

TÅRNBY KOMMUNE

Borgerrådgiverens årsberetning 2022

FORORD

Dette er den 5. årsberetning fra borgerrådgiveren i Tårnby. Beretningen dækker hele kalenderåret 2022 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 forvaltningen i en mere borgervenlig retning, således at borgerbetjeningen virker tillidsskabende, og borgerne føler sig respektfuldt behandlet. Kritik er aldrig målet, hvorfor

borgerrådgiveren ved løbende udtalelser, anbefalinger, undervisning, møder m.v. ønsker at modvirke, at der bliver begået fejl.

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

Da jeg tidligere er gjort opmærksom på, at min beretning var 'omfangsrig', har jeg i år forsøgt at begrænse sideantallet ved at skrive færre og kortere eksempler på diverse sagstyper. I denne beretning beskriver jeg mit arbejde som borgerrådgiver i kalenderåret 2022. 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, hvorfor jeg bestræber mig på at være 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. Endvidere ses en kort oplysning om mine træffetider.

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

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

'Intern konsulentbistand' er i 2022 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 forvaltningen.

Afsnittet efter – Borgerrådgiverens observationer - handler om mine observationer ud fra de modtagne sager i 2022, hvor jeg ved brug af søjlediagram over borgernes utilfredshedspunkter, samt eksempler på sager i de kategorier, hvor der findes mest relevante klagepunkter, sammenligner resultatet med sidste år, samt kommer med min vurdering af udviklingen. I beretningens sidste afsnit sætter jeg et par ord på begrebet 'procesretfærdighed' inden jeg ser på, hvad der er sket af udvikling i de indsatsområder og anbefalinger jeg kom med sidste år, for at slutte af med mine anbefalinger til, hvilke fokusområder de nye centre bør have i 2023.

Cathia M. C. Mundeling
Borgerrådgiver

INDHOLD

Forord	1
Indhold	4
Resumé og konklusion	5
Generelt om borgerrådgiver-funktionen 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	19
Undersøgelsesager.....	19
Observatørsager	21
Henvendelse og statistik.....	22
Intern Konsulentbistand	25
Effekten af borgerrådgiverens arbejde	26
Borgerrådgiverens observationer	29
Sagens håndtering.....	30
Manglende information om sagen.....	30
Manglende vejledning	31
Fokusområder og anbefalinger.....	32
Lidt om procesretfærdighed.....	32
Sidste års indsatsområder og anbefalinger - og udviklingen i 2022	33
Mine fokusområder i 2023	33
Anbefalinger	33

RESUMÉ OG KONKLUSION

Borgerrådgiverfunktionen i Tårnby Kommune har nu eksisteret i 4 år. Fra første dag har jeg taget imod borgere og behandlet de borgerhenvendelser, der er indkommet. Hverdagen er fortsat meget uforudsigelig, da antallet og omfanget af henvendelser svinger meget. Dog 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 e-Boks, udvikler sig stadig. I e-Boks har borgerrådgiveren sin egen fane lige under Tårnby Kommune, og henvender man sig ad denne vej, modtager jeg mailen med det samme og udenom postfordelingssystemet.

Genskabelse af den gode dialog mellem borger og forvaltning, har jeg altid set som min fornemmeste opgave i jobbet som borgerrådgiver, og det er også her de fleste henvendelser modtages. 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 kommunen 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 2022 modtaget 468 sager fordelt på 227 klagepunkter og 241 'andre sager'. Det samlede antal sager er dermed steget med godt 20%. Fordelingen mellem antallet af henholdsvis klagepunkter og 'andre sager' har ændret sig en del, idet klagepunkter er faldet med ca. 14%, hvorimod 'andre sager' er steget med 90%.

Eftervirkningerne af de seneste års coronarestriktioner har medført, at fysiske møder ikke efterspørges i samme omfang som tidligere. I stedet aftales telefonmøder på faste tidspunkter, såfremt den indledende samtale med borger giver anledning til det. Alle 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 nu er et fast tilbud til Tårnby kommunes borgere.

Jeg har løbende holdt møder med forvaltningen hen over hele året både i enkeltsager og når jeg har oplevet en gentaget problemstilling, som har undret mig. Sådanne umiddelbare møder styrker samarbejdet mellem forvaltningen og borgerrådgiverfunktionen, og er, efter min opfattelse, også en styrkelse af respekten for hinandens arbejdsfunktioner. Som tidligere nævnt har jeg igen i år oplevet en øget tilgang af interne henvendelser om sparring i konkrete sager og mere vidensdeling om lovgivning på forskellige sagsområder.

I 2022 har jeg fortsat min praksis med at holde månedlige møder med borgmesteren og kommunaldirektøren – hver for sig. På møderne bliver vendt 'stor og småt', og det er en god måde for mig til at få mere viden om, hvad der foregår på rådhuset og i kommunen generelt, samt til at få sparring i forhold til de problemstillinger jeg støder på i såvel enkeltsager som i lidt større perspektiv.

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 et meget stort antal afgørelser hver eneste dag, og det er kun en forsvindende lille del, som kommer til mit kendskab. Det er min opfattelse, at Tårnby har mange dygtige og engagerede sagsbehandlere, men at der altid er plads til forbedring. De henvendelser jeg modtager fra borgere, som ikke er tilfredse, er fordelt noget mere ligeligt mellem de 14 punkter end tidligere. Dog scorer højdespringeren 'Sagens håndtering' med 51 sager mere end dobbelt så mange som de fem næste, som har 18-24 klagepunkter.

Generelt spores en faldende tendens i utilfredsheds punkter, hvilke anses for positivt. Faldet skal dog i første omgang også sammenholdes med en mindre tilgang af klagesager, men når det er sagt, så er punktet 'Sagens håndtering' faldet fra 72 i 2021 til 51 i 2022. 'Manglende information om sagen' er faldet fra 42 sidste år i 22 i dette beretningsår, hvorimod 'selve afgørelsens indhold' er steget med en enkelt.

Nedenfor ses de tre klagepunkter, der toppede sidste års liste og ændringen fra 2021 til 2022:

- Sagens håndtering 72 – nu 51
- Selve afgørelsens indhold 23 – nu 24
- Manglende information om sagen 42 - nu 22

I år har fem punkter stort set lige mange klagepunkter – 18-24 punkter. Jeg har udvalgt i alt tre af de 14 punkter - Sagens håndtering, Manglende information om sagen og Manglende vejledning, da jeg mener, at man med forholdsvis få ændringer vil kunne ændre borgernes utilfredshed til tilfredshed. Herudover lapper punkterne ofte ind over hinanden, men hvert sagspunkt kan dog kun tælle med én gang.

'Manglende vejledning' er et nyt punkt, som er tilføjet i år, hvorfor der ikke kan sammenlignes med sidste år, men de to øvrige kategorier er der sket et kraftigt fald i med 20-21 færre klagepunkter fra 2021 til 2022. En del af faldet skal nok ses i, at jeg netop har tilføjet Manglende vejledning som ny kategori, men uagtet dette, så er der et stort fald i antal klagepunkter i alt. Helt generelt er antallet af klager modtaget i 2022 også faldet fra 261 til 227 eller med 34.

GENERELT OM BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN I TÅRNBY

Grundlaget for borgerrådgiverfunktionen (vedtægten)

I Tårnby kommune tog kommunalbestyrelsen beslutning om at oprette en borgerrådgiverfunktion på møde i 19. juni 2018. Formålet 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, således at Tårnby kommune kunne oprette en borgerrådgiverfunktion direkte under kommunalbestyrelsen.

Funktionen trådte i kraft 1. januar 2019, og pr. 1. januar 2023 har 78 af landets 98 kommuner en aktiv borgerrådgiverfunktion, og stadig flere er i gang med nyoprettelser.

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 altid er på dagsorden i februar, samt ved de månedlige møder mellem borgerrådgiver og borgmesteren i hans egenskab af formand for kommunalbestyrelsen.

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 fortsat kommunalbestyrelsen der ansætter og afskediger borgerrådgiveren, og funktionen kan endvidere 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 borgere og kommunen ved at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed under sagens behandling i kommunen. Borgerrådgiveren skal medvirke til at gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at henvende sig vedrørende forhold, der vedrører kommunen. Herudover skal borgerrådgiveren indsamle og omdanne viden fra borgerhenvendelser til at hjælpe kommunen med konstruktivt at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Borgerrådgiveren kan også bistå administrationen ved generelle forespørgsler indenfor borgerrådgiverens fagområder og kompetencer.

Det følger af vedtægten for borgerrådgiveren i Tårnby, at borgerrådgiveren ikke kan omgøre en afgørelse, som er truffet af forvaltningen. Til gengæld har borgerrådgiveren en 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.

Træffetider for borgerne

Borgerrådgiverens træffetider per telefon 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 den 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 endvidere sende en mail via e-Boks 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

I 2022 kom jeg tilbage på fuldtid i Tårnby, efter 14 måneders udlån én dag ugentligt til Dragør, som efterfølgende i deres lokalavis takkede for den store indsats med at opbygge borgerrådgiverfunktionen. For Tårnby kommunes borgere var det tiltrængt, at jeg i 2022 kunne koncentrere mig om dem alene, ikke mindst set i lyset af, at tilgangen af borgerhenvendelse igen i år er forøget – denne gang med hele 20% i forhold til 2021. Stigningen i sagsmængden ses dog alene at være på 'andre sager', som stod for en øgning på 90%. Det er min vurdering, stigningen i høj grad skyldes indførelsen af Mit-Id, som mange borgere havde problemer med, og derfor skulle have søgt hjælp i Borgerservice, men i stedet kontaktede mig. Nogle af de borgere, der ikke vidste hvor de skulle søge hjælp, eller som var utilfredse med ventetiden i Borgerservice eller ikke kunne finde en ledig tid til Borgerservice, kontaktede mig også for råd og vejledning.

Internt

I 2022 har jeg – udover møder med nyansatte chefer og leder – også holdt flere møder med forvaltningen. Ofte i konkrete sager, men også på det mere generelle plan. Jeg har ydet intern konsulentbistand i flere sager, hvor man har anmodet om min bistand til udformning af klagevejledninger, deltagelse i forbindelse med borgermøder, sparring om generel opgaveudførelse, samt andre relevante emner. Disse møder har meget stor betydning for opbygning og vedligeholdelsen af min relation til forvaltningen/centre, samt for den gensidige læring om hinandens fagområder. Ét møde med et center var særligt med henblik på umiddelbar ændring af konkrete sagsbehandlingsmetoder, idet der manglede genkendelighed mellem partshørings-skrivelse og afgørelse, samt manglende overholdelse af forvaltningslov og god forvaltningsskik. Yderligere har jeg holdt løbende møder med frivillighedskoordinatoren, samt er blevet optaget i 'De ensomme faglighedens klub', med henblik på sparring om stort og småt med ligesindede i kommunen.

Det er mit mål at holde et kort samarbejds møde med alle nyansatte forvaltningschefer/direktører og ledere, i de centre som jeg naturligt kommer i berøring med via borgerhenvendelser, og der er allerede nu planlagt møde med en nyansat centerchef i starten af 2023.

I år har jeg haft to undervisningsdage i 'God forvaltningsskik' for Teknisk Forvaltning. De øvrige forespørgsler jeg havde modtaget, viste sig ikke at være relevante for mig at undervise i, da det lå uden for min primære faglige viden. Jeg har ikke modtaget flere forespørgsler efterfølgende og grundet den kommende organisationsændring per 1. januar 2023, har jeg ikke presset på. Undervisning er fortsat et tilbud herfra, og de kommende centre vil kunne henvende sig direkte til mig eller via O & P, hvorefter undervisningsseancerne vil blive planlagt med størst mulig respekt for det enkelte centers behov og ønske henset til indhold og varighed.

Eksternt

Af eksterne møder har jeg holdt møde med Næstehjælperne med henblik på at afholde et oplæg, som dog ikke er sat i kalenderen endnu. Jeg har besøgt Netværkshuset i Kastruplundgade et par gange, for ad den vej at oplyse om min stilling og stille mig til rådighed for borgere, som normalt ikke færdes på rådhuset. Det er aftalt, at jeg også i 2023 skal besøge Netværkshuset, idet borgerne her sætter stor pris på, at jeg kommer en tur forbi på en af de dage, hvor Netværkshuset har maduddeling, og hvor der derfor er ekstra mange brugere.

Yderligere blev jeg i år kontaktet af Ankestyrelsen, som ønskede et interview om kommunens forståelse af og arbejde med retssikkerhed på det sociale område. Tårnby var en af flere udvalgte kommuner i undersøgelsen, og var valgt ud fra størrelse og geografi. Det blev til både et telefon-interview og et Teams møde.

Jeg har endvidere holdt møde med Dragør Kommunes nyansatte borgerrådgiver, i det jeg på grund af min historie med borgerrådgiverrollen i Dragør og nærliggende geografi tilbød mig som mentor.

Netværk

Vi er efterhånden mange borgerrådgivere i Danmark fordelt over hele landet. Kun ganske få kommuner har mere end én borgerrådgiver, men flere og flere får tilknyttet en studentermedhjælper, som oftest er ansat i 15 timer per uge. De fleste borgerrådgivere deltager i flere forskellige netværksgrupper med andre ligesindede. Jeg deltager i tre forskellige netværk for borgerrådgivere. Det ene er et såkaldt lokalt netværk, hvor vi pt er ca. 10 borgerrådgivere eller studentermedhjælpere, som geografisk er ansat relativ 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 mødes 2 gange om året – også lidt på skift mellem, hvem der har mulighed for at lægge hus til. I år har vi således i februar været på besøg hos den nu tidligere borgerrådgiver i Gladsaxe samt været i Frederikssund i november.

Det landsdækkende netværk for borgerrådgivere i Danmark mødes blot én gang om året, men til gengæld på internat. I år blev det afholdt 14.-16. september, og var, som altid, super spændende og lærerigt. Blandt oplægsholderne var Ombudsmand Niels Fenger, som er et fast og lærerigt indslag hvert år.

Netværksmøderne er afgørende for mit virke som borgerrådgiver, da der her er mulighed for at spare med ligesindede i samme funktion. Yderligere åbner netværksmøderne mulighed for socialt samvær, som jo kun i meget begrænset omfang er en mulighed i dagligdagen.

Andet

Sidste års Forvaltningsretskonference i Ålborg blev aflyst pga corona. Denne skulle derfor afholdes i januar i år i stedet for, men også denne gang blev den aflyst og flyttet til 7.-9. juni, hvor den blev gennemført med stor succes. I år deltog næsten 1.000 af landets jurister i konferencen i Ålborg. Jeg valgte at følge de oplæg, der omhandlede forvaltningsret og socialret.

BORGERRÅDGIVERENS ARBEJDSFORM

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

Når jeg modtager en henvendelse fra en borger, er jeg selv ansvarlig for at sikre, at jeg har den fornødne fuldmagt fra borger, hvilket fremgår af §13 i vedtægten. Det samme gælder, hvor en borger henvender sig på andres vegne (befuldmægtiget) og ønsker borgerrådgiverens hjælp til behandling af sagen. Her er det mit ansvar at påse, at den fornødne fuldmagt foreligger. I de sager, der bliver sendt videre til behandling i forvaltningen, er forvaltningen også 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 tydelige 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. Ganske få borgere møder personligt op i Informationen eller direkte på borgerrådgiverens kontor – uden forudgående aftale. Dog var der en stigning i starten af året, idet rigtig mange borgere havde udfordringer med at forstå de opsatte numre-skærme i rådhusen. På skærmen pegede en pil til højre, når borger skulle til et mødebord inde i Borgerservice, som lå til højre for indgangen. Mange borgere forstod ikke, at de først skulle til højre, når de var inde i selve Borgerservice, og gik derfor til højre fra rådhusen og endte hos mig, da min dør er den eneste dør i rådhusen, som altid er åben – udover fra Borgerservice, i åbningstiden.

Den indledende samtale

Borgeren indleder samtalen med at oplyse, hvilke udfordringer de oplever med deres møde med kommunen. Herefter finder en forventningsafstemning sted, hvor borger oplyser sit ønske til, hvilken hjælp de ønsker fra mig som borgerrådgiver, og jeg kan herefter oplyse, helt præcist hvad jeg kan tilbyde af hjælp. I samråd med borger besluttet det, hvordan sagen skal håndteres herfra, og om der er behov for et personligt møde, telefonmøde eller fremsendelse af dokumenter hertil, til 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 borgere forespørger om rette indgang (vejvisning) til kommunen eller sagsbehandler eller vejledning i, hvordan de skal forholde sig i en given sag. Borgerrådgiverens opgave er her at hjælpe borgeren med at finde vej til rette enhed i kommunens administration og vejlede dem i sagsgangene. Det er ikke alle sager, der entydigt kan kategoriseres til 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 på et givent område, som ikke knytter sig til en bestemt sag. Eksempler på 'andre henvendelser' ses nedenfor.

Andre henvendelser

Eksempel:

(sag nr. 2)

Borger ønsker generel vejledning i, hvordan man søger forskellige tilskud som enlig forsørger. Borger henvises til vejledning på Borger.dk eller at kontakte Udbetaling Danmark.

(sag nr. 64)

Borger ønsker vejvisning til, hvor og hvordan man søger om støttestrømper. Borger oplyses om, at det henhører under 'Små hjælpemidler' og kan søges online via Borger.dk

(sag nr. 105)

Borger ønsker oplyst, hvem han skal tale med vedrørende §56 og fleksjob. Borger henvises til navngiven medarbejder i Sygedagpengeteamet.

(sag nr. 235)

Borger søger bolig på Sjælland og ønsker vejledning i, hvordan man gør. Han oplyses om, hvilke muligheder der findes i Tårnby kommune, men at generel vejledning om boligsøgning er udenfor mit arbejdsområde. Dog henvises han til DBA og at henvende sig direkte til boligselskaberne i området.

(sag nr. 236)

Gældsstyrelsen kontakter mig, idet de ønsker vejledning om modregning i inddrivelsessager. Pågældende henvises til at kontakte Inddrivelsesteamet i Borgerservice.

(sag nr. 309)

En fortvivlet borger ringer og beder om hjælp, da hans kørelærer ikke vil bestille en prøvetid til ham. Han henvises til at kontakte Borgerservice.

(sag nr. 312)

En borger ønsker at meddele, at han er udvandret fra Danmark. Beskeden gives videre til Borgerservice.

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

Vejvisningssager:

En vejvisningssag starter oftest med, 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. 23)

Borger ønsker svar på spørgsmål om modregning i pension ved udbetaling af kapitalpension. Jeg kontaktede pensionsteamet, der oplyste, at det er Udbetaling Danmarks der kender reglerne bedst, og har systemer, som umiddelbart kan beregne, hvor meget der bliver modregnet. Oplysningerne videregives til borger tillige med direkte telefonnummer til relevant afdeling og træffetider.

(sag nr. 99)

Borger ringer på vegne sin mand, som er i fleksjob og skal bestille ferie, og da der er for lang kø til at komme igennem via hovednummeret, da ringer de til mig. Efter at have kontaktet en fleksjobkonsulent ringer jeg tilbage til borger og oplyser, at såfremt ægtefællen er i job, da skal han henvises til Socialcentret, som kan hjælpe ham, og hvis han ikke er i arbejde, da skal han tage kontakt til pågældende fleksjobkonsulent.

(sag nr. 178)

Borger ønsker oplysninger om, hvordan man får mulighed for at få lov til at opstille en foodtruck i kommunen. Den skriftlige henvendelse videresendes til Teknisk Forvaltning til videre foranstaltning dér, og borger modtager besked om, at han kan forvente svar direkte fra Teknisk Forvaltning.

(sag nr. 319)

En borger kontakter mig for at få oplyst, om hun bor i et 1- eller 2-strengt spildevandsområde. Da dette er udenfor mit vidensområde henvises borger til at kontakte Teknisk Forvaltning direkte.

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.

Eksempel:

(sag nr. 52)

Borger fortæller, at han har modtaget en partshøringskrivelse med frist d. 20. marts 2022. Han har endvidere modtaget et andet brev med oplysning om, at hans sag bliver forelagt pensionsnævnet den 30. april. I sidste brev bliver han oplyst om, at såfremt han ønsker foretræde for nævnet, da skal han give svar senest 30. april.

Borger er nu i tvivl om, hvorvidt partshøringsfristen er ændret og spørger ind til, om det i givet fald er lovligt.

Ud fra det oplyste fortæller jeg borger, at det er to forskellige ting. Med de oplysninger borger giver mig telefonisk, kan jeg fortælle, at fristen for svar ikke er blevet ændret, hvorfor han fortsat skal svare inden 20. marts, såfremt han har kommentarer til, at sagen vil blive forelagt pensionsnævnet. Den anden 'frist' 30. april er den dato mødet vil blive afholdt. Forvaltningen oplyser ham i brevet alene om, at såfremt han ønsker at deltage på mødet, så kan han bare give besked senest på dagen – fx med at møde op. Jeg opfordrer borger til at deltage på mødet.

Jeg tilbyder borger, at såfremt han fortsat er usikker på brevet og dets indhold, da kan han sende det forbi mig til nærmere vurdering.

(sag nr. 100)

Borger ønsker ophævelse af sikkerhedsstilling efter ekskonens udrejse af Danmark. Jeg undersøgte, hvordan noget sådan løstes og oplyste, at han skulle sende dokumentation fra Udlændingestyrelsen til afdelingen for Kontante ydelser, og henviste borger til at kontakte afdelingen direkte for yderligere vejledning.

(sag nr. 175)

Borger er ansat af Tårnby kommune. Hun ønsker vejledning i mulighederne for at søge om plejeorlov, så hun kan passe sin syge mor, som bor i USA. Borger ønsker at tage orlov – helst med løn – for at passe moren.

Efter at have været i kontakt med O & P kan jeg oplyse borger om, at hun skal visiteres via Ældrecenter for at sikre at grundlaget for refusion foreligger. Ved min kontakt til Ældrecenteret viser det sig, at det ikke er muligt at få bevilget plejeorlov til pasning af døende udenfor EU og de nordiske lande. Hun kan i stedet søge om at tage orlov uden løn, hvilke er en mulighed i tre måneder efter 3 års ansættelse, hvilke borger oplyses om. Borger henvises til at bede sin arbejdsgiver kontakte O & P med henblik på yderligere vejledning om orlov til ansat uden løn.

(sag nr. 207)

Borger er gift med en hjerneskadet mand, som hun ønsker at blive skilt fra, da manden blandt andet er voldelig overfor hende. Hun har brug for vejledning i, hvad hun har af handlemuligheder. Efter at jeg har rådført mig med kommunens hjerneskadekoordinator henvises borger til at kontakte Familieretshuset, samt juridisk bistand f.eks. via Retshjælpen i København eller egen advokat.

(sag nr. 287)

Ukrainsk borger er boligplaceret i Gribskov, men ønsker at flytte til Tårnby kommune, og søger viden om mulighederne. Efter at have kontaktet Kommunalbestyrelsens sekretariat vender jeg tilbage til borger og oplyser hende om, at dette alene kan lade sig gøre, såfremt Tårnby kommune ønsker at overtage forpligtelserne for borger, og at kommunerne som oftest vil stille krav til, at borger har både egen bolig og job.

(sag nr. 346)

Borger, der er indstillet til førtidspension, kontakter mig, idet han er utilfreds med flere af de oplysninger, der fremgår af indstillingen til Pensionsnævnet. Borger mener, at oplysningerne er forkerte, og at det fremgår af indstillingen, at der er lagt mere vægt på anden aktørs oplysninger end hans egne, samt at man ikke af indstillingen kan se borgers kommentarer til de oplysninger, som han mener er urigtige. Efter en kort samtale med en teamleder vender jeg tilbage til borger og oplyser ham om, at såfremt han ønsker, at oplysningerne i selve indstillingen skal ændres, så er det nødvendigt at trække den tilbage fra Pensionsnævnet. Endvidere oplyses han om, at

pensionsnævnet er forpligtet til at tage højde for samtlige oplysninger, der findes i sagen i deres vurdering af indstilling til pension.

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 forvaltningen, og kaldes derfor for 'oversendelsessager'. Typen af sager, der kategoriseres som oversendelsessager, er ofte de sager, hvor borger mangler svar på forholdsvis konkrete spørgsmål eller ønsker et møde med forvaltningen for at få afklaret spørgsmål i en verserende sag.

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, hvilke kan medvirke til, at borger ikke føler kommunen udviser procesretfærdighed.

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

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

Når en sag oversendes fra borgerrådgiver til forvaltning, er der ikke nogen lovfastsat svarfrist, men forvaltningen arbejder jo ud fra de mange principper for god forvaltning, herunder hurtighedsprincippet, og skal derfor besvare borgerhenvendelse 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. 26)

En borger ringer kort før jul og indtaler besked om, at hun indlagt på Digevej, hvor hun føler sig 'spærret inde', da hun kun må gå udenfor sammen med en pårørende, men ingen pårørende har at gå med. Indlæggelsen har også betydet, at hun og sønnen ingen penge har til at holde jul for. Da jeg taler med borger onsdag den 5. januar, er hun på to dages udgang, men bekymret over, at den mentor hun har søgt om, først kan besøge hende den efterfølgende tirsdag (6 dage senere), og aktuelt har hun ingen penge til at betale sin husleje, hvilke hun har akut behov for hjælp til. Jeg tager kontakt til borgers sagsbehandler, som straks vil tage kontakt til mentor med henblik på at få et tidligere møde med borger, og jeg er forsikret om, at borger er i bedste hænder her og vil modtage hjælp.

(sag nr. 94)

Borger kontakter mig i april måned og fortæller, at hun er ved at blive udredt i forhold til Fleksjob og har været i arbejdsprøvning. I april året før fik hun oplyst, at alle dokumenter var klar til at blive sendt på rehabiliteringsteam. Siden har hun løbende forsøgt at ringe til sin sagsbehandler, men får blot besked om, at de 'har så travlt'. I november/december siger sagsbehandler, at der nu kun mangler et sidste dokument, før sagen kan sendes til rehabiliteringsteamet. Borger kontakter derfor mig for at få hjælp til at få en status i sagen.

Jeg kontakter teamleder som fortæller, at der i december 2021 (5 måneder tidligere) er sendt partsføringsskrivelse, som borger ikke har besvaret. Hun oplyser også, at hun godt kan se, at borger ikke er blevet kontaktet længe, hvorfor sagen straks sendes til koordinator, da sagsbehandler er på ferie i næste uge med. Koordinator vil kunne uploade sagen til rehabiliteringsteamet, og borger bliver kontaktet inden Påske, hvilke er senest 3 dage senere. Jeg aftaler med borger, at hun skal kontakte mig straks efter Påske, såfremt hun ikke inden da har været i kontakt med forvaltningen, men da jeg ikke hører mere fra borger, er det min opfattelse, at sagen er løst tilfredsstillende for borger.

(sag nr. 318)

En partsrepræsentant til en borger, som har en sag i Jobcentret mener, at Jobcentret ikke bryder sig om hende (partsrepræsentanten), hvilke de holder imod borger i behandlingen af borgers sag. Hun oplyser endvidere, at Jobcentret har truet med at fratage hende sin status som partsrepræsentant.

Ved gennemlæsning af rehabiliteringsteamets indstilling synes det klart, at Jobcentret tvivler på, hvorvidt partsrepræsentanten er en reel hjælp for borger, men der ses ikke tegn på, at dette påvirker jobcentrets handlinger overfor borger, hvilke hun oplyses om, og jeg går derfor ikke videre med sagen.

(sag nr. 342)

Borger, der er 66 år, fortæller, at hun i starten af 2022 søgte om at få bevilget nødkald. Hun modtog afslag den 28. juni, som hun klagede over 8. juli 2022 – hvilke var inde for 4 ugers fristen. Da hun, efter et par måneder, intet har hørt vedrørende klagen kontaktede hun Visitationen, som ikke kunne se, at kommunen havde behandlet borgers klage. Da hun fortsat er uden svar, kontakter hun mig 20. december 2022. Ved min kontakt til Visitationen får jeg oplyst, at det er Hjemmeplejen, der bevilger nødkald, hvorfor sagen straks videresendes dertil. Det er usikkert, om borger ved sin tidligere henvendelse til Visitationen blev oplyst om dette, da det ikke fremgår af sagen.

Egentlig klagesager:

De 'egentlige klagesager' er dem, hvor borger har et mere konkret klagepunkt. Klagen kan være over selve afgørelsens indhold, hvilket ofte skyldes, at borger ikke har modtaget hele eller dele af den ydelse, som de har ansøgt om. Andre sager handler om klager over, at nogle forvaltningsretlige regler ikke er overholdt, f.eks. 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 mellem borger og mig, hvilket kan foregå som et planlagt telefonmøde eller personligt møde på mit kontor. På mødet aftales det, hvilke punkter borger ønsker at klage over, og jeg hjælper med formuleringen af de enkelte klagepunkter og skriver klageskrivelsen, som sendes til borgerens e-Boks. En kopi af skrivelsen sendes til den forvaltning, som borgeren ønsker at klage til, og forvaltningen anmodes om at

besvare klagen direkte til borger og samtidig hermed sende en kopi af svaret til 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 fremmede for det gode samarbejde og letter sagsbehandlingen for alle parter, hvilket for borger også betyder hurtigere svar.

Eksempel:

(sag nr. 19)

En borger kontakter mig 9. februar og fortæller, at hun har en sag om tabt arbejdsfortjeneste i Familieafdelingen.

Borger oplyser, at hun den 1. februar 2022 modtager et orienteringsbrev fra sin sagsbehandler, hvoraf fremgår, at Familieafdelingen har forlænget hendes sag om tabt arbejdsfortjeneste samme dag. Bevillingen er gældende i perioden 1. januar 2022 med opfølgning inden den 31. december 2022. Mandag den 7. februar 2022 bliver borger ringet op af en person, som præsenterer sig som koordinator på sager om tabt arbejdsfortjeneste. Denne oplyser, at der er fejl i orienteringsbrevet, idet Familieafdelingen alligevel ikke mener, at borger er berettiget til forlængelsen.

Borger, som er chokeret over meldingen, anmoder om at få noget på skrift, så hun kan klage og anmoder samtidig om aktindsigt i sagen. Ved borgers henvendelse til mig, som er to dage senere, er dokumenterne ikke nået frem. Da borger er i tvivl om, hvad der er gældende for hende på nuværende tidspunkt, søger hun hjælp hos mig. Jeg beder borger om at sende mig kopi af afgørelsen, som jeg modtager 14. februar.

Da borger fortsat intet har hørt fra Familieafdelingen sendes sagen til forvaltningschefen med oplysning om, at orienteringsbrevet om forlængelse af tabt arbejdsfortjeneste må anses for at være en begunstigende forvaltningsakt, som borger har indrettet sig efter, hvorfor denne ikke uden videre kan trækkes tilbage til ugunst for borger. Forvaltningen anmodes om at fremsende en retvisende afgørelse til borger, således at borger har mulighed for eventuelt at påklage afgørelsen, såfremt forvaltningen fastholder at ændre afgørelsen/orienteringen af 1. februar 2022.

Mandag den 14. februar bliver borger ringet op fra Familieafdelingen og får oplyst, at hele samtalen i sidste uge måtte bero på en misforståelse, og borger bliver forsikret om, at hendes sag er behandlet korrekt. To dage senere modtager borger en afgørelse om administrativ forlængelse.

(sag nr. 101)

Den 21. april holder jeg telefonisk møde med en borger, som fortæller, at han den 22. september 2021 har sendt en ansøgning om nedrivningstilladelse til Teknisk Forvaltning og efterfølgende samme dag har ansøgt om byggetilladelse. Tilbage i januar 2022 modtog han sin nedrivningstilladelse og var efterfølgende i løbende kontakt med sin sagsbehandler og Teamleder om status på ansøgningen om byggetilladelse. Den manglende byggetilladelse blev hver gang begrundet med travlhed, sygdom, ferieafholdelse og kursusvirksomhed i forvaltningen. Den 4. april modtager borger svar fra forvaltningen om, at der mangler oplysninger i ansøgningen på seks punkter. På den baggrund kontakter borger sit byggefirma den 7. april som oplyser, at svarerne på samtlige seks spørgsmål er oplyst og besvaret i den oprindelige ansøgning, som er sendt til kommunen i november 2021, hvilket byggefirmaet netop har oplyst til Tårnby kommune. Herefter har borger på ny forsøgt at få svar på, hvornår han kan forvente, at hans byggeansøgning er færdigbehandlet, men dette svar forbliver ubesvaret.

Borger oplyser til mig, at han nu er så presset på tid, idet han har en byggedato der hedder 23. maj 2022, og byggefirmaet har stillet krav om, at byggetilladelsen skal være dem i hænde senest fire uger før, hvilke vil sige den efterfølgende mandag den 25. april, hvorfor sagen nu haster en del, og derfor henvender han sig til borgerråd-

giveren. Han oplyser endvidere, at han to dage forinden tillige har anmodet om aktindsigt i sagen.

Med ovenstående oplysninger sendes klagen til Teknisk Forvaltning med oplysninger om, at som sagen er forelagt for mig, da er forvaltningen allerede i besiddelse af alle relevante oplysninger i forhold til at kunne træffe en afgørelse. Jeg oplyser endvidere, at jeg har været i dialog med borgeren om hans ønske om aktindsigt og oplyst ham om, at aktindsigt er en prioriteret opgave med lovfastsatte tidsfrister, hvorfor han må forvente, at denne bliver behandlet før ansøgningssagen. På den baggrund oplyser borger, at han er villig til at trække sin aktindsigtsbegæring tilbage med henblik på at fremme byggesagsansøgningen mest muligt, hvilket forvaltningen orienteres om.

Jeg anmoder derfor forvaltningen om hurtigst muligt at se sagen igennem på ny for at sikre sig, at alle nødvendige oplysninger findes i sagen, således at sagen kan færdigbehandles og der eventuelt kan udstedes byggetilladelse.

Da borger har bedt mig om at følge sagen tæt, beder jeg forvaltningen om at sende kopi til mig af det svar de sender til borger. Samme dag modtages svar fra teamleder om, at begge sager besvares straks i den kommende uge, hvorfor sagen ser henimod sin endelige afslutning.

(sag nr. 295)

Denne sag fra efteråret handler om sagsbehandlingsfejl i en ansøgningssag om tabt arbejdsfortjeneste. Sagen er startet i februar (se sag nr. 19 ovenfor), hvor der skulle tages stilling til en eventuel forlængelse af tabt arbejdsfortjeneste. På grund af manglende dokumentation bliver sagen i første omgang administrativt forlænget. Herefter fremsendes påtænkt afgørelse med oplysning om høringsfrist, som bliver forlænget på borgers anmodning. Da borger sender sit partsindlæg, skriver kommunen tilbage, at man opfatter kommentarerne som en klage over den påtænkte afgørelse, som herefter vil blive behandlet inden for 4 uger. Den endelige afgørelse modtages efterfølgende, men denne indeholder både faktuelle fejl vedrørende borgers arbejdsuge, samt en ikke tidligere oplyst slutdato, som ligger 12 dage før den senest oplyste.

Herudover er barnets navn stavet forkert mindst 28 gange i samme skrivelse. Jeg gør opmærksom på, at der ikke er tale om 28 forskellige stavemåder, men derimod 5 forkerte stavemåder, som optræder i alt 28 gange i én afgørelse.

Yderligere har borger anmodet om aktindsigt i barnets sag, men trods flere rykkere modtages denne først 25 arbejdsdage senere uagtet at forvaltningsloven foreskriver, at en anmodning om aktindsigt skal færdigbehandles inden 7 arbejdsdage. På dette punkt skriver jeg til Familieafdelingen og oplyser reglerne for partsaktindsigt i henhold til forvaltningsloven §16, stk. 2, som citeres.

Til den første del af klagen vedrørende de forskellige datoer og fejlagtige stavning af barnets navn, anmoder jeg Familieafdelingen om at sætte fokus på forbedringer af kvaliteten af afgørelser fremover. Dette for at sikre en korrekt sagsbehandling og ikke mindst borgernes retssikkerhed og tillid til kommunen. I forhold til datoen for ophør af tabt arbejdsfortjeneste gør jeg opmærksom på, at da der er tale om en begunstigende forvaltningsakt, som borger må formodes at have indrettet sig efter, da kan denne ikke omgøres til ugunst for borger, som hurtigst muligt bør oplyses om den korrekte slutdato. Til slut anmoder jeg om, at besvarelsen fremmes mest muligt på grund af sagens hastende karakter. Besvarelsen sendes 15 dage senere.

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

at de skal henvende sig til mig på ny, såfremt de ikke har modtaget svar fra forvaltningen inden for rimelig tid.

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 udenfor min kompetence at rådgive på f.eks. Udbetaling Danmarks område eller i private tvister. Andre afvises fordi borger ikke er bosat i Tårnby Kommune eller hvis borger ikke har den fornødne fuldmagt til at handle på andres vegne. Alle ydes alligevel vejledning i den udstrækning jeg har mulighed for det.

Eksempel:

(sag nr. 273)

En borger ønsker at klage over, at Familieafdelingen ikke har gennemført en børnefaglig undersøgelse, men da borger allerede har en aftale med Familieafdelingen om møde i sagen, afvises klagen indtil videre.

(sag nr. 301)

En gruppe borgere ønsker at klage over de nyindførte parkeringsregler i kommunen. Da jeg ifølge min vedtægt ikke må behandle politiske sager, kan jeg alene vejlede om klagemulighederne og henvise borgergruppen til at tage kontakt direkte til deres lokalpolitikere.

(sag nr. 322)

En borger kontakter borgerrådgiveren, idet hun har modtaget et brev fra Nordea, som anmoder hende om at legitimere sig. Da dette ikke er et anliggende for en kommunal borgerrådgiver, henvises borger til at kontakte bankens kundeservice.

(sag nr. 332)

En borger sender kopi af afslag på sygedagpenge. Der er ingen meddelelse om hvorvidt borger ønsker bistand til en eventuel klagesag eller om fremsendelsen alene er til orientering. Borger tilskrives med opfordring til at vende tilbage med, hvilke forventninger han har til borgerrådgiveren, men da han ikke vender tilbage på ny, afvises sagen.

Undersøgelsesager

En undersøgelsesag 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 tiden er en faktor, som medtages ved borgerrådgiverens vurderingen af, om en undersøgelse af sagen vil kunne give en anden og bedre retsstilling for borgeren, herunder et styrket medhold. 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.

Eksempel:

(sag nr. 193, 194 og 196)

I løbet af få dage i juli måned modtager jeg tre sager, som minder en del om hinanden. De individuelle sager er alle klager over tabt arbejdsfortjeneste, som enten er verserende eller netop er afgjort. Umiddelbart ser det ud til, at der er flere fejl i sagsbehandlingen blandt andet ved manglende information om at partshøring pågår og manglende opfyldelse af officialmaximen. Da borgerne har orienteret mig om, at der kan være flere sager på vej af samme type, anmoder jeg om et hurtigt møde med forvaltningen. Allerede dagen efter stiller forvaltningen op til et møde med mig om de tre sager.

I den første sag jeg modtager, har borger tidligere fået bevilget tabt arbejdsfortjeneste med efterfølgende opfølgning. Af den påtænkte afgørelse fremgår, at den ikke forlænges, hvorfor den stopper per 21. september, men denne dato stemmer ikke overens med, at man samtidig oplyser, at et ophør af tabt arbejdsfortjeneste tidligst kan træde i kræft 14 uger efter afgørelsen. Herudover ses en række fejl i sagsbehandlingen blandt andet ved at det ikke ses at der er truffet en konkret og individuel vurdering af barnets behov for sin mors tilstedeværelse, idet der ikke foreligger nogen dokumentation eller faglige udtalelser om dette, herunder at forholdene skulle have ændret sig siden seneste bevilling. Endvidere kan borgers partshøringsindlæg ikke genkendes i den påtænkte afgørelse, som også indeholder flere oplysninger, der er blevet lagt vægt på ved afgørelsen, men som borger ikke tidligere er blevet partshørt over. Og slutteligt var borger ikke blevet orienteret om, at Familieafdeling opfattede borgers opkald til dem som en partshørings samtale og ikke blot en samtale med opklarende spørgsmål/svar.

På mødet anerkendte Familieafdelingen, at der var sket fejl i sagsbehandlingen af denne sag, hvorfor borgers ønske om fornyet sagsforløb blev imødekommet, og nuværende afgørelse om ophør dermed var ugyldig.

I den anden sag oplyser borger, at hun ønsker at klage over sagsbehandlingen i Familieafdelingen, idet hun mener de handler ulovligt. Yderligere ønsker borger min vurdering/udtalelse om processen. På mødet med forvaltningen er der enighed om, at denne sag minder om den forrige, hvorfor Familieafdelingen også vil kigge på den på ny.

Borgers ønske om min vurdering kan ikke imødekommes, da det fremgår af min vedtægt, at jeg ikke må blande mig i sager, som allerede er påklaget. Efterfølgende modtages opfølgning fra borger om, at hun er meget tilfreds med kommunens behandling af hendes sag.

I den tredje sag fortæller borger, at hun har fået bevilget tabt arbejdsfortjeneste, som en midlertidig ydelse. Hun er nu blevet gjort opmærksom på, at netop tabt arbejdsfortjeneste ikke kan ydes midlertidigt, hvilke hun ønsker at klage over, selvom klagefristen er udløbet. På mødet er der enighed blandt fagpersonalet om, at tabt arbejdsfortjeneste ikke kan gives som en midlertidig ydelse.

Alle tre sager afsluttes efter mit møde med Familieafdelingen så snart borger er orienteret om mødets udfald.

(sag nr. 299)

Mor til tvangsfjernet barn kontakter mig, idet hun har flere klagepunkter over kommunens håndtering af sagen. I samarbejde med borgers støtteperson bliver jeg oplyst om sagen, og på baggrund af de mange klagepunkter fra borger anmoder jeg Familieafdelingen om aktindsigt i sagen. Da borger selv – op til flere gange – har bedt om aktindsigt, men uden held, gør jeg ved min anmodning opmærksom på forvaltningslovens §16 vedrørende frist for aktindsigt. Blot to dage senere modtages aktindsigten på ca. 1.300 sider og et større sorteringsarbejde går i gang, for at kunne

'nøjes' med at læse de for denne del af sagen mest relevante dokumenter. Under hele processen, som tager ca. en måned, holdes borger løbende orienteret fra mig via støttepersonen.

Efter gennemgangen afsluttes sagen herfra ved, at jeg giver borger besked om, hvad min undersøgelse har resulteret i, og straks herefter skriver en tilbagemelding til forvaltningen om, hvordan jeg vurderer Familieafdelingen har behandlet sagen. Jeg oplyser, at det er min opfattelse, at forvaltningen løbende har truffet afgørelser baseret på professionelles udtalelser, og klager er korrekt videresendt til henholdsvis Ankestyrelsen og domstolene. Jeg bemærker, at det fremgår af sagens akter, at Ankestyrelsen udtaler kritik i forhold til kommunens tilsidesættelse af forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler, men at dette ikke ændrer på, at Ankestyrelsen stadfæster kommunens afgørelse.

Familien har også klaget til mig over, at Familieafdelingen ved fastsættelse af samvær ikke har vist hensyn til forældrenes ønsker om specifikke dage. Ved gennemgang af sagsakterne viser det sig ikke korrekt, da familien netop – i stort omfang - har fået det ønskede samvær på de pågældende dage.

Med hensyn til den manglende/sene afgørelse om aktindsigt, gør jeg igen opmærksom på, at der er lovfastsat frist på behandlingen af en sag om aktindsigt, som i henhold til forvaltningsloven §16 er 'snarest muligt' og at 'sagen skal færdiggøres inden 7 arbejdsdage efter modtagelsen'.

Til slut i denne sag skriver jeg mine anbefalinger til Familieafdelingen, herunder at forældrene har en noget anden opfattelse af anbringelsens varighed end Familieafdelingen lægger op til, hvilke Familieafdelingen bør sikre sig, at forældrene bliver orienteret om og forstår. Endvidere anmoder familien om, at jeg deltager som observatør på næste møde, hvilke jeg selvfølgelig stiller mig til rådighed for.

Observatørsager

I min beretning fra 2020 beskrev jeg baggrunden for mit ønske om at få mulighed for at deltage på møder mellem borger og forvaltning, og den proces der førte til, at det kunne lade sig gøre. Siden har det været et tilbud til borgerne og forvaltningen, når der har været grundlag for det, og i det omfang det har kunne lade sig gøre i forhold til andre opgaver.

I 2022 er jeg to gange blevet bedt om at deltage på et møde mellem borger og forvaltning. Det ene møde blev planmæssigt afholdt, hvor i mod borger ikke mødte frem på det andet møde, som jeg var blevet inviteret til at deltage i af forvaltningen. Sagerne gennemgås ikke i nærværende beretning henset til det lille antal.

I 2023 vil det fortsat være muligt at få borgerrådsgiveren med som observatør på møder, men af tidsmæssige årsager annonceres tilbuddet ikke. Den første observatørmøde i 2023 er allerede planlagt.

HENVENDELSE OG STATISTIK

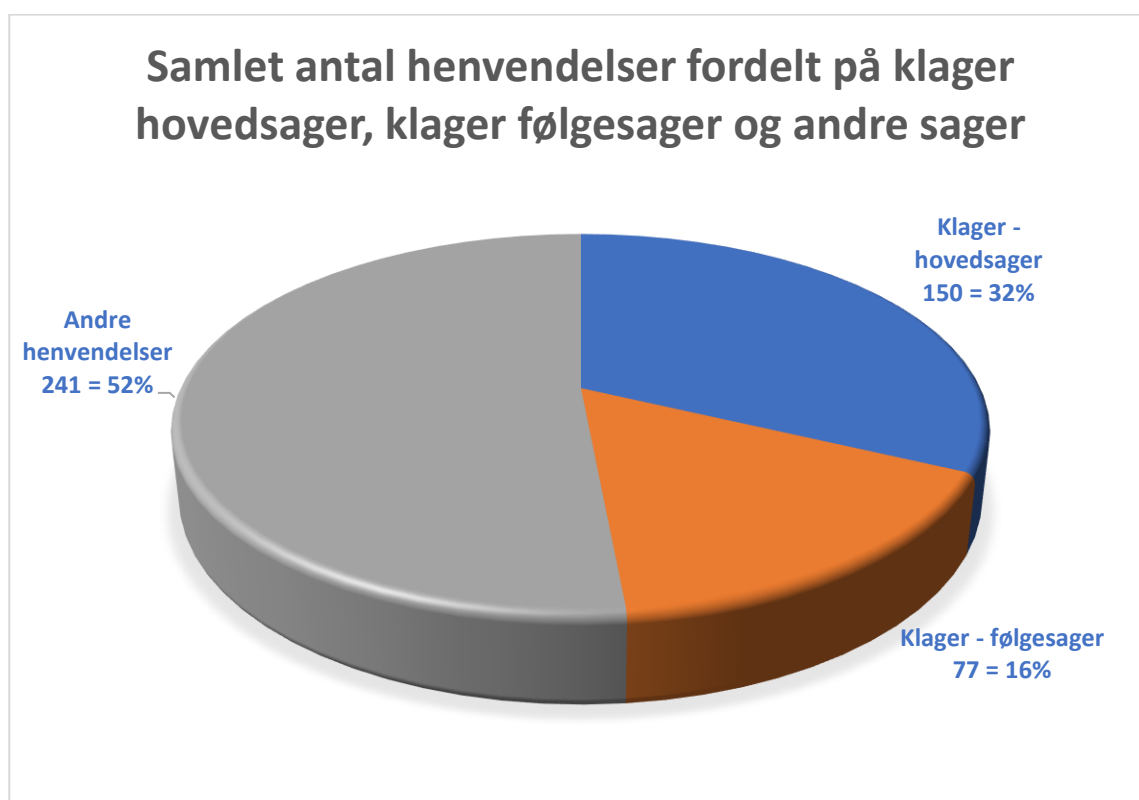
Med få undtagelser registreres samtlige henvendelser til borgerrådgiveren i statistikmodulet. Det noteres, hvornår sagen er modtaget, hvilken forvaltning/-er og eventuelt også center den hører under samt en kort beskrivelse af, hvad sagen drejer sig om.

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

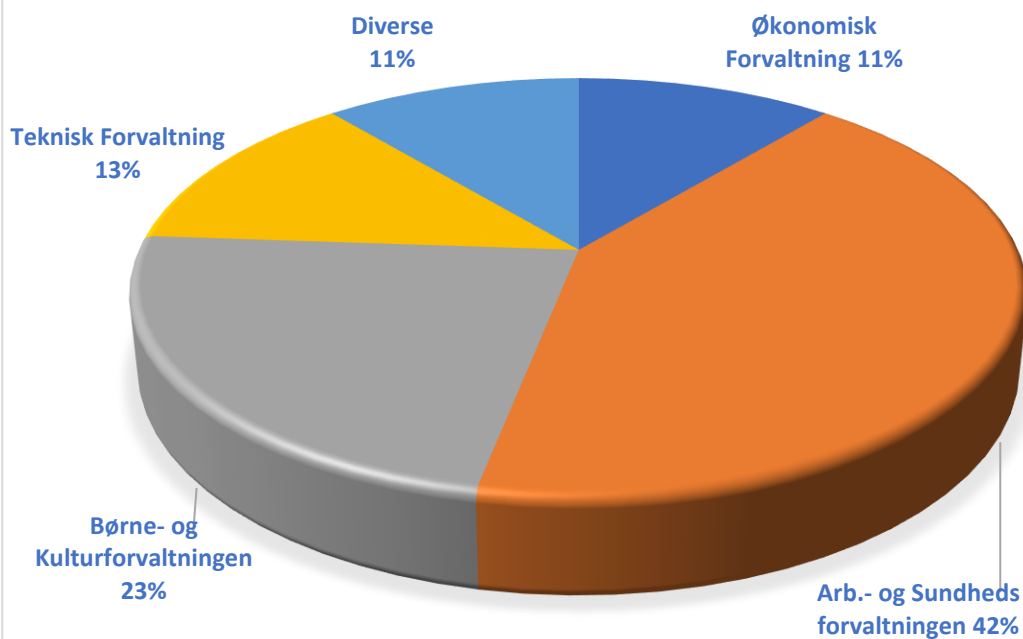
Forskellen mellem det samlede antal sager, der modtages i Tårnby Kommune, og den del, der kommer til borgerrådgiverens kendskab, er stor, hvorfor sagerne ikke kan tages som udtryk for den samlede kvalitet i sagsbehandlingen.

I 2022 registrerede jeg i alt 468 sager, som blev modtaget hos borgerrådgiveren.

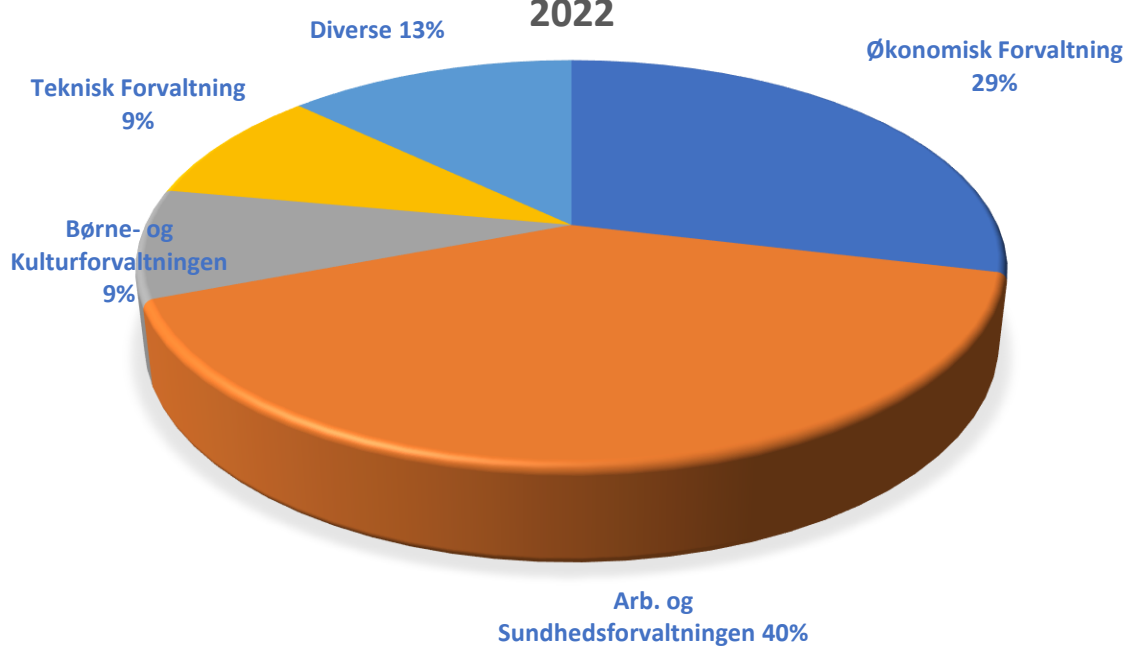
Det samlede antal henvendelser er fordelt på i alt 227 'Klagesager' og 241 'Andre henvendelser'. Af klagesagerne er 150 hovedsager og 77 følgesager. For 'andre sager' er fordelingen 196 hovedsager og 45 følgesager. Til sammenligning registrerede jeg i 2022 i alt 388 henvendelser, hvorfor årets henvendelser er steget med ca. 20%. Fordelingen imellem 'Klagesager' og 'Andre henvendelser' har ændret sig fra sidste år, i det klagesagerne er faldet med 14%, hvorimod 'andre henvendelser' er næsten fordoblet og steget med hele 90%.



Klager inkl følgesager fordelt på forvaltningsområde 2022



Andre henvendelser fordelt på forvaltningsområde 2022



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

Fordelingen af antal klager per forvaltning afspejler i høj grad andelen af afgørelser, som den enkelte forvaltning træffer, hvorfor de forvaltninger, der genererer flest henvendelser til borgerrådgiveren, også er dem, der har flest myndighedsopgaver, og hvor borgerne oplever, at kommunens sagsbehandling og afgørelser har stor betydning for deres livssituation. Til gengæld er et stort antal klagesager hos én forvaltning ikke nødvendigvis ensbetydende med, at det også er dér der allokeres flest ressourcer fra borgerrådgers side, idet det afgjort er sagerne i Familieafdelingen, som har trukket mest på min tid i denne beretningsperiode.

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

INTERN KONSULENTBISTAND

I 2022 er der igen sket en procentvis stor udvidelse af henvendelser fra kollegaer i administrationen til borgerrådgiveren. Henvendelsernes indhold spænder vidt - lige fra sparring om forståelse af enkelt paragraffer, sparring i enkeltsager og til håndtering af borgere og samarbejdspartnere. Umiddelbart er denne type opgaver, for de flestes vedkommende, en udvidelse af mit virke, men også en meget 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/sagsbehandler-niveau og chefniveau.

Jeg er i alt blevet kontaktet 12 gange af ansatte i kommunen, som har ønsket min hjælp i 2022.

Eksempler findes nedenfor.

(sag nr. 161)

En faglig koordinator ønsker at vide, hvornår man som myndighed kan bestemme, at en borger ikke må optage en samtale. Yderligere refereres der til en udtalelse fra Ombudsmanden som skriver, at kommunen kan vurdere, om der er sagligt grundlag for at lade borger optage en samtale og spørger der på, hvad kommunen kan, hvis dette ikke vurderes at være opfyldt, f.eks. hvis optagelserne sker med henblik på offentliggørelse eller chikane.

Problemstillingen blev efterfølgende undersøgt bredt, idet jeg dels gennemgik Ombudsmandsudtalelser, fremlagde problematikken i mine borgerrådgivernetværk, samt talte med borgmester, kommunalbestyrelsens sekretariat samt O & P om Tårnby kommunes håndtering og holdning til problematikken. Herefter fik medarbejderen besked om resultatet og sagen var afsluttet.

(sag nr. 165)

Ansæt ønsker hjælp til udformning af generel klagevejledning i forbindelse med afgørelser om aktindsigt, idet dette center også er blevet opmærksomme på en Ombudsmandsudtalelse. Af denne fremgår, at Forvaltningsloven ikke har nogen (4 ugers) tidsfrist for påklage af aktindsigtssager, som i øvrigt ikke skal sendes til kommunen, men i stedet til Ankestyrelsen. Det aftales, at centeret udarbejder et forslag, som sendes hertil til kvalitetssikring og kontrol, hvilke gennemføres.

(sag nr. 289)

I denne sag modtager jeg et opkald fra en ansat som oplyser, at hun er bekendt med, at en ældre borger har solgt sit hus i Tårnby og fraflyttet kommunen. Borger har ikke ændret sin adresse, hvorfor spørgeren er i tvivl om, hvorvidt hun/Tårnby kommune fortsat har handlepligt overfor borger. Borger har tidligere afvist at modtage hjælp herfra, hvorfor kommunen blandt andet har modtaget flere bekymringshenvendelser. Efter at have modtaget hjælp til besvarelse af spørgsmålet i Folkeregistret, vender jeg tilbage til spørger og oplyser, at Folkeregistret gerne vil i kontakt med borger og hjælpe hende med at flytte sin adresse til nuværende opholdskommune. Folkeregistrets venlige personale tilbyder samtidig at tage kontakt til modtagerkommune, så de er opmærksomme på borgers behov for hjælp.

EFFEKTEN AF BORGERRÅDGIVERENS ARBEJDE

Der er en udbredt opfattelse af, at vi som borgerrådgivere gør en forskel for borgernes retssikkerhed og de 135 mio.kr. som blev øremærket på finansloven tilbage i 2020 til oprettelse/ansættelse/udvidelse af borgerrådgiverfunktioner på landsplan har da også ført til, at 78 kommuner i Danmark nu har glæde af at være borgerrådgiverdækket.

Der kan være mange årsager til, at man som borger vælger at henvende sig til borgerrådgiveren. Nogle borgere er henvist af politikere, venner, forvaltning, interesseorganisationer, og andre har googlet sig frem til viden om, at kommunen tilbyder hjælp via borgerrådgiver. Stadig flere bliver tillige henvist fra Ombudsmanden, Ankestyrelsen, Udbetaling Danmark, interesseorganisationer og endda 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 forvaltningen. 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 forvaltning har været i særklasse. Nedenfor omtales nogle af dem.

(sag nr. 118)

Datter af Tårnby borger henvender sig 2. maj og fortæller, hun er meget utilfreds med Tårnby Kommune. Det skyldes blandt andet, at hendes far har oplevet problemer i forbindelse med fornyelse af sit kørekort, som han nu har ventet på i over 5 måneder. Borgerservice har oplyst, at ansøgningen er sendt videre til Færdselsstyrelsen den 29. november 2021 med elektronisk post. Færdselsstyrelsen oplyser, at de ikke har modtaget ansøgningen, og nu ved borger ikke sine levende råd. Borger skal rejse til udlandet den 25. maj 2022, og har behov for at have sit kørekort med. Borger er også utilfreds med, hvordan de er blevet mødt i Borgerservice og oplever, at blive afbrudt, talt ned til, at ingen vil lytte, at man bare bliver sendt videre og, at ingen forholder sig til, at borger har nogle sproglige udfordringer. Endvidere modtager borger ikke råd og vejledning. Slutteligt har borger anmodet om aktindsigt i sagen.

Borger og faren ønsker fysisk møde med borgerrådgiver. På mødet tales sagen igennem og det aftales, at jeg undersøger hvorvidt sagen er sendt med elektronisk post eller fysisk post, og om borger kan få et midlertidigt kørekort, som han kan bruge i udlandet og i givet fald, hvad det koster.

Jeg henvender mig til Borgerservice som fortæller mig, at ansøgninger om kørekort scannes ind og sendes elektronisk. Efterfølgende mødes jeg med en anden kollega fra Borgerservice, som vil undersøge sagen og tilbyder at kontakte Færdselsstyrelsen for at høre, om ansøgningen er modtaget hos dem.

Kort vender medarbejderen tilbage og fortæller, at Færdselsstyrelsen ikke kan se, at de skulle have modtaget ansøgningen. Borger skal derfor møde op på rådhuset og have lavet et midlertidigt erstatningskørekort og nyt billede. Dette gøres uden beregning, da borger ikke har nogen skyld i, at ansøgningen ikke er kommet frem. Samtidig genbestilles oprindeligt kørekort som 'haster'. Medarbejderen skriver en note i sagen, således at der ikke er tvivl om, at borger ikke skal afholde nogen ny udgift. Såfremt borger får den første ledige tid, som pt er 12. maj, da kan et midlertidigt erstatningskørekort godt nå frem inden borgers afrejse 25. maj, hvis han afhenter kørekortet på rådhuset.

Da jeg vender tilbage og fortæller borger ovenstående oplyser hun, at hun ønsker at trække sin aktindsigtsansøgning tilbage, men fastholder de øvrige klagepunkter, som videregives til leder af Borgerservice.

(sag nr. 219 og 268)

Borger kontakter mig første gang 8. august. Hun fortæller, at hun bor i en lejlighed, som er ejet af kommunen. De sidste 2-3 år er det sket jævnlige, at det regner ned gennem taget. Faktisk i et sådant omfang, så hun er nødsaget til at sætte skåle flere steder til opsamling af regnvandet. Borger har derfor henvendt sig til sin vicevært flere gange, som vil tage kontakt til sin leder på rådhuset, men borger hører intet. Med ovenstående oplysninger kontakter jeg Teknisk Forvaltning. Her får jeg oplyst, at taget er renoveret i 2019, men det har vist sig, at taget ikke er blevet ordentligt lukket af tømrerfirmaet. Medarbejderen har flere gange været i dialog med tømrerfirmaet, men vil straks kontakte dem på ny med henblik på at få taget eftersat. Oplysningerne videregives til borger, og sagen lukkes hos mig.

20. september ringer borger på ny, idet sagen stadig er uafklaret, og borger har intet hørt fra hverken vicevært eller kommunen. Samme dag kontakter jeg Teknisk Forvaltning og anmoder om status i sagen og d. 23. september modtages kopi af korrespondancen mellem forvaltningen og tømrerfirmaet. Det er aftalt mellem de to parter, at borger skal ringe til viceværten, så snart hun oplever vandindtrængen, og at viceværten derpå straks vil kontakte tømrerne, som vil inspicere. Den 27. september lykkes det at få kontakt til borger og overlevere ovenstående plan. Dagen efter er der igen vandindtrængen og borger kontakter viceværten som planlagt, og denne kontakter tømrerfirmaet, som kommer forbi og inspicerer samme dag. Den 7. oktober rykker borger for at få en dato for udbedring, som oplyses og finder sted den 11. og 12. oktober, hvor to tømrere arbejder på taget både ind- og udvendig. Efter tre år er borger endelig fri for ufrivillig vand i sin bolig oppe fra.

(sag 48, 121, 227 og 282)

Alle disse sager handler om samme borger, som jeg efterhånden har kendt i nogle år. Borger føler, at ingen i kommunen forstår hende, når hun søger om hjælp. Hun synes, at hun har forsøgt på alle mulige måder at gøre det klart, hvad hun ønsker hjælp til og hvordan, men lige meget hvordan hun formulerer sig, så bliver hun ikke 'mødt' og står tilbage med en følelse af, at ingen interesserer sig for blot at forsøge at forstå hende og andre borgere, som også har udfordringer. Det er hendes oplevelse, at hun i stedet bliver mødt med henvisninger til uforståelige love og paragraffer. Det og meget andet fortæller borger til mig, når hun ringer eller skriver til mig. Hver gang tilbydes hun et personligt møde, men hun har sjældent energi og overskud til at møde op på rådhuset. I stedet taler vi om hendes oplevelser i telefonen. Jeg har endvidere tilbudt borger at gå med til møder med kommunen, men oplyst hende om, at jeg p.g.a. min vedtægt ikke kan fungere som bisidder, men at jeg gerne må deltage på møder som observatør. Indtil videre er det endnu ikke sket, at jeg har deltaget på møder mellem hende og kommunen, da borger ikke har efterspurgt det. Til gengæld udtrykker borger mange gange tak hver gang tilbuddet gives, ligesom hun udtrykker en meget stor taknemlighed for, at der (endelig) er én, der vil lytte til hende og omtaler mig som 'uvurderlig'. Det er mit indtryk, at denne sag aldrig helt forsvinder, så

længe borger ikke forstummer, så jeg vil fortsat være klar til at lytte til borger, når hun finder behov for det.

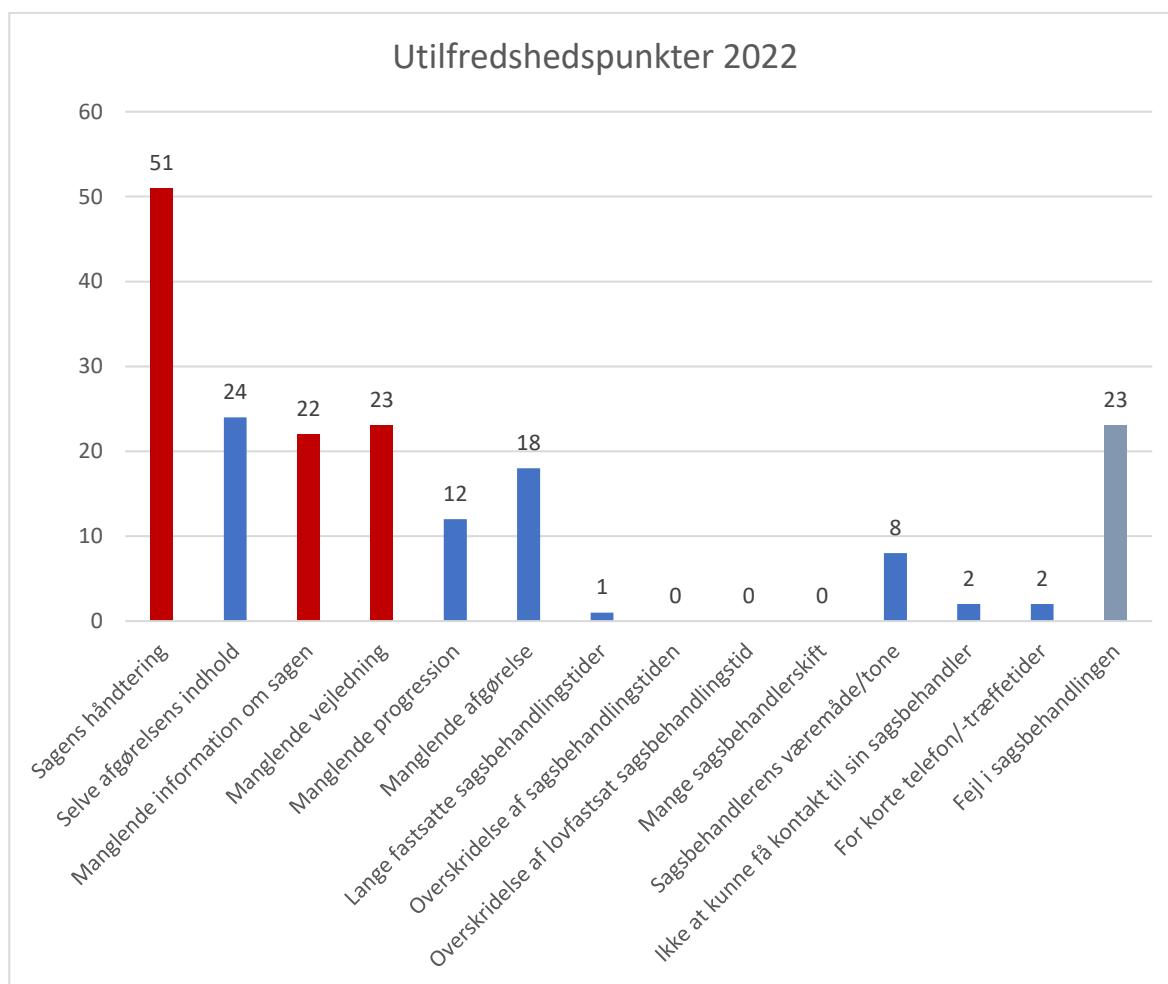
De tre sager, som jeg har medtaget som eksempler i dette punkt omhandler alle et sagsforløb eller en sagshåndtering, som har gjort særligt indtryk på mig i 2022. Fælles for dem er også, at det er borgere, der har gjort tydeligt opmærksom på deres glæde ved at få hjælp via borgerrådgiverfunktionen til mig. Yderligere har sagerne det til fælles, at samarbejdet mellem mig og medarbejderne var og er utrolig godt og viser dermed, hvor stor betydning gode relationer og samarbejde på tværs af forvaltninger og fagligheder har på, hvornår vi lykkes med opgaven.

BORGERRÅDGIVERENS OBSERVATIONER

I 2022 er der hos borgerrådgiveren modtaget omkring 20% flere henvendelser end i 2021 – eller i alt 468 henvendelser, hvilke er 80 flere end året før. Stigningen ses især i hovedgruppen 'andre henvendelser', som steg med 90% - fra 127 til 241, imens klagesagerne faldt fra 260 til 227, hvilket svarer til et fald på 14%.

Allerede sidste år blev Statistikmodulets mulighed for at registrere klagepunkter mere specifikt udvidet, så det blev muligt at registrere, hvilke punkter borgerne oplyser, at de er utilfredse med. Når det er sagt, så er det fortsat svært helt præcis at rubricere et klagepunkt indenfor en af de nævnte muligheder, men jeg mener stadig, at punkterne er gode pejlemærker for, hvad borgerne er utilfredse med.

De tre pinde, som har flest registrerede sager, er næsten de samme som også har scoret højest i de to tidligere beretninger, men som det ses ligger flere af søjlerne tæt i antal. I alt har jeg registreret 186 klagepunkter.



Hvad dækker sagerne over – generelt?

Størstedelen af borgernes 186 registrerede klagepunkter omfattes af én af ovenstående 14 hovedoverskrifter, svarende til 82%.

De dominerende utilfredsheds punkter er på førstepladsen Sagens håndtering, på anden pladsen Selve afgørelsens indhold og på en delt tredjeplads Fejl i sagsbehandlingen/Manglende vejledning. Da flere af søjlerne ligger meget tæt har jeg i år valgt at fokusere på Sagens håndtering, Manglende information om sagen og Manglende vejledning, da jeg mener, at netop de tre punkter kan ændres med forholdsvis små tiltag.

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. Jeg har derfor indsat et afsnit om procesretfærdighed under beretningens sidste afsnit 'Indsatsområder og anbefalinger'.

Sagens håndtering.

Den højeste antal klagepunkter er registreret som 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. 27% af klagepunkterne er registreret her.

Eksempel

(sag nr. 133)

En medarbejder fra et Bosted kontakter mig på vegne af en borger, som ikke er blev fulgt op på i mindst tre år. Jeg forsøger at kontakte hjerneskadekoordinator, som holder ferie og jeg henvises derfor til Visitationen, som ikke kender sagen. Slutteligt kontaktes H & P, som lover at kontakte medarbejderen fra bostedet. Når sagen kategoriseres herunder, skyldes det, den manglende opfølgning på borgers sag.

(sag nr. 219)

Borger har tidligere klaget over, at taget er utæt. Uanset flere henvendelser til kommunen er sagen fortsat ikke løst. Først da borgerrådgiveren går ind i sagen og henvender sig til Teknisk Forvaltning et par gange ender sagen lykkeligt. (For mere information om denne sag, se afsnittet 'Effekten af borgerrådgiverens arbejde' på side 27)

(sag nr. 245)

En borger, der har værgemål over sit voksne barn, føler sit truet af sagsbehandler med at fratage hende sit værgemål, såfremt hun ikke følger sagsbehandlers råd. Ved min kontakt dertil oplyses det, at der allerede er et fællesmøde på vej, hvor alt vil blive gennemgået og borger behørigt vejledt.

Manglende information om sagen

Ca. 12% af de registrerede klagepunkter omhandler 'manglende information om sagen'.

'Manglende information om sagen' eller manglende status er steget fra 24 i 2019 (som dog kun var baseret på et halvt års registreringer) til 37 i 2020 og til 42 i 2021, men nu er udviklingen vendt, således at jeg alene har registreret 22 i denne kategori i indeværende beretnings år. Denne flotte udvikling kan dels skyldes, at der via sidste års beretning er kommet fokus på det i de enkelte forvaltninger, ligesom jeg har haft særligt fokus på området ved mine undervisningsseancer og

løbende kontakt med forvaltningen. Når dette er sagt, så vil det fortsat være et fokuspunkt, idet det har stor betydning for mange borgere, at de holdes orienteret om status i deres sag i kommunen.

Eksempel

(sag nr. 228)

Borger har skrevet til Teknisk Forvaltning flere gange uden at modtage svar. Ved min henvendelse til forvaltningen viser det sig, at borger har skrevet til en medarbejder direkte, som er på ferie, og tilsyneladende ikke har haft autosvar eller videresendelse på sin mail.

(sag nr. 260)

Borger ønsker bekræftelse på, at hendes pensionsordning ikke forringes, når hun søger om førtidspension. Hun udtrykker også beklagelse over, at kommunen ikke mener, at hun har en fremtid på arbejdsmarkedet, idet sagsbehandler har udtalt, at borger er i målgruppen på førtidspension. Da borger både mangler vejledning om hendes økonomi i forbindelse med førtidspensionssagen, ønsker en skriftlig bekræftelse på hendes fremtidige ydelse, såfremt førtidspensionen ikke tilkendes, samt mangler oplysninger om grundlaget for, at sagsbehandler ikke mener, at det er muligt at finde et passende arbejde til borger, oversendes sagen til besvarelse direkte til borger af virksomhedskonsulenten.

Manglende vejledning

Den manglende vejledning handler ofte om, at borger ikke mener sig oplyst om, hvad de kan søge om, hvordan de gør og hvor. Men udover vejledning inden en ansøgning eller kontakt til kommunen, så mener flere borgere ikke, at de modtager den fornødne 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 den videre proces.

Eksempel

(sag nr. 52)

Borger, som har en sag om førtidspension, ønsker blandt andet at klage over, at rehabiliteringsteamet, i deres indstilling til pensionsnævnet, ikke følger lægernes indstilling om, at borger er berettiget til førtidspension. Yderligere mener borger, at hans læge skriver, at der ingen behandlingsmuligheder er for ham. Ved gennemlæsning af sagens lægedokumenter kan jeg oplyse, at lægerne alene anbefaler førtidspension til borger som en mulighed, samt at det ikke er korrekt, at der skrives, at der ingen behandlingsmuligheder er for borger. Borger ville gerne have været vejledt om dette af sin sagsbehandler på et tidligere tidspunkt.

(sag nr. 262)

Far til et 6-årigt barn kontakter mig, idet barnet i øjeblikket er ved at blive udredt. Forældrene er derfor nødsaget til at hente barnet fra skole hver dag kl. 12, hvilke går hårdt ud over deres arbejde. De er blevet oplyst om, at de ikke kan søge om tabt arbejdsfortjeneste førend der foreligger en endelig rapport fra udredningen. 3 uger efter oversendelse til forvaltningen modtager jeg besked derfra om, at der nu har været kontakt til både skoleledelse og forældre. Skoleledelsen har nu vejledt forældrene om, hvad der er af muligheder for pasning og skole til barnet, samt oplyst dem om, hvilke muligheder de ser for behandling og udredning til barnet.

FOKUSOMRÅDER OG ANBEFALINGER

I dette afsnit vil jeg - inden jeg afslutter årets beretning – gøre rede for begrebet 'procesretfærdig' med lidt flere ord end sidste år. Det har jeg valgt, fordi jeg mener, at det er så afgørende for rigtig mange borgere, når de skal tage stilling til, hvilken oplevelse de har af mødet med Tårnby kommune.

Herefter skriver jeg om udviklingen af mine indsatsområder og anbefalinger fra sidste år. Hvad har ændret sig/ikke ændret sig samt mit bud på årsagen, for i næste afsnit at fortælle om, hvilke fokuspunkter det fører til, at jeg vil have i 2023.

Til sidst skriver jeg mine anbefalinger til, hvilke fokusområder jeg mener, at de nye centre bør have i det nye år samt, hvor ansvaret for opfyldelsen menes at findes.

Lidt om procesretfærdighed.

I sidste års beretning introducerede jeg meget kort udtrykket 'procesretfærdighed'. I dette afsnit vil jeg udfolde begrebet lidt mere i det undersøgelser viser, at borgers oplevelse af procesretfærdighed ved mødet med kommunen, er dobbelt så vigtigt som selve indholdet. Det vil sige *måden* en afgørelse træffes på, har stor og ofte større betydning for borgerens oplevelse af, om afgørelsen er retfærdig end at få en positiv afgørelse/medhold. Det er min opfattelse, at netop følelsen af at være blevet uretfærdigt behandlet er baggrunden for mange af de klagesager, som jeg modtager.

De fire elementer der skal opfyldes for at borger føler procesretfærdighed er:

1. At borger føler sig hørt
2. Neutralitet
3. Tillid til sagsbehandleren/kommunen
4. Behandlet respektfuldt

Jeg har læst en artikel i Viden og Vækst' af lektor Jesper Olsen, som er lektor ved Københavns Universitet, som jeg er helt enig i. Af teksten fremgår at han mener, at de gamle dyder skal tilbage igen, og vi skal have mere fokus på 'ordentlighed'. Og i et citat; '... hvis vi lever op til de gode gamle forvaltningsdyder, så er det helt ufarligt at gå på arbejde, og det bliver et bedre sted at være borger'.

Når jeg medtager dette, så er det fordi det er så vigtigt for mig at pointere, at borger ikke må lades i stikken og føle sig glemt, som når der ikke bliver ringet tilbage, når aktindsigtsafgørelsen ikke modtages, når afgørelser er behæftede med fejl – f.eks. når et navn er stavet forkert flere gange i samme skrivelse eller der henvises til en overordnet eller forkert lov og eventuelt også uden angivelse af paragrafhensvisning.

For at opnå, at borger føler procesretfærdighed ved mødet med kommunen, er det nødvendigt, at man ved alle møder med borger, understøtter procesretfærdighedsfølelsen ved sit sprogbrug, sine spørgsmål og sine formuleringer generelt, således at borger netop føler sig hørt, opnår tillid til kommunen og føler sig respektfuldt behandlet af en neutral medarbejder.

Den processuelle retfærdighed er en subjektiv vurdering af, hvad der er retfærdigt eller ikke, da det er borgers egen mening om, hvorvidt måden en afgørelse er truffet på var retfærdig, hvilket står i modsætning til den objektive retfærdighed, som kan 'måles og vejes' f.eks. om formelle sagsbehandlingsregler er fulgt, eller om man opfylder bestemte kriterier for tildeling af en ydelse. Sammenfattende kan siges, at borgernes oplevelse af procesretfærdighed læner sig op ad 'god forvaltningsskik', som også er et grundlæggende værdigrundlag for, hvordan man som forvaltning skal og bør møde borger. Viden om hvad borgerne finder vigtigt i en sagsbehandlingsproces kan endda være med til at mindske de ressourcer, der eventuelt ville have været behov for blev brugt i forbindelse med en klagesag, såfremt borger f.eks. ved en hurtig personlig kontakt allerede her føler sig set, hørt, taget seriøst og dermed ikke nærer samme behov for at klage over processen.

Det er min påstand, at alle ovenstående utilfredsheds punkter vil kunne mindskes, hvis vi i langt højere grad lever op til de fire elementer der gør, at borger føler procesretfærdighed i mødet med Tårnby Kommune.

Sidste års indsatsområder og anbefalinger - og udviklingen i 2022

I beretning fra 2021 skrev jeg blandt andet, at jeg i 2022 ville videreudvikle på **relations opbygningen** mellem organisationens medarbejdere på alle niveauer og mig selv. Dette ses at være lykket, ved at der er sket en positiv udvikling i antallet af ansatte, som henvender sig hertil med anmodning om hjælp til enten et rent juridisk spørgsmål eller til behandlingen af en konkret, og dog anonym, borgerhenvendelse. Yderligere har jeg også i år bestræbt mig på at afholde møder med alle nye ledere/chefer, hvilke også styrker samarbejdet mellem borgerrådgiverfunktionen og administrationen.

Kommunikation mellem borger og kommunen var et andet og vigtigt punkt, hvor jeg oplistede flere punkter, som jeg anbefalede kommunen at have fokus på. Umiddelbart ses ikke den store ændring på dette område, hvorfor det medtages igen i 2023 (se nedenfor under Anbefalinger). Det sidste, men også meget vigtige, fokuspunkt for 2022 var **Opfyldelse af vejledningsforpligtelsen**. Henset til, i hvor mange sager jeg selv yder vejledning til borgerne, samt de 22 klagepunkter om netop dette, ses heller ikke dette fokuspunkt opfyldt endnu. Til gengæld er det sket en nedgang i antallet af borgere, der klager over manglende vejledning/status, vil hilses meget velkommen.

Mine fokusområder i 2023

Mine fokusområder vil først og fremmest være, hvordan jeg bedst muligt støtter op om de nye centre, så de har mulighed for at følge mine anbefalinger, hvorfor undervisning indenfor mine fagområder også fortsat er et tilbud til hele organisationen.

Jeg vægter synlighed 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.

Anbefalinger

1. Der skal meget mere fokus på, at partsaktindsigt er en prioriteret opgave, og skal afgøres hurtigst muligt og senest inden 7 hverdage. Yderligere er det et lovkrav, at borger skal orienteres, såfremt afgørelsen ikke kan foreligge indenfor fristen, samt at borger oplyses om begrundelsen for udsættelsen, samt en ny dato. 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.
2. Borgernes retssikkerhed bringes i fare, når de modtager afgørelser med forkerte navne, eller når der i en afgørelse henvises til forkerte, forældede eller mangelfulde lovhenvísninger. Jeg anbefaler derfor, at der strammes op på kvalitetssikringen af skriftlige dokumenter generelt – eventuelt ved at anvende en større grad af redigerbare standard-formularer, eller oprettelsen af en generel kvalitetssikringsprocedure for skriftligt materiale, der udsendes til borgerne.
3. Fokus på autosvar på mails og telefonsvarer. Dette punkt har jeg tidligere gjort opmærksom på, men jeg modtager fortsat henvendelser fra borgere, som gennem flere dage – eller

måske uger – ikke har modtaget returkald/-mail, og hvor det har vist sig, at medarbejderen har været syg, holdt ferie eller lignende. Jeg anbefaler derfor, at alle centre har en fast procedure for autosvar m.v. samt en procedure for, hvem der overtager sagerne, under en kollegas fravær.

Jeg ved, at det tager tid at ændre måden at arbejde på i en stor organisation som Tårnby Kommune, og når flere af ovenstående punkter går igen år efter år viser det også, at ændringer i den enkelte forvaltning, center eller medarbejder ikke sker, blot fordi det fremgår af borgerråd-giverens årsberetning. Ledelsen bliver nødt til at støtte op om anbefalingerne og påse, at medarbejder har den fornødne faglige viden til at kunne ændre f.eks. en sagsgang eller handlemåde. I modsat fald vil rigtig meget være status quo år efter år.

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