

# TÅRNBY KOMMUNE

---

Borgerrådgiverens beretning 1.  
halvår 2019



# FORORD

---

Dette er den første afrapportering til kommunalbestyrelsen fra borgerrådgiveren i Tårnby kommune.

Borgerrådgiverfunktionen startede op 1. januar 2019 samtidig med min tiltrædelse af stillingen, og jeg er derfor den første borgerrådgiver i Tårnby Kommune.

Beretningen dækker perioden 1. januar 2019 til 30. juni 2019, hvilket vil sige hele opstartsperioden og de udfordringer, der har været i den forbindelse. På den baggrund må denne første beretning karakteriseres som en beskrivelse af mine førstehåndsindtryk af kvaliteten i sagsbehandlingen baseret på konkrete borgerhenvendelser samt mit møde med forvaltningen. Det er på baggrund af de erfaringer, jeg løbende har udtalt anbefalinger, og som danner grundlag for beretningens konklusioner.

Borgerrådgiverfunktionen er etableret på baggrund af lov om kommunernes styrelse § 65e. Funktionen fremgår således af kommunens styrelsesvedtægt, og borgerrådgiverfunktionen har endvidere sin egen vedtægt, som er vedtaget af kommunalbestyrelsen på møde 29. januar 2019.

Borgerrådgiverfunktionen er en selvstændig enhed, der er helt uafhængig af kommunens øvrige administration og ledelse. Borgerrådgiveren er ansat direkte under kommunalbestyrelsen og referer således også direkte til kommunalbestyrelsen.

Borgerrådgiverens hverdag er meget uforudsigelig, da hver dag ændrer sig efter, hvem og hvor mange konkrete enkelthenvendelser, der modtages, og hvorvidt der er behov for dialog med forvaltningen efterfølgende. Det faktum, at hverdagen som borgerrådgiver er så uforudsigelig, gør borgerrådgiverfunktionen spændende, interessant og anderledes.

I beretningen beskriver jeg mit arbejde som borgerrådgiver i perioden. Jeg beskriver, hvordan opstarten har været, hvordan jeg arbejder med sagerne og ikke mindst, hvilke udfordringer og udviklingsområder, som jeg er blevet bekendt med.

Jeg har bestræbt mig på at skrive beretningen i en form, som er læsevenlig, og opbygget den med 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. I afsnittet beskriver jeg både grundlaget for etableringen af funktionen og dens efterfølgende opbygning, hvad borgerrådgiverens kerneopgaver og formålet med funktionen er og til sidst kort om, hvornår jeg kan træffes.

I det følgende afsnit beskriver jeg, hvordan og med hvilke midler, der er gjort opmærksom på borgerrådgiverfunktionen, såvel internt som eksternt, herunder hvilke møder og andre aktiviteter, jeg har deltaget i ud over betjeningen af borgerhenvendelser.

Borgerrådgiverens arbejdsform, herunder registrering og kategorisering af forskellige sagstyper, udfoldes her med en række eksempler til at underbygge sagstyperne. I samme afsnit præsenteres dialogprincippet (styrket dialog).

Så følger et afsnit med statistik over antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i beretningsperioden 1. januar til 30. juni 2019. Det handler om, hvor mange henvendelser der er modtaget, en beskrivelse af typerne af henvendelser, hvordan de fordeler sig på den enkelte forvaltning og overordnet, hvad henvendelserne har handlet om. For overskuelighedens skyld understøttes tallene af diagrammer og giver et overblik over, hvordan jeg har håndteret de indkomne henvendelser.

Et kort afsnit omkring effekten af borgerrådgiverens arbejde følger herefter og dernæst et afsnit om, hvilke observationer jeg har gjort mig i perioden, hvilke tiltag de har givet anledning til og borgerrådgiverens anbefalinger til nye tiltag.

Til sidst i beretningen beskriver jeg kort, hvilke områder, jeg forventer, vil have særligt fokus i den kommende beretningsperiode.

I en tid med forandringer, hvor der stilles store krav til effektivitet og nytænkning til den borgernære velfærd, kan en borgerrådgiver være med til at få skabt viden om borgernes møde med kommunen – både til brug for kommunalbestyrelsen og forvaltningerne.

Det er min klare overbevisning, at borgerne i Tårnby ser meget positivt på den politiske prioritering fra kommunalbestyrelsens side ved valget af at oprette en borgerrådgiverfunktion i Tårnby. Det faktum, at man som borger i kommunen har mulighed for at drøfte sin sag eller situation med en uvildig instans og få hjælp til at komme videre, hjælper både borger og forvaltning med at undgå uhensigtsmæssigheder og styrker borgernes retssikkerhed.

Cathia M. C. Mundeling

Borgerrådgiver

# INDHOLDSFORTEGNELSE

---

Forord .....	1
Resumé og konklusion .....	4
Generelt om borgerrådgiverfunktionen i Tårnby Kommune .....	6
Grundlaget for borgerrådgiverfunktionen (vedtægten) .....	6
Opbygning/etablering af funktionen .....	6
Borgerrådgiverens kerneopgaver og formål med funktionen.....	7
Træffetider for borgerne .....	8
Synlighed og kendskab til borgerrådgiverfunktionen.....	9
Hvordan er der gjort opmærksom på borgerrådgiverfunktionen.....	9
Internt/eksternt .....	9
Netværk.....	9
Generelt .....	10
Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser .....	11
Registrering af borgerhenvendelser.....	11
Andre henvendelser .....	11
Klager .....	12
Styrket dialog.....	14
Henvendelser - statistik .....	15
Klagesager .....	16
Andre sager.....	16
Hvad dækker sagerne generelt over i de to største forvaltninger?.....	18
Utilfredshed med afgørelsen .....	18
Utilfredshed med sagsbehandlingen generelt .....	18
Effekten af borgerrådgiverens arbejde .....	19
Borgerrådgiverens observationer .....	20
God sagsbehandlingsskik .....	20
Sagsbehandlingstider.....	20
Dialog/kommunikation.....	21
Mundtligt .....	21
Skriftligt.....	21
Tilgængelighed.....	21
Manglende progression (hurtighedsprincippet) .....	22
Aktindsigtssager .....	22
Dialog før aktindsigt.....	22
Det kommende halvårs indsatsområder .....	23

# RESUMÉ OG KONKLUSION

---

Borgerrådgiverfunktionen i Tårnby kommune har nu været i gang i seks måneder. I perioden har der været 140 sager af divergerende art, som er blevet registreret. Hertil kommer ca. 10-20 styk, hvor der ikke har været grundlag for egentlig registrering. Der er en tydelig tendens til stigning i antallet af henvendelser i takt med udbredelsen af kendskabet til funktionen.

Ved læsning af rapporten er det vigtigt at holde sig for øje, at de henvendelser, som borgerrådgiveren modtager, med meget få undtagelser beskriver borgeres negative oplevelser med borgerbetjeningen i kommunen og altså ikke afspejler den samlede kvalitet i arbejdet. Det er borgerrådgiverens opfattelse, at der generelt arbejdes seriøst og professionelt med borgerbetjeningen fra alle sider af forvaltningen.

Overordnet kan det konstateres, at borgerrådgiverfunktionen er kommet godt fra start, og borgerne har taget meget positivt i mod borgerrådgiverfunktionen. Der har været en god dialog med de borgere, der har henvendt sig til borgerrådgiveren, og det er borgerrådgiverens klare opfattelse, at borgerne i Tårnby har ønsket sig en borgerrådgiverfunktion og derfor værdsætter kommunens oprettelse af borgerrådgiverfunktionen. Flere borgere giver udtryk for, at de synes, det er flot, at Tårnby kommune har fået en sådan funktion, og rygtet spredes derfor ad mange veje.

Ligeledes er der etableret et fint samarbejde med forvaltningerne, som stadig udbygges i takt med det stigende sagsantal. Der har løbende været afholdt møder med forvaltningerne både i form af 'lær-at-kende-møder' omkring overordnede emner om tilrettelæggelse af sagsbehandling samt i konkrete sager. Kontakten med forvaltningen har været god og konstruktiv, med en fælles målsætning om, at borgerne skal have, hvad de lovgivningsmæssigt er berettiget til, og de skal ydes den bedste service.

Mødet med forvaltningen har givet indtryk af, at der er stor travlhed blandt sagsbehandlerne, der hver især har store sagsmængder. Denne travlhed går utvivlsomt ud over sagsbehandlingen, hvor især sagsbehandlingstiderne har været et hyppigt emne i de henvendelser, jeg modtager fra borgerne. Udover at flere borgere oplever, at de oplyste sagsbehandlingstider altid udnyttes fuldt ud, så møder jeg ikke mange klager om længden af de fastsatte tider. Til gengæld oplever jeg stor utilfredshed fra borgerne med, at de ikke er klar over, fra hvornår sagsbehandlingstiden begynder at løbe. Da beregningen af sagsbehandlingstider ikke alle steder har været oplyst i overensstemmelse med retssikkerhedsloven på det sociale område, er dette netop blevet tilrettet på kommunens hjemmeside, således at de nu stemmer overens med de reelle sagsbehandlingstider.

Et andet forhold, der påvirker borgernes oplevelse af mødet med kommunen, er sagsbehandler-skift, som synes hyppigere i nogle centre end andre. Skift af sagsbehandler giver anledning til frustration hos borgerne, hvilket forstærkes i de tilfælde, hvor den nu tidligere ansatte ikke har ført behørig journal, hvorfor borgere oplever at skulle starte forfra, hver gang de får ny sagsbehandler. Flere borgere oplever, at den nye sagsbehandler ikke kender deres sag, når de mødes første gang. Dette kan skyldes, at journalen ikke er opdateret, men også at den nye sagsbehandler ikke har forberedt sig inden samtalen og læst journalen igennem. Det skaber stor frustration for borger, der hver gang skal starte forfra med at fortælle hele sin historie. Jeg vil derfor anbefale, at samtlige sagsbehandlere med borgerkontakt bliver endnu bedre til at føre løbende journal, så det på denne måde bliver nemmere for nye sagsbehandlere at sætte sig ind i sagerne, hvilket vil give øget tilfredshed hos både borger og sagsbehandler og i øvrigt være tidsbesparende for alle parter. Yderligere bør der afses tid til forberedelse og læsning af journal inden samtaler med borgerne.

Mange borgerhenvendelser har også drejet sig om, at borgerne ikke kan komme i kontakt med bestemte afdelinger og sagsbehandlere. Enten på baggrund af en indskrænket telefontid, at de bliver mødt med optagettone eller de ikke bliver ringet op af sagsbehandleren som aftalt. Da der allerede er sat flere tiltag i værk i den henseende, vil jeg afvente virkningen af dem og følge op på borgerhenvendelserne på dette område i årets anden beretning til marts 2020.

Kommunikation og dialog på alle planer er også et område, som hyppigt bliver italesat, når borgerne henvender sig til borgerrådgiveren. Flere henvendelser skyldes, at borgerne ikke mener, at de bliver talt pænt og respektfuld til, idet de føler sig talt ned til, sukkes over, vendt øjne af, ikke taget seriøst, bliver ikke ringet op m.v. Det anbefales, at sikre grundig oplæring af medarbejder i 'god sagsbehandlingskik', og at der løbende følges op på det.

Endelig har Borgerrådgiveren også modtaget mange henvendelser fra borgere, der har forsøgt at få en status i deres sag, men uden held. Borgerne oplever, at de ikke bliver hørt, eller sagen kører i ring, og at ingen vender tilbage til dem med svar og status på deres sager – før borgerrådgiveren går ind i sagen. Det giver anledning til stor utilfredshed hos borgerne med deres sagsbehandler, men det påvirker også borgerenes syn på hele forvaltningen og kommunen som helhed i negativ retning. Manglende oplysning om status i sagerne frustrerer borgerne, og de giver udtryk for at være rådvilde, da de ikke kan få at vide, hvad der sker i deres sag. Min anbefaling er derfor, at borgerne bliver kontaktet hyppigere med oplysning om, hvad status er i deres sag – også selvom der ikke måtte være noget nyt, men således at borger ikke føler sig glemte. Det vil styrke borgernes syn på kommunen i positiv retning, samt ikke mindst borgernes retssikkerhedsfølelse.

Henvendelserne til borgerrådgiveren har løbende givet anledning til ændringer, korrektioner eller lignende. F.eks. har flere henvendelser fra borgere om, at man ønskede kvittering for, at fremsendte skrivelser til kommunen via e-Boks var modtaget ført til, at man nu på Tårnby Kommunes hjemmeside kan læse, hvordan man kan tjekke, om et brev sendt fra e-Boks er kommet frem. Efterfølgende har der ikke været henvendelser til borgerrådgiveren på dette punkt. Ligeledes har borgerrådgiverens påpegning af, at kommunen ikke levede op til retssikkerhedsloven på det sociale område, idet beregningen af sagsbehandlingstiden var anført forkert på hjemmesiden ført til, at der nu er blevet rettet op på dette på hjemmesiden.

Der er ingen tvivl om, at der hver dag produceres rigtig mange afgørelser, gives råd og vejledning til et stort antal borgere m.v. i kommunen. Af det samlede antal daglige henvendelser, der modtages i kommunen, er det kun en meget lille del, der giver borgerne anledning til at henvende sig til borgerrådgiveren og bede om hjælp i større eller mindre omfang.

Samlet set må det konkluderes, at der er rigtig meget, der går godt i kommunen. Samtidig afspejler henvendelserne til borgerrådgiveren også, at der er plads til forbedringer på flere områder. Nogle forbedringsindsatser er allerede igangsat eller gennemført og skal herefter løbende følges op. Andre vil der være behov for bliver i værksat hurtigst muligt, så Tårnby kommune kan blive førende i forhold til overholdelse af borgernes retssikkerhed.

# GENERELT OM BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN I TÅRNBY KOMMUNE

---

## 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 cirka halvdelen af danske kommuner, der indtil nu i 2019 har eller er ved at oprette en borgerrådgiverfunktion.

Borgerrådgiveren 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.

## Opbygning/etablering af funktionen

Som bekendt er borgerrådgiverfunktionen i Tårnby kommune startet op per 1. januar 2019.

Borgerrådgiveren har fra start taget i mod og behandlet de henvendelser, der kom, såvel telefoniske, per e-mail og personlige fra borgerne, og borgerrådgiveren havde sit første møde med en borger allerede 2. januar 2019. Det har svinget meget, hvor mange daglige henvendelser borgerrådgiveren har modtaget.

Selve opbygningen af borgerrådgiverfunktionen, herunder at udfylde og tilrettelægge opgaven, har fyldt meget i det første halve år og er stadig under udvikling. Perioden har været præget af, at der skulle tilrettelægges sagsgange, udarbejdes standarder, indlæres registreringspraksis, udarbejdes informationsmateriale til hjemmeside, generel promovning af funktionen, opbygges relationer internt til kollegaer i forvaltningerne og eksternt til samarbejdspartnere samt borgerrådgiverkollegaer fra hele landet.

Særligt udfyldning af opgaven og forventningsafstemning mellem borgerrådgiveren og forvaltningerne om funktionens indhold, sagsgange, hvordan vi samarbejder bedst muligt mv., har fyldt meget og vil også fremover være i løbende proces.

Det har været en periode, hvor en hverdagsrytme har skulle findes, og borgerrådgiveren har skullet finde sin plads i organisationen – ud over den rent organisatoriske placering, som er uden for enhver anden forvaltning.

Der er blevet holdt månedlige møder med borgmesteren og en del møder med forvaltningschefer og centerledere, men også flere møder med deltagelse af sagsbehandlere og øvrig administrativt personale. Relationsopbygningen og afmystificeringen af borgerrådgiverfunktionen er blevet prioriteret højt af borgerrådgiveren og anses for at være af afgørende betydning for borgerrådgiverens arbejde og mulighed for at handle på borgernes henvendelser på den mest hensigtsmæssige måde.

Uden for Rådhusets mure har der været afholdt flere møder med personalet på hovedbiblioteket, sundhedshuset, et plejecenter og eksternt med Ældresagen, Rotary i Kastrup og Tårnby Huse. Også her er relationsdannelsen vigtig, men endnu mere promovningen af borgerrådgiverfunktionen, således at flest mulige borgere i kommunen bliver bekendte med funktionen, som ad den vej kan blive udbredt yderligere.

Fysisk er Borgerrådgiverfunktionen placeret på Rådhuset i lokale 104. Lokalet er nemt at finde, da det ligger i et hjørne af foyeren i stueplan – dog uden at være et sted, hvor alle borgere kommer direkte forbi. Tæt på indgangen er der sofaer, som nogle borgere vælger at benytte, når de venter på at komme til møde hos borgerrådgiveren.

Enkelte borgere har udtalt bekymring for at træde ind i lokalet, idet netop dette lokale tidligere har huset chefen for opkrævningen, og derfor af nogen associeres med knapt så hyggelige møder tidligere. Det er borgerrådgiverens opfattelse, at det ikke er et større problem, idet borgerne hurtigt føler sig trygge i kontorets lyse omgivelser. Flere borgere har endvidere givet udtryk for, at de finder placeringen på Rådhuset positiv, idet borgerne kan besøge borgerrådgiveren, når de alligevel har et ærinde på Rådhuset.

## Borgerrådgiverens kerneopgaver og formål med funktionen

Formålet med borgerrådgiverfunktionen i Tårnby Kommune er at styrke dialogen og samspillet mellem borgere og kommunen, at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed under sagens behandling i kommunen og 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.

Ovenfor er den beskrivelse af borgerrådgiverfunktionen i Tårnby, som fremgik af stillingsbeskrivelsen til det jobopslag, som ligger til grund for stillingen, og i store træk er implementeret i vedtægterne for funktionen. Vedtægten for borgerrådgiveren er de overordnede rammer og beføjelser, som kommunalbestyrelsen har besluttet, at borgerrådgiveren skal arbejde under. Vedtægten er godkendt af kommunalbestyrelsen på møde 29. januar 2019.

Borgerrådgiveren modtager mange henvendelser fra borgere, der er utilfredse med den afgørelse, som de har modtaget fra kommunen. De fleste henvendelser har drejet sig om, at borger ifølge den nye afgørelse ikke mere er berettiget til en ydelse, som de tidligere har modtaget, og for nogens vedkommende er der tale om ydelser, som de har modtaget i flere årtier. Borgerne er uforstående over for ændringen og derfor utilfredse med kommunens afgørelse.

Det følger af borgerrådgiverens vedtægt, at borgerrådgiveren ikke kan omgøre en afgørelse, som er truffet af forvaltningen. Til gengæld har borgerrådgiveren en vejledningsforpligtelse i lighed med forvaltningens. 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 også, at borger ønsker hjælp til gennemlæsning af en klageskrivelse inden afsendelse og eksempelvis bistand til at få klagepunkterne til at fremstå mere skarpt.

Borgerrådgiverens opgave er i vidt omfang af sikre borgernes retsstilling. En vigtig opgave for borgerrådgiveren i forbindelse med klagesager er således at påse, om de forvaltningsretlige regler er overholdt, herunder sagens oplysning, partshøring, indarbejdelse af eventuelle partsbemærkninger i afgørelsen, begrundelse og klagevejledning.



## Træffetider for borgerne

Til at starte med er det blevet aftalt, at borgerrådgiveren har fast telefontid mandag 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 Informationen eller sende en mail via e-Boks direkte til borgerrådgiveren eller via almindelig post.

Ved fravær af længere tids varighed oplyses dette på hjemmesiden, telefonsvaren, autosvar på e-mail samt ved information til Informationen.

Borgerrådgiveren har stort fokus på at være tilgængelig på de tidspunkter, der passer bedst for borgerne, og det er derfor også muligt at aftale telefoniske eller personlige møder uden for normal åbningstid. Indtil videre har ingen borgere ytret ønske om dette og heller ikke, at der er behov for, at telefontiden udvides, eller at borgerrådgiverens træffetider i øvrigt ændres. Møder med eksterne organisationer og samarbejdspartnere finder ofte sted uden for normal arbejdstid.

# SYNLIGHED OG KENDSKAB TIL BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN

---

## Hvordan er der gjort opmærksom på borgerrådgiverfunktionen

Med hjælp fra personale på Tårnby hovedbibliotek, kommunalbestyrelsens sekretariat og O & P blev der hurtigt oprettet en nyhed på kommunens hjemmeside og facebookside om borgerrådgiverfunktionens opstart. En kort tekst, omkring hvad borgerne kan forvente at kunne få hjælp til og træffetider, var hurtigt klar tillige med en to-ugers reklamekampagne på Addshells rundt omkring i kommunen. I det sene forår har bibliotekets personale hjulpet borgerrådgiveren med at få taget nye billeder til hjemmesiden samt udformet en ny flot plakat til Addshells, hvor plakaten har været oppe en uge i juni måned. Bibliotekets personale har også produceret en video til hjemmesiden, som kort fortæller om borgerrådgiverfunktionen i lyd og billeder.

## Internt/eksternt

I det første halve år har der været holdt rigtig mange møder og enkelte oplæg internt blandt kommunens forvaltninger/centre og på institutioner. Internt i organisationen mellem borgerrådgiver og ALG og med hver enkelt forvaltningschef. Herefter møder med flere centerchefer og afdelinger og borgerrådgiveren har og er fortsat meget åben for 'lær-at-kende-møder', som vurderes at have stor værdi for både borgerrådgiver og medarbejdere. Herudover er der afholdt møder med forvaltningerne efter behov.

Borgerrådgiveren har endvidere mødtes med flere af kommunens afdelinger og institutioner uden for Rådhuset, og flere er planlagt i nærmeste fremtid.

Ind i mellem de interne møder har borgerrådgiveren også mødtes med eksterne organisationer og blev blandt andet allerede i februar inviteret til at holde et oplæg for Rotary i Kastrup, hvor borgerrådgiveren fik mulighed for at give en kort præsentation af såvel funktionen som arbejdsformen. Efterfølgende har borgerrådgiveren også holdt samarbejdsrunde med boligsocialmedarbejder fra Tårnby Huse og Ældresagens lokalafdeling i Tårnby og har tidligt i perioden givet interview til Tårnby Bladet. I august er der planlagt møder med Familierådet og Venligboerne.

For at introducere borgerrådgiverfunktionen yderligere og bredest muligt er der planlagt et 3-timers internt oplæg for medarbejdere til september under overskriften 'Borgerrådgiver – og hva' så?'. Da der har vist sig stor interesse for oplægget og for at undgå af affolke hele afdelinger, har flere afdelinger givet udtryk for, at de ønsker borgerrådgiveren holder et kortere oplæg specifikt for dem. Et sådan er derfor allerede sat i kalenderen, og flere er på vej, men samtidig overvejes behovet for at afholde et lignende 3-timers oplæg på et senere tidspunkt.

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at den interne synlighed og 'afmystificering' af borgerrådgiveren/-funktionen er vigtig for samarbejdet mellem borgerrådgiveren og administrationen, hvorfor møder med alle dele af organisationen er blevet prioriteret højt og også vil blive det fremover.

## Netværk

Borgerrådgiveren er også medlem af det landsdækkende borgerrådgivernetværk i Danmark, samt netværk øst, der alene dækker Sjælland og Fyn. Der har været afholdt lokalt netværksmøde i marts, og i juni var borgerrådgiveren på det årlige 3-dages landsdækkende borgerrådgivernetværksseminar, som fast bliver afholdt på Fyn. Netværksmøderne er afgørende for borgerrådgiverens virke, da borgerrådgiverne ansat i andre kommuner er de nærmeste kollegaer og sparringspartnere.

Der er et godt samarbejde på tværs af kommunerne qua netværksforbindelserne, og på netværksmøderne bliver der gjort yderligere opmærksom på, hvor mange og hvilke kommuner, der har ansat en borgerrådgiver. Der bliver flittigt delt erfaringer og sågar ydet hjælp i enkeltsager.

Via det landsdækkende borgerrådgivernetværk bliver også Ankestyrelsen løbende holdt orienteret om, hvilke kommuner der har oprettet en borgerrådgiverfunktion, samt informeret om nyansættelser i hele landet. Dermed får Ankestyrelsen mulighed for at henvise borgere til at kontakte egen borgerrådgiver, og flere borgere har også oplyst, at de er henvist her fra.

## Generelt

Generelt er det borgerrådgiverens opfattelse, at kendskabet til borgerrådgiverfunktionen i Tårnby bliver mere og mere udbredt, hovedsagligt fra mund til mund, men også større organisationer har fokus på, at Tårnby har oprettet en borgerrådgiverfunktion.

Borgere fortæller, at de er blevet henvist til borgerrådgiveren internt fra forvaltningerne og fra medlemmer af kommunalbestyrelsen. Eksterne henvisninger er blandt andet kommet fra Mødrehjælpen og Ældresagen.

Kendskabet til borgerrådgiverfunktionen skal udbredes så bredt som muligt, så flest mulig Tårnbyborgere får kendskab til, og eventuelt gør brug af, borgerrådgiverfunktionen.

Det er af afgørende betydning for borgerrådgiveren, at også de allersvageste borgere kan modtage hjælp fra borgerrådgiveren. Der vil derfor – også i den kommende beretningsperiode – være fokus på yderligere promovering af funktionen, og flere tiltag er enten allerede planlagt eller i proces i løbet af efteråret.

# BORGERRÅDGIVERENS ARBEJDSFORM VED BORGERHENVENDELSER

---

Overordnet set er det borgerrådgiverens opgave at medvirke til, at kvaliteten i sagsbehandlingen forbedres, således at borgernes retssikkerhed styrkes. Borgerrådgiveren skal derfor sikre, at borgerne får en hurtig og nem afklaring på deres henvendelser om forståelse af afgørelser og klagevejledning.

Borgerrådgiverens funktion og opgavevaretagelse varierer alt efter henvendelsens karakter. 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.

Borgerrådgiveren er helt afskåret fra at se og læse i borgernes sager i kommunen, og ligeledes har forvaltningen heller ikke adgang til borgerrådgiverens sager. Borgerrådgiveren har også egen scanner og kopimaskine på sit kontor, således at risikoen for deling af oplysninger mellem forvaltning og borgerrådgiver elimineres. Dette er et tydeligt signal til borgerne om, at borgerrådgiverfunktionen er adskilt fra administrationen og tydeliggør borgerrådgiverens uafhængighed og adskillelse fra forvaltningen. 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.

Borgerne henvender sig som oftest ved at ringe. Enkelte møder op personligt i Informationen og færre skriver direkte via e-Boks. Efter en indledende drøftelse vurderes det, i samråd med borgeren, hvordan sagen skal håndteres herfra, herunder om der er behov for et personligt møde. Efter et evt. møde tages der igen stilling til, hvad der videre skal ske, og sagen afsluttes først hos borgerrådgiveren, når det er aftalt med borger.

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over afgørelse fra kommunen, hvor ankemulighederne ikke er opbrugt, men kan i stedet hjælpe med at formulere en klageskrivelse, når borgere er utilfredse med et forløb eller en afgørelse, eller ikke kan forstå selve indholdet af en afgørelse. I sidstnævnte sager kan borgerrådgiveren være behjælpelig med at 'oversætte' afgørelsen for borger, så borger kan tage stilling til, om de eventuelt ønsker at påklage afgørelsen.

## Registrering af borgerhenvendelser

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.

### ***Andre henvendelser***

#### **Vejvisningssager**

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

## Eksempler

(sag nr. 20) En borger kontaktede borgerrådgiveren, idet hun gerne ville have lov til at betale sin ejendomsskat, men kunne pga. flytning ikke finde sit giroindbetalingskort og ønskede derfor et nyt. Borgerrådgiver tog kontakt til Teknisk Forvaltning, Ejendomsbeskatningen, som ville tage kontakt til borger.

(sag nr. 2) En anden borger gik direkte ind ad døren til borgerrådgiverens kontor med et nummer i hånden fra oplysningen, hvor på der stod nr. 104. Da mit kontor er i lokale 104, og idet lystavlen i Informationen viste en pil til højre, troede borger fejlagtigt, at henvisning på tavlen var en henvisning til mit kontor. Borgerrådgiveren fulgte borger tilbage til servicecentret til 'bord nr. 104'.

## Vejledningssager

Når en borger ringer og ønsker vejledning i forståelsen af en afgørelse fra forvaltningen, hvordan man udfylder en blanket, hvor man finder oplysninger eller har brug for generel vejledning om klagesystemet, registreres sagen hos borgerrådgiveren som en 'vejledningssag'. Det kan eksempelvis være spørgsmål om, hvor og hvordan man søger en bestemt ydelse og i det hele taget situationer, hvor borgerne af den ene eller anden grund finder det svært at navigere i det kommunale system.

## Eksempler

(sag nr. 4) Borger kontakter borgerrådgiveren efter, at han har klaget over en afgørelse og efterfølgende modtaget forvaltningens fastholdelse af afslag. Han har også modtaget brev fra Ankestyrelsen om, at de har modtaget klagen fra kommunen. Borger ønsker at forstå Ankestyrelsens brev samt tale om deres sagsbehandlingstider. Borgerrådgiveren gennemlæser afgørelsen fra kommunen samt brevet fra Ankestyrelsen og 'oversætter' indholdet for borger.

(sag nr. 13) Borger ringer og spørger om hjælp til, hvordan man opretter en fremtidsfuldmagt. Borger vejledes ud fra borgerrådgiverens viden på området, samt at yderligere vejledning kan findes på Borger.dk.

(sag nr. 19) En borger ringer, da han har modtaget afslag på fodindlæg. Borger oplyser, at han har anvendt de pågældende fodindlæg i årevis og er derfor forundret og utilfreds med, at han nu har fået afslag. Der aftales møde med borger, hvor borger fortæller sin historie. Han fremviser samtidig afgørelsen og de lægelige dokumenter, der ligger til grund for afgørelsen. Fristen for at klage er overskredet, hvorfor borgerrådgiver læser sagen igennem i forhold til, om der skulle være åbenlyse sagsbehandlingsfejl, der eventuelt vil kunne begrunde, at klagefristen undtagelsesvis tilsidesættes. Da det efter gennemlæsning er borgerrådgiveres vurdering, at forvaltningen har truffet en afgørelse, der ligger på linje med gældende lovgivning, anses det for formålsløst at forsøge at påklage afgørelsen, hvilket borger oplyses om.

De nævnte sager er alle blevet lukket herefter uden kontakt til forvaltningen.

## Klager

Klagesager kan opdeles i to kategorier – oversendelsessager og egentlige klagesager. I begge sagstyper er der et element af klage, men de behandles forskelligt afhængig af sagens indhold.

## Oversendelsessager

Som nævnt tidligere er borgerrådgiverens arbejde blandt andet at styrke dialogen og samspillet mellem borgere og kommunen. Dette gøres blandt andet ved at hjælpe med at genskabe dialogen mellem borger og kommunen og på den måde forsøge at undgå misforståelser, der kan føre til utilfredshed. Det er borgerrådgiverens overbevisning, at mange sager kan løses allerede ved dialog, og 'styrket dialog' handler netop om, at en sag løses uden egentlig klagesagsbehandling. Det er ikke et mål i sig selv at undgå en klagesag, da borgerne har ret til at klage. Men da en klagesagsproces kan være krævende, langsommelig og uhensigtsmæssig for begge parter, synes det umiddelbart som en bedre løsning, når sager kan løses, inden de bliver til klager – ved dialog.

Sager, der oversendes og behandles efter dialogprincippet – eller styrket dialog – skaber et bedre fundament for det fremtidige gode samarbejde mellem borger og kommunen, idet mange misforståelser kan

ryddes af vejen ved især mundtlig dialog. Borgerrådgiveren anvender denne sagstype i videst muligt omfang, hvor budskabet er dialog frem for monolog. Løses sagen ikke i dette stadie, kan sagen ende som en efterfølgende klagesag.

De sager, som borgerrådgiveren vurderer til at kunne besvares uden egentlig klagesagsbehandling, oversendes til forvaltningen til besvarelse ud fra dialogprincippet og kaldes derfor for 'oversendelsessager'.

I kategorien oversendelsessager findes de mindre komplicerede klagesager, hvor borger er utilfreds med en eller flere dele af en sags behandling, men hvor borgerrådgiveren vurderer – i samarbejde med borger – at sagen kan løses ved styrket dialog. Typisk henvender borgerne sig til borgerrådgiveren med et ønske om at få hjælp til at få status på deres sag, iværksat et møde med forvaltningen eller ønsker blot at komme i kontakt med den relevante afdeling. I denne type sager vil borgerrådgiveren ofte afholde et indledende møde med borger, som på mødet fortæller om sin oplevelse af mødet med kommunen, og om hvad de ønsker hjælp til. Det aftales med borger, at borgerrådgiveren kontakter den relevante forvaltning som oftest skiftligt og med angivelse af borgerrådgiverens forslag til, hvordan sagen umiddelbart kan løses. I mange tilfælde vil løsningen i første omgang kunne findes ved, at borger kontaktes af forvaltningen med henblik på afholdelse af møde, oplysning om status i en bestemt sag eller lignende.

Ved en oversendelse af sagen til forvaltningen forudsætter borgerrådgiveren, at forvaltningen selv påser, at den fornødne fuldmagt er til stede i sagen i de tilfælde, hvor det ikke er borger selv, der ønsker oplysninger i egen sag. Ligeledes sørger borgerrådgiveren altid selv for at have den fornødne fuldmagt til at handle i sagerne.

#### Eksempler

(sag nr. 8) Borger ønskede at klage over, at hun ikke kunne få fat i hjemmeplejen inden for deres åbningstid. Borgerrådgiveren kontaktede forvaltningen med henblik på opringning til borger.

(sag nr. 11) En ægtefælle til en grænsegænger kontaktede borgerrådgiveren, idet pågældende ønskede at vide, hvor meget ægtefællen vil kunne få udbetalt. Borgerrådgiveren kontaktede herefter den relevante forvaltning, som efterfølgende kontaktede borger med de ønskede oplysninger.

(sag nr. 21) Ægtefælle til hjerneskadet henvendte sig, idet parret ønskede hjælp til koordinering af de samlede indsatser under hjerneskadekoordinatorens barsel. Borgerrådgiveren skrev til forvaltningen og anmodede om, at parret blev kontaktet hurtigst muligt. Borgerrådgiveren modtog efterfølgende svar fra forvaltningen om, hvordan sagen var håndteret.

(sag nr. 35). Far til teenager var utilfreds med, at kommunen ikke ønskede at holde møde med borger og dennes bandagist. Sagen blev oversendt til forvaltningen som styrket dialog med en kort beskrivelse af de oplysninger, som borger havde givet til borgerrådgiveren og med anmodning om, at borger blev kontaktet direkte telefonisk. Pågældende center vendte tilbage til borgerrådgiveren med svar på procedure i denne type sager og tog kontakt til borger med oplysninger om samme.

(sag nr. 90). Borger er mor til anbragte børn. Borger var blandt andet frustreret over, at hun ikke kunne komme i kontakt med hverken anbringelsesstedet eller børnenes skole. Hun søgte derfor om borgerrådgiverens hjælp til at komme i kontakt med opholdssted og skole. Da borgerrådgiveren ikke har handlemuligheder i forhold til hverken opholdssted eller skole aftaltes det med borger, at borgerrådgiveren i stedet ville hjælpe med at få i værksat et møde mellem hende og hendes sagsbehandler i kommunen, som ville kunne hjælpe hende i forhold til at formidle den ønskede kontakt.

(sag nr. 106). En far til et mindreårig barn henvendte sig til borgerrådgiveren, idet han blandt andet ønskede status i sin søns sag. Han oplyste, at sagen havde været længe undervejs, og forældrene var derfor frustrerede over, at de ikke mente, der var progression i sagen og i det hele taget ikke vidste, hvad der skulle ske i nærmeste fremtid. Sagen oversendtes til forvaltningen med de oplysninger, som borger havde givet til borgerrådgiveren efterfulgt af konkrete spørgsmål, som borger ønskede besvaret. Borgerrådgiveren modtog hurtigt tilbagemelding fra forvaltningen på, hvorledes sagen var blevet håndteret, hvorefter sagen blev lukket hos borgerrådgiveren.

## **Egentlig klagesager**

Klager består af henvendelser, hvor borgeren har aktuelle og konkrete forhold vedrørende sagsbehandlingen med videre, som de ønsker behandlet. Der vil i nogle tilfælde være flere forskellige juridiske problemstillinger i en enkelt henvendelse. Sagen vil derfor blive registreret som én hovedsag, hvor det primære klagepunkt fremgår. Det eller de følgende emner/klagepunkter registreres som følgesager – én per klagepunkt.

Hvis der er tale om en klage over sagsbehandlingen, er sagsgangen som oftest, at borgerrådgiveren formulerer et brev på borgers vegne, som sendes til den relevante forvaltning eller center. I brevet beskrives borgers oplevelse af situationen, og hvilke forventninger borger har til henvendelsen, herunder hvilke spørgsmål borger ønsker besvaret. Ofte formuleres skrivelsen i samarbejde med borger for at sikre, at borger får stillet netop de spørgsmål, som der ønskes svar på.

I klagesager som er formuleret af borgerrådgiver, er borgerrådgiverens opgave at hjælpe borger med at sætte ord på, hvad de ønsker forvaltningen skal tage stilling til. Borgerrådgiveren er også her uvildig og altså ikke partsrepræsentant, bisidder eller lign. for borger, men alene en hjælp for borger til at formulere klagen og skære den til, så borger får svar på de spørgsmål, de ønsker besvaret.

Centret bliver i brevet bedt om at besvare brevet direkte til borger og sende kopi af besvarelsen til borgerrådgiveren. Kopien anvendes til, at borgerrådgiveren kan udlede, hvilken effekt en klage sendt med hjælp fra borgerrådgiveren har, herunder til afrapportering til kommunalbestyrelsen.

Umiddelbart afsluttes sagen herefter, og borgerrådgiveren foretager sig ikke videre, medmindre borger henvender sig på ny.

### Eksempler

(sag nr. 18) En borger ønskede at klage over, at han ikke havde fået det ønskede behandlingstilbud, som han mente sig berettiget til. Han havde skrevet udkast til en klageskrivelse og ønskede hjælp til gennemlæsning og eventuel tilretning af klageskrivelsen. Borgerrådgiveren læste udkastet igennem og kom med forslag til ændrede formuleringer. Da formuleringen af selve klageskrivelsen ikke var foretaget af borgerrådgiveren, og skrivelsen i øvrigt blev sendt direkte fra borger selv til forvaltningen, bad borgerrådgiveren ikke forvaltningen om kopi af deres svar til borger. Straks efter mødet blev sagen således afsluttet hos borgerrådgiveren.

(sag nr. 91) En borger havde søgt om aktindsigt flere måneder tilbage og rykket for det flere gange. I samarbejde med borger udarbejdede borgerrådgiveren en skriftlig klage over overskridelsen af svarfristen, samt anmodede om, at aktindsigten gennemførtes hurtigst muligt. Klagen blev sendt på borgers vegne direkte til forvaltningen som en skriftlig opsummering af mødet, herunder borgers oplysninger om, hvornår og på hvilken måde, der tidligere var søgt om aktindsigt. Forvaltningen blev anmodet om svar direkte til borger. Sagen blev løst med fremsendelse af aktindsigt til borger, men også løbende fulgt op af borgerrådgiveren på grund af sagens alvorlige karakter i forhold til fristoverskridelse af forvaltningslovens regler om aktindsigt.

(sag nr. 108) Borger havde modtaget afslag på ansøgning om ortopædisk fodtøj og ønskede vejledning og hjælp til klageprocessen. Da borger ikke var i stand til selv at formulere en skriftlig klage, blev klagen skrevet af borger og borgerrådgiver i samarbejde. Klageskrivelsen blev fremsendt til forvaltningen med anmodning om, at borgerrådgiver tillige ville modtage kopi af forvaltningens svar til borger. Da borger modtog fornyet afslag på det ansøgte, sendte hun kopi til borgerrådgiver med henblik på vejledning om, hvorvidt hun eller borgerrådgiveren skulle foretage sig yderligere i hendes sag, som nu var hos Ankestyrelsen. Borger vejledtes om sine muligheder og oplystes samtidig om, at borgerrådgiveren ikke kan behandle selve den påklagede afgørelse, når den befinder sig ved en klageinstans, men alene yde vejledning i den videre proces. Sagen blev herefter afsluttet hos borgerrådgiveren.

## **Styrket dialog**

Som anført overfor behandles mange af de sager, som borgerrådgiveren modtager som oversendelsessager, ved brug af styrket dialog. Dialogprincippet er således det overordnede princip for borgerrådgiverens daglige arbejde.

Dialogprincippet – eller styrket dialog – vil sige, at borgerrådgiveren forsøger at konfliktnedtrappe ved hjælp af dialog. De sager, som borgerrådgiveren stifter bekendtskab med, vil i sagens natur være dem, hvor borgerne ikke mener, de har fået den ydelse eller service, som de mener sig berettiget til, hvorfor de oplever, de har en konflikt med kommunen. Der er derfor fokus på, at genoprette borgerens dialog med forvaltningen, således at sagen kommer tilbage på sporet, hvorfor det umiddelbart er mest meningsgivende, at borger og forvaltning taler om de udfordringer, som borger oplever. Men, når borger oplever, at de ikke kan komme igennem til rette vedkommende, at der ikke bliver ringet tilbage til dem, eller de ikke får svar på deres spørgsmål ved kontakt til forvaltningen, da kontakter de borgerrådgiveren og beder om hjælp.

Efter en indledende samtale med borger kontakter borgerrådgiveren forvaltningen ved kort at beskrive problemstillingen, som forelagt af borger, med henblik på centrets direkte dialog med borger efterfølgende.

Det er altid rart for borgerrådgiveren at vide, hvordan en sag bliver håndteret i forvaltningen. Det giver et godt overblik over hensigtsmæssigheden for borger i at henvende sig til borgerrådgiveren og rigtig god viden for borgerrådgiveren i forhold til at kunne vejlede borgerne bedst muligt fremadrettet. Ligeledes giver tilbagemeldingerne fra forvaltningen viden om, på hvilke områder borgerrådgiveren skal udbyde kurser fremadrettet.

Jo større viden borgerrådgiveren har, jo bedre vejledning af borgerne og dermed også bedre hjælp til forvaltningerne i forhold til, at sagerne fra borgerrådgiveren ender det rigtige sted samt hjælp til sagsbehandlerne i forhold til faglig opkvalificering.

## Afviste sager

Det sker også, at sager bliver afvist af borgerrådgiveren. Det er dog et mindretal af henvendelserne på blot syv styk i løbet af det første halve år. Afvisningen skyldes oftest, at sagen af borgerrådgiveren vurderes til at være udsigtsløs f.eks. på grund af klagefristoverskridelse, er uden for borgerrådgiverens kompetenceområde – f.eks. et privatretligt spørgsmål –, eller at borger ikke tilhører Tårnby kommune. En afvist sag kan også være begrundet i, at borger ikke vender tilbage efter første henvendelse.

### Eksempler

(sag nr. 22) Borger kontaktede borgerrådgiveren og oplyste, at han var bosiddende i Dragør kommune. Borger henvistes til at kontakte egen kommunes sagsbehandlere, idet Dragør kommune pt. ikke har en borgerrådgiverfunktion.

(sag nr. 34) Borger ringer til borgerrådgiveren med oplysning om en række konkrete problemstillinger, og der aftales et efterfølgende indledende møde. Kort før mødetidspunktet aflyser borger, da borger ikke har overskud til at forfølge sagen. Da det er borger, der skal oplyse sagen, og dette ikke kan lade sig gøre uden borgers medvirken, afvistes sagen, som lukkes.

(sag nr. 73) Kontakt til borgerrådgiver med henblik på at få hjælp til klageprocessen. Klagefristen var dog væsentligt overskredet, og da der efter det oplyste ikke umiddelbart var fejl i kommunens sagsbehandling, vurderedes det som udsigtsløst at forsøge at få klagefristen tilsidesat.

# HENVENDELSER - STATISTIK

---

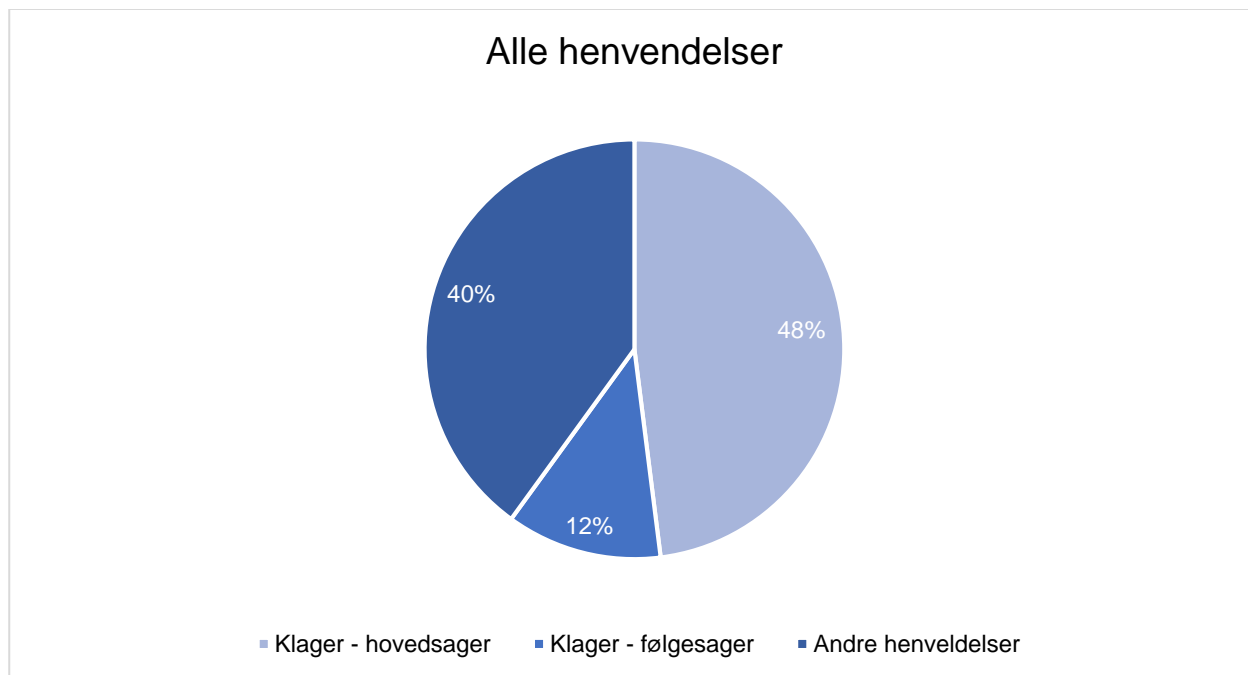
Hver gang en borger henvender sig til borgerrådgiveren, registreres henvendelsen i statistikmodulet med oplysning om, hvornår sagen er modtaget, hvilken forvaltning/-er og center den hører under, samt en kort beskrivelse af hvad sagen drejer sig om.

I indeværende beretningsperiode er antallet af sager til borgerrådgiveren 140. Sammenlignet med andre kommuner af tilsvarende størrelse er sagsantallet relativt højt, set i lyset af at borgerrådgiverfunktionen er nystartet, men da sagsantallet dog trods alt endnu er begrænset, har jeg valgt ikke at tegne diagrammer over antallet fordelt per måned i denne rapport.



I forhold til den samlede sagsproduktion i kommunen er den andel af sager, der kommer til borgerrådgiverens kendskab meget lille, hvorfor sagerne ikke kan tages som udtryk for den samlede kvalitet i sagsbehandlingen.

Det anvendte statistikmodul er udarbejdet af andre borgerrådgivere, og det viser sig allerede nu, at det skal tilpasses til en 'Tårnby-model' i fremtiden.



Det samlede antal oprettede/registrerede sager på 140 er fordelt på i alt 84 'Klagesager' og 54 'Andre henvendelser'. Af klagesagerne er 67 hovedsager og 17 følgesager, hvor i mod alle 'andre sager' er registreret enkeltvis som hovedsager.

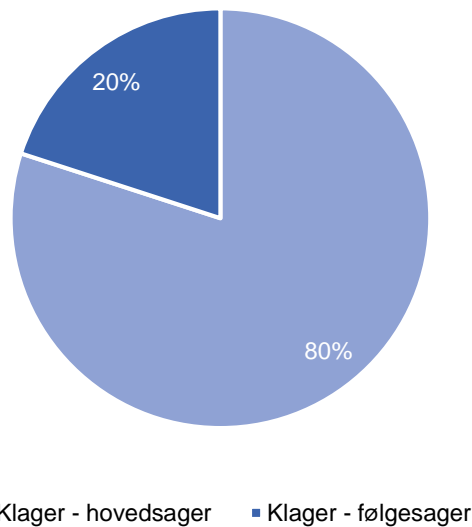
## Klagesager

Klager består af henvendelser, hvor borgeren har aktuelle og konkrete forhold vedrørende sagsbehandlingen med videre, som de ønsker behandlet. Der vil i nogle tilfælde være flere forskellige juridiske problemstillinger i en enkelt henvendelse. Sagen vil derfor blive registreret som en 'hovedsag', hvor det primære klagepunkt fremgår, og det eller de efterfølgende klagepunkter registreres som én 'følgesag' per klagepunkt. Mange sager indeholder blot ét klagepunkt, hvorfor antallet af hovedsager overstiger følgesager.

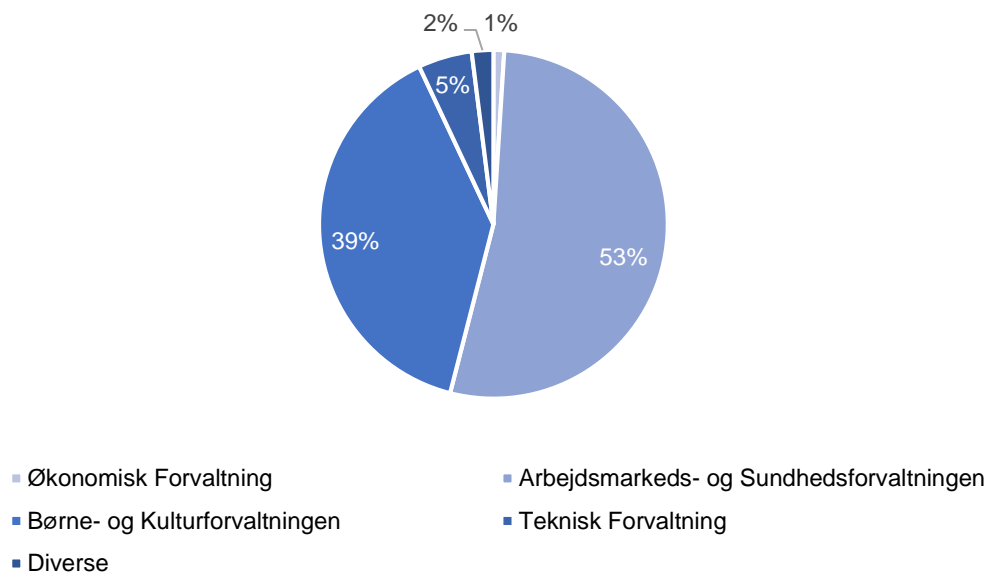
## Andre sager

De henvendelser, der ikke er egentlige klager over sagsbehandlingen, registreres som 'andre henvendelser'. En sådan henvendelse er typisk en sag, hvor borgerrådgiveren ikke skal foretage en egentlig vurdering af en sag. Ofte er der tale om sager, hvor borger har behov for vejvisning i, hvor i kommunen man søger en ydelse, eller hvordan/hvad man skal være opmærksom på, når man skriver en klage, eller hvordan man skal forholde sig, når en afvist klage bliver videresendt til Ankestyrelsen.

## Klagesager fordelt på hoved- og følgesager



## Klagesager fordelt på forvaltninger



Det er ikke borgerrådgiverens opgave at forsøge at tale borgere fra at klage, da borger har ret til at klage. Men ved at anvende styrket dialog er der flere tilfælde af, at sagerne løses allerede her og ikke ender i egentlig skriftlig klagesagsbehandling, hvilket er positivt og ressourcebesparende for både borger og kommune.

Antallet af klager og henvendelser og deres fordeling på forvaltninger skal ses i forhold til kommunens opgaver. De forvaltninger, der får flest henvendelser, er også dem, der har flest myndighedsopgaver, og hvor borgerne oplever, at kommunens sagsbehandling og afgørelser har stor betydning for deres livssituation.

At 92 % af den samlede mængde klagesager er fordelt med henholdsvis 39 % i Børne- og Kulturforvaltningen og 53 % i Arbejdsmarkeds- og Sundhedsforvaltningen er næppe heller overraskende set

i forhold til ovenstående argument om, at det er netop de to forvaltninger, der har flest myndighedsafgørelser. Ej heller er fordelingen mellem de to forvaltninger overraskende i forhold til, hvor mange afgørelser de træffer.

## Hvad dækker sagerne generelt over i de to største forvaltninger?

Af eksemplerne på de forrige sider kan ses et lille udpluk af, hvad det er for henvendelser, som borgerrådgiveren modtager. Mere generelt kan det siges, at klagerne – både hovedsager og følgesager – hovedsagligt falder inden for kategorierne utilfredshed med afgørelsen og utilfredshed med sagsbehandlingen generelt.

### **Utilfredshed med afgørelsen**

I denne kategori falder hovedparten af sagerne, idet 40 sager omhandler klager over selve sagens afgørelse. Borgerrådgiveren kan ikke omgøre en afgørelse truffet af forvaltningen. Til gengæld kan borger få hjælp af borgerrådgiveren til at forstå indholdet af afgørelsen og på den baggrund tage stilling til, hvorvidt de ønsker at klage over afgørelsen. Hvor dette er tilfældet, hjælper borgerrådgiveren med råd og vejledning i, hvordan man skriver en klage og for de borgere, der har behov for det, også med den egentlige formulering af selve klagen.

Mange borgere er ikke bare utilfredse over selve sagens resultat, men også at de forvaltningsretlige regler ikke er overholdt. I de sager, borgerrådgiveren er blevet gjort bekendt med, har der i nogle afgørelser blandt andet kunne sås tvivl om, hvorvidt sagerne er fuldt ud oplyst, om forvaltningen har taget stilling til borgers partsindlæg eller om der er foretaget en konkret og individuel vurdering.

Fejl sker ofte på baggrund af travlhed og er helt naturligt, men forvaltningslovens regler for korrekt sagsbehandling skal stadig overholdes. Det anbefales derfor, at der holdes større fokus på at sikre en korrekt sagsbehandling før endelig afgørelse.

### **Utilfredshed med sagsbehandlingen generelt**

Når en borger er utilfreds med, hvordan en sag er blevet behandlet, er det udtryk for, at borger ikke mener, at kommunen har fulgt 'god forvaltningsskik'. 'God forvaltningsskik' er blandt andet, at sætte sig i borgerens sted og overveje, hvordan en sagsbehandling kan virke på borgeren. Ligeledes er det god forvaltningsskik at ekspedere sagerne så hurtigt, professionelt og grundigt som muligt og samtidig sikre et klart og tydeligt sprog, så borger ikke er i tvivl om afgørelsens indhold, eller på hvilket grundlag den er truffet.

For størsteparten af sagerne er de stadig i proces, og sagen verserer derfor fortsat. Der er kan således godt være truffet en eller flere afgørelser omkring indledende sagsskridt, men sagen er ikke endelig afgjort.

Ofte har borger mistet overblikket, hvorfor borger henvender sig til borgerrådgiveren og beder om hjælp, da de er utilfredse med måden, deres sag bliver håndteret på, herunder manglende kontakt til/fra forvaltningen, langsommelig sagsbehandling, manglende status eller generel utilfredshed med hele sagsforløbet. Nogle borgere giver udtryk for, at det er uklart for dem, hvad næste skridt i sagen er, eller hvad sagen venter på, førend der kan træffes en afgørelse. 34 sager hører således under denne kategori.

Det anbefales, at der holdes stadig større fokus på progression, således at sagerne behandles så hurtigt som muligt, samt at borgerne løbende orienteres med status på, hvor langt deres sag er nået i processen. Endvidere bør der lægges vægt på vejledningsforpligtelsen, således at borgerne f.eks. ikke er i tvivl om, hvilke undersøgelser der er igangsat og med hvilke formål.

# EFFEKTEN AF BORGERRÅDGIVERENS ARBEJDE

---

En henvendelse til borgerrådgiveren er ofte et 'nødråb' om hjælp. Da alle sager er forskellige, er også effekten af borgerrådgiverens arbejde både individuel og mangfoldig, hvorfor der ikke kan svares entydigt på, hvad effekten er for den enkelte borger. I stedet kan effekten ses i et lidt større perspektiv.

Som beskrevet tidligere i nærværende rapport er der sket flere generelle ændringer på kommunens hjemmeside foranlediget af borgerrådgiverens arbejde. Af dem er den klart vigtigste del – set med borgerrådgiverens øjne – at det nu er præciseret, hvordan sagsbehandlingstiderne skal opgøres i henhold til retssikkerheden på det sociale område. Men også den vejledning, som nu er tilgængelig i, hvordan borger kan se, at i deres mail er sendt fra e-Boks til kommunen – og modtaget – er vigtig, da det giver en stor trykthed for borger.

Set fra borgernes side er det borgerrådgiverens klare indtryk, at borgerne værdsætter, at der er etableret en borgerrådgiverfunktion i Tårnby kommune. Borgerne fortæller, at de føler sig trygge ved at henvende sig til borgerrådgiveren og efterfølgende godt hjulpet og vejledt. Borgerne giver også udtryk for, at de har 'manglet' en borgerrådgiver og kommer med positive tilkendegivelser både under og efter telefonisk kontakt eller møder, hvor de fortæller, at de nu er mere afklaret omkring deres sag og føler sig set og hørt af kommunen – også selvom borgerrådgiveren ikke kan give dem det, de helst vil have – en afgørelse, som fuldt ud giver dem ret til det ansøgte.

Effekten af, at borgerrådgiveren behandler og videreformidler en klagesag fra en borger, herunder eventuelt hjælper med klageprocessen, kan der ikke siges så meget generelt om. Dette skyldes, at borgerrådgiveren ikke konsekvent modtager kopi af de svar, som forvaltningen sender til borger på baggrund af borgerrådgiverens henvendelse. Omvendt modtager borgerrådgiveren til gengæld nogle gange kopi, svar og opfølgning på oversendte svar – også hvor der ikke er anmodet om det. Den manglende tilbagemelding skyldes en vis uklarhed om, hvorvidt borgerrådgiveren har ret til at modtage kopi af svar fra forvaltningen, når forvaltningen besvarer en klagesag, som er udformet af borgerrådgiveren.

Tilbagemeldinger fra forvaltningerne på, hvordan de henvendelser, der oversendes til forvaltningen til besvarelse/håndtering samt de egentlige klagesager, der udarbejdes af borgerrådgiver i samarbejde med borger, er meget nyttig viden og læring for borgerrådgiveren – også i forhold til planlægning af eventuelle undervisningsforløb for sagsbehandlere. Dermed vil tilbagemeldingerne også kunne medvirke til kompetenceudvikling på sagsbehandlerniveau.

# BORGERRÅDGIVERENS OBSERVATIONER

---

På baggrund af de henvendelser, som borgerrådgiveren har modtaget i løbet af beretningsperioden, har borgerrådgiveren følgende observationer/anbefalinger:

## God sagsbehandlingsskik

Folketinget Ombudsmands praksis danner den oprindelige ramme for, hvad der anses for at være god forvaltningsskik. Begrebet dækker over, hvordan en myndighed bør opføre sig over for borgerne og således være imødekommende og effektive i sin sagsbehandling. Der er som sådan ikke tale om en bindende retsregel, men overholdelse af reglen og hensynet til borgernes tillid til både en korrekt sagsbehandling og til kommunen som helhed gør, at forvaltningen i videst muligt omfang bør søge at efterleve den gode forvaltningsskik.

Hovedparten af de henvendelser, som modtages af borgerrådgiveren handler om 'god forvaltningsskik' i et eller andet omfang. Det være sig sprogbrug, sagsbehandlingstider, generel borgerbetjening m.v. Overholdelse af reglerne har stor betydning for borgers vurdering af oplevelsen af mødet med kommunen, herunder tilliden til, at borgeren og sagen bliver behandlet korrekt og i henhold til gældende ret. Det er derfor af afgørende betydning for borgerne, at kommunens ansatte mestrer at efterleve 'god forvaltningsskik'.

De emner, der hyppigst går igen i henvendelserne til borgerrådgiveren, er lange sagsbehandlingstider, dialog/kommunikation, tilgængelighed og manglende progression.

## Sagsbehandlingstider

På mange områder er der ikke lovfastede frister for, hvor lang sagsbehandlingstiden maksimalt på være, men det følger dog af retssikkerhedsloven § 3 på det sociale område, at sager dels skal behandles hurtigst muligt og dels, at kommunalbestyrelsen skal fastsætte og offentliggøre fristerne. Førstnævnte kaldes også for 'hurtighedsprincippet' og beskrives nærmere senere.

Det er vigtigt for borgerne, at deres sag bliver behandlet hurtigst muligt, og at de kan regne med de sagsbehandlingstider, som oplyses på kommunens hjemmeside. Yderligere er det vigtigt for kommunen i forhold til at sikre en administration, der er effektiv.

Flere borgere har gjort borgerrådgiveren opmærksom på, at der forløber en rum tid, førend sagen tages op til afgørelse, og borgerne er utilfredse med den ukendte faktor. Beregningen af sagsbehandlingstider er derfor et af de første områder, som borgerrådgiveren har set på. I den forbindelse undersøgte borgerrådgiveren, om Tårnby Kommune overholdt retssikkerhedsloven på det sociale område i forhold til, at kommunalbestyrelsen skal fastsætte og offentliggøre frister på de enkelte sagsområder for, hvor lang tid der må gå, fra en ansøgning er modtaget, til afgørelsen skal være truffet. Der er forskel på, hvordan den enkelte forvaltning oplyser sagsbehandlingstider, og borgerrådgiveren har derfor været i dialog med flere forvaltninger om beregningsmetoden. Det viser sig, at der er divergens mellem, hvad retssikkerhedslovens foreskriver om beregning af sagsbehandlingstider og forvaltningens fastsættelse af, hvornår en sag er modtaget/påbegyndt og dermed fra, hvilket tidspunkt sagsbehandlingstiden begynder at løbe.

I en nylig udtalelse fra Ankestyrelsen er en nordsjællandsk kommune af flere omgange blevet bedt om at rette op på tilsvarende i en lignende sag, der også omhandlede fejlagtig beregning af sagsbehandlingsfrister.

Der er behov for, at Tårnby kommune gør det samme, således at Tårnby kommune også følger loven på dette særskilte område, idet de officielle sagsbehandlingstider skal afspejle virkeligheden og løbende

justeres i henhold hertil. En ændring af beregningstiden fra det nuværende, hvor sagsbehandlingstiden nogle steder først starter, når sagen er endelig oplyst og klar til afgørelse – dog visse sagstyper undtaget – til det lovgivningsmæssige starttidspunkt, vil derfor umiddelbart syne af en længere sagsbehandlingstid, men ikke desto mindre vil det være den reelle sagsbehandlingstid og dermed også følge lovgivers hensigt med loven.

Kort før færdiggørelsen af denne rapport er der blevet rettet op på de fejlagtige oplysninger om sagsbehandlingstidernes beregning, så borgerne nu er sikret, at de sagsbehandlingstider kommunen oplyser på internettet, også er dem, de kan stole på. Sagsbehandlingstiderne er generelle, hvilket betyder, at enkeltsager – i særlige situationer – kan trække uventet ud over de oplyste frister. Dette er ikke ulovligt, når blot borger orienteres om det skriftligt.

Det anbefales derfor, at alle forvaltninger løbende gennemgår og ajourfører deres opgørelser af sagsbehandlingstider, således at de stemmer overens med de reelle sagsbehandlingstider, så de vedbliver at leve op til lovens krav og sikrer korrekt afstemning af borgernes forventninger til sagsbehandlingstiderne.

## Dialog/kommunikation

### **Mundtligt**

Hellere 'dårligt' nyt, end intet nyt. Det er et ledelsesansvar at sikre den professionelle kommunikation på alle planer, herunder sagsbehandlingernes vedvarende opmærksomhed på, at både den mundtlige og skriftlige kommunikation signalerer professionalisme og faglig dygtighed.

Borgerrådgiveren har modtaget en del henvendelser fra borgere, der ikke mener, de er blevet behandlet respektfuldt i forhold til både verbal og non-verbal kommunikation i mødet med kommunen. Borgerne oplyser, at de føler sig talt ned til, vendt øjne af eller sukket af. Andre savner generelt kommunikation med forvaltningen og er utilfredse med, at de selv skal rykke for, at sagerne bliver behandlet og ikke modtager oplysninger i deres sager om, hvad sagen hviler på p.t.

Det anbefales derfor, at medarbejderne løbende mindes om værdien af god forvaltningsskik, herunder at den enkeltes adfærd påvirker kulturen i hele afdelingen – på godt og ondt. Herudover anbefales det løbende at afholde kurser for medarbejderne i den positive dialog og adfærd.

### **Skriftligt**

I de afgørelser, som borgere har vist til borgerrådgiveren, ses det blandt andet, at der forekommer uoverensstemmelser i sprogbroen i samme dokument. F.eks. afsluttes en afgørelse med oplysning om, at afgørelsen kan 'ankes', men man vedlægger en 'klage'-vejledning. En anden udfordring er, at nogle afgørelser er på mange sider, hvilket både er godt og skidt. Godt fordi borger ofte får en udførlig forklaring på, hvorfor afgørelsen er faldet ud, som den er, men også skidt, idet det let bliver uoverskueligt for borger at læse 6-8 sider igennem.

Det anbefales derfor, at ledelsen på afdelingsniveau løbende laver kvalitetskontrol af den skriftlige korrespondance og at medarbejderne mindes om værdien af god skriftlig kommunikation.

Det anbefales også, at afgørelsens hovedpunkt skrives øverst i afgørelsen, forklaring til hvert enkelt punkt gøres så kort og præcist som muligt og gengivelser af hele/dele af paragraffer og andet lovstof findes på bageste side af afgørelsen.

## Tilgængelighed

Mange borgere er utilfredse med, at de ikke kan komme i kontakt med deres sagsbehandler endside forvaltning på telefonen, idet telefonen enten ikke bliver svaret, de bliver mødt af en optagetone uden mulighed for at komme på 'vent', eller at de ikke bliver ringet tilbage til som lovet. Det gør borgerne både

utilfredse og usikre, og de føler sig ikke set/hørt. Flere borgere søger derfor hjælp hos borgerrådgiveren alene for at få kontakt til forvaltningen.

En af årsagerne til den manglende tilgængelighed kan findes i, at nogle centre har få og korte perioder, hvor borgerne kan ringe.

Nogle centre har siden rapportens periodestart ændret på telefontider og generel tilgængelighed, hvorfor virkningen af dette bliver interessant at følge.

## Manglende progression (hurtighedsprincippet)

Specielt i slutningen af beretningsperioden har borgerrådgiveren fået en del henvendelser, der drejer sig om manglende progression i borgernes sager. Det er et grundlæggende princip, at en sag ikke må ligge hen i længere tid uden nogen form for ekspedition. Herudover er det fastsat ved lov i retssikkerhedsloven § 3, at 'Kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken'. De borgere, der har henvendt sig til borgerrådgiveren i sådanne sager, er typisk utilfredse med, at sagerne trækker urimeligt langt ud, og dette sammenholdt med, at borgerne heller ikke mener, der bliver fulgt op på deres sager, medmindre de selv henvender sig og rykker, gør borgerne både utilfredse og frustrerede over den langsommelige sagsbehandling.

Et eksempel kan være, at der skal tages stilling til, om der skal igangsættes en undersøgelse – f.eks. en § 50 undersøgelse (børnefaglig undersøgelse) – før der kan tages stilling til, om et barn skal visiteres til et bestemt skoletilbud. Tiden der går forud for undersøgelsens igangsættelse, tiden fra afslutningen af undersøgelsen til evt. visitation og herefter tiden fra en evt. visitation til påbegyndelse af skoletilbuddet, kan forekomme lang for den enkelte borger.

Det anbefales at have mere fokus på sagernes fremdrift, og at borgerne løbende informeres om status i deres sag.

## Aktindsigtssager

### ***Dialog før aktindsigt***

Flere forvaltninger har givet udtryk for, at specielt aktindsigtssager kan give udfordringer for sagsbehandlerne, idet der lovgivningsmæssigt er relativt kort tid til at besvare en aktindsigtsanmodning, og idet en sådan i nogle tilfælde har et meget stort omfang og dermed genererer et stort ressourcetræk. Det er fuldt forståeligt, men ikke desto mindre vigtigt, at kommunen overholder de lovfastede frister for aktindsigt, som er, at en anmodning om aktindsigt skal besvares hurtigst muligt og senest indenfor 7 arbejdsdage.

Det er borgerrådgiverens tese, at det ofte alene er enkelte akter, borger ønsker aktindsigt i og meget sjældent hele sagen. Det anbefales derfor, at forvaltningen – før hver aktindsigtsanmodning imødekommes – også i aktindsigtssager går i dialog med borger og spørger ind til borgers konkrete ønske til aktindsigtens omfang og således sparer tid og ressourcer.

# DET KOMMENDE HALVÅRS INDSAT SOMRÅDER

---

I den kommende beretningsperiode, som løber fra 1. juli til 31. december 2019, vil borgerrådgiveren have særlig fokus på, hvorvidt der er/bliver fulgt op på de anbefalinger, der følger af denne første afrapportering, herunder sagsbehandlingstider, dialog/kommunikation og tilgængelighed, samt om borgerne mærker en forandring, men også andre emner kan komme på tale. Specielt vil jeg være opmærksom på, om de nye telefontider medfører færre henvendelser omhandlende manglende tilgængelighed.

Herudover vil synligheden af, at Tårnby kommune nu tilbyder hjælp til borgerne via borgerrådgiverfunktionen også fortsat være i fokus – både internt og eksternt.

Borgerrådgiveren stiller sig derfor fortsat til rådighed og er opsøgende i forhold til at holde møder og oplæg for såvel interne som eksterne samarbejdspartnere og organisationer, som er i kontakt med borgere fra Tårnby Kommune. Som led i promoveringen af borgerrådgiverfunktionen er der allerede arrangeret to eksterne aftenmøder i august, og i september er pt. planlagt et internt oplæg om borgerrådgiverfunktionen på Rådhuset samt et oplæg på et internt personalemøde.

Endelig står borgerrådgiveren til rådighed for kommunalbestyrelsens ønsker til, hvordan borgerrådgiverfunktionen skal videreudvikle sig i Tårnby kommune.



