

TÅRNBY KOMMUNE

Borgerrådgiverens beretning 2.
halvår 2019



FORORD

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

Beretningen udarbejdes til kommunalbestyrelsen på baggrund af §18 i vedtægt for Tårnby kommunes borgerrådgiver og skal vise omfang og typer af sagerne, der er behandlet, samt borgerrådgiverens vurdering af de primære årsager til borgerhenvendelserne. Yderligere skal beretningen indeholde forslag og anbefalinger til ændringer til kommunalbestyrelsen, de stående udvalg og forvaltningerne, der kan forbedre sagsbehandlingen.

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

Beretningen dækker umiddelbart perioden 1. juli 2019 til 31. december 2019, men i slutningen af det statiske afsnit sammenlægges antallet af henvendelser for de to halvår af 2019 til en samlet oversigt over antal sager for hele kalenderåret 2019. Det samlede antal sager kan således anvendes til at sammenholde udviklingen i sager i de kommende årsberetninger, idet det er borgerrådgiverens forventning, at beretningsperioderne ændres til fremover at dække et helt kalenderår ad gangen. Med et helt kalenderår vil det give et bedre sammenligningsgrundlag, idet antallet af sager er større og eventuelle sæsonudsving elimineres. Samtidig frigives der ekstra tid til borgerbetjening, som er borgerrådgiverens kerneopgave, samt til den øgede fokus på undervisning af forvaltningen fremover.

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

Den selvstændige borgerrådgiverfunktionen 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.

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

I beretningen beskriver jeg mit arbejde som borgerrådgiver i anden del af 2019. Jeg beskriver, hvilke henvendelser jeg har modtaget, hvordan jeg har arbejdet med sagerne, hvilke opgaver jeg har beskæftiget mig med ud over behandling af borgerhenvendelser, samt hvilke overvejelser og anbefalinger mine erfaringer har givet anledning til.

Det er vigtigt for mig at tale og skrive i et sprog, som er borgervenligt, hvilket jeg også har bestræbt mig på i denne beretning.

Selve opbygningen af beretningen følger skitsen fra efteråret 2019. Det betyder blandt andet, at afsnittet 'Generelt om borgerrådgiverfunktionen i Tårnby kommune' alene er en lettere redigeret og reduceret udgave af den første beretning, samt at der vil kunne ses gentagelser i afsnittet 'Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser', i

det omfang der ikke er ændret på borgerrådgiverens måde at arbejde på. Den øvrige del af beretningen omhandler borgerrådgiverens modtagelse og behandling af de borgerhenvendelser, der er modtaget i løbet af beretningsperioden.

Efter dette forord følger en kort sammenfatning af beretningens vigtigste indhold i form af resumé og konklusion.

Herefter er der et afsnit, der mere generelt handler om borgerrådgiverfunktionen i Tårnby, hvor jeg beskriver både grundlaget for etableringen af funktionen, den efterfølgende opbygning, hvad borgerrådgiverens kerneopgaver er, hvad formålet med funktionen er og til sidst kort om mine træffetider.

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

Til illustration af sagstyper og registreringspraksis følger her et afsnit om min arbejdsform med en række eksempler på forskellige sager, som alle har været behandlet af borgerrådgiveren i andet halvår af 2019.

Så følger et statistisk afsnit over antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i beretningsperioden. Jeg har i denne beretning valgt at indsætte flere grafer i selve rapporten samt vedlægge et bilag, som viser fordelingen af klagepunkter på de tre forvaltninger, som har mest borgerkontakt. Sidstnævnte grafer er alene til orientering og kommenteres ikke yderligere i beretningen. 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. Ydermere har jeg tilføjet et søjlediagram til illustration over borgernes utilfredshedspunkter.

Et afsnit omkring effekten af borgerrådgiverens arbejde følger herefter med eksempler på nogle af de sager, hvor borgerne har ment, at borgerrådgiverens medvirken har været afgørende for sagens udfald. Dernæst et afsnit om hvilke observationer jeg har gjort mig i perioden, hvilke tiltag de har givet anledning til og mine anbefalinger til nye tiltag.

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

De tilbagemeldinger, jeg får under og efter kontakt med borgerne, er fortsat meget positive. Flere borgere giver udtryk for, at de – ud over den direkte hjælp fra borgerrådgiverens side – føler stor tryghed og glæde ved, at de haft mulighed for at blive set og hørt. Også de borgere, der henvender sig med en problemstilling, som falder uden for borgerrådgiverens område, gør opmærksom på, at borgerrådgiverfunktionen er vigtig for deres retssikkerhed.

Cathia M. C. Mundeling

Borgerrådgiver

INDHOLDSFORTEGNELSE

Forord	1
Resumé og konklusion	6
Generelt om borgerrådgiverfunktionen i Tårnby Kommune	9
Grundlaget for borgerrådgiverfunktionen (vedtægten)	9
Opbygning/etablering af funktionen	9
Borgerrådgiverens kerneopgaver og formål med funktionen.....	10
Træffetider for borgerne	10
Synlighed og kendskab til borgerrådgiverfunktionen.....	11
Hvordan er der gjort opmærksom på borgerrådgiverfunktionen i andet halvår af 2019?	11
Internt	11
Eksternt	12
Netværk	12
Generelt.....	12
Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser	13
Registrering af borgerhenvendelser og kategorisering.....	13
Andre henvendelser	14
Klager	15
Afviste sager.....	19
Henvendelser – Statistik	21
Alle henvendelser fordelt på sagstyper	21
Klagesager	22
Andre henvendelser	22
Sagernes fordeling på forvaltningsområder.....	23
Andre henvendelser	23
Hvad dækker sagerne over – generelt?.....	24
Utilfredshed med selve afgørelsens indhold	24
Sagens håndtering/sagsbehandlingsfejl	24
Manglende information om sagen	24
Det samlede antal sager for hele 2019	24
Effekten af borgerrådgiverens arbejde	26
Borgerrådgiverens observationer	28
Selve afgørelsens indhold.....	29
Sagens håndtering/sagsbehandlingsfejl	29
Manglende information om sagen.....	30
Indsatsområder i 2020	32

Undervisning	32
Vejledning/kommunikation	32
Telefoni/tilgængelighed	33
Promovering og synlighed	33

RESUMÉ OG KONKLUSION

Borgerrådgiverfunktionen i Tårnby kommune har nu været i gang i et kalenderår. I anden periode af 2019 har jeg registret i alt 227 sager, hvilket er en stigning på ca. 63% i forhold til første halvår, hvor jeg registrerede i alt 140 sager.

De 227 sager fordeler sig som 146 hovedsager og 81 følgesager. Opdeling i hovedsager og følgesager beskrives senere i beretningen. I lighed med første halvår har jeg yderligere modtaget 10-20 henvendelser, som ikke har givet anledning til selvstændig registrering. Antallet af henvendelser, som registreres som hovedsager, er steget fra 121 til 146, og er dermed steget med ca. 21%. En del af forklaringen på den store stigning i antallet af sager samlet set skal ses i lyset af en ændret registreringspraksis, idet der i højere grad har været fokus på at registrere undersager i selvstændige punkter. Stigningen i antal af hovedsager formodes at skyldes udbredelsen af kendskabet til borgerrådgiverfunktionen.

Ikke alle borgere er utilfredse. En del af de borgere, der henvender sig til borgerrådgiveren, ønsker blot vejledning, og en mindre andel har også 'rosen' med til forvaltningen. Positive tilkendegivelser gives straks videre til rette forvaltningen. Når det kun er en mindre del af de modtagne henvendelser, som indeholder positiv kritik, skal man holde sig for øje, at det ligger i funktionen som borgerrådgiver, at de borgere, der henvender sig, oftest er dem, som har brug for hjælp til at fremme deres sag, til at komme i kontakt med forvaltningen eller til at klage. Det er fortsat borgerrådgiverens oplevelse, at der generelt arbejdes seriøst og professionelt med borgerbetjeningen fra alle sider af forvaltningen.

Med den øgede mængde henvendelser er det min opfattelse, at viden om funktionen bliver stadig mere udbredt blandt kommunens borgere. De borgere, der oplyser, hvordan de er nået frem til borgerrådgiveren, fortæller blandt andet, at de er henvist af deres lokale politikere, henvist direkte fra forvaltningen, men flest borgere fortæller, at de er henvist fra andre borgere i kommunen, der har delt deres positive erfaringer med at få hjælp af borgerrådgiveren. Herudover deltager jeg jævnligt som oplægsholder ved forskellige arrangementer i kommunen og holder 'lær-at-kende'- møder med interesseorganisationer, som har et tilhørsforhold til Tårnby kommune. Dette beskrives nærmere i afsnittet 'Synlighed og kendskab til borgerrådgiverfunktionen'.

Med ovennævnte er det min opfattelse, at kommunens borgere værdsætter kommunens oprettelse af borgerrådgiverfunktionen, som de har taget meget positivt i mod.

Samarbejdet med forvaltningerne fungerer godt og udbygges fortsat i takt med, at antallet af sager stiger. Undervisningen i forvaltningsret og god forvaltningsskik i efteråret har blandt andet medført, at flere sagsbehandlere selv kontakter borgerrådgiveren på eget initiativ, hvilket modtages og opfattes positivt. Det er min opfattelse, at jo bedre vi kender hinandens job, funktion og udfordringer, jo bedre kan vi samarbejde om at opfylde den fælles målsætning om, at borgerne skal have, hvad de lovgivningsmæssigt er berettiget til, og de skal ydes den bedst mulige service.

Der er fortsat stor travlhed i de enkelte forvaltninger og centre. Nogle centre melder om, at de har fået ekstra midler – både fra særskilte midler ude fra fx STAR og fra interne midler – til ansættelse af flere sagsbehandlere, hvilket ses at være meget positivt. Det er velkendt, at Tårnby Kommune har en af landets mindste administrationer per indbygger, hvorfor udvidelsen af medarbejderstaben forhåbentlig også vil præge borgernes tilfredshed med serviceniveauet i positiv retning.

I den første halvårsberetning havde borgerrådgiveren flere anbefalinger, som efterfølgende er blevet fulgt op ved behandling på møder i ALG. I efteråret blev der således aftalt en kort undervisningsrække i forvaltningsret og god forvaltningsskik. I alt tre hold fra udvalgte centre deltog i undervisningen. Undervisningsforløbet er efterfølgende blevet evalueret, og der er lagt en plan for, hvordan undervisningen skal forløbe fremover. I det kommende halve år vil der derfor blive udbudt yderligere kurser. Kurserne vil blive planlagt i samarbejde mellem borgerrådgiveren og det enkelte center og tilpasset centrets specifikke behov. Det er derfor for tidligt at følge op på nu, hvilken indvirkning anbefalingerne om øget fokus på den generelle forvaltningsret og god forvaltningsskik vil have for fremtiden.

Af specifikke opmærksomhedspunkter gjorde borgerrådgiveren i seneste beretning opmærksom på flere emner, som ville blive fulgt nærmere i andet halvår af 2019. Emnerne gennemgås nedenfor:

Telefontider/tilgængelighed blev italesat som en udfordring i første afrapportering, hvorfor det er blevet fulgt med opmærksomhed. Dette skyldes, at der i første halvår var flere henvendelser fra borgere, der oplevede, at de ikke kunne komme igennem til rette center eller sagsbehandler, hvilket blandt andet kunne ses i lyset af korte telefontider. Da der allerede i foråret 2019 var iværksat tiltag i retning af at udvide telefontider og i nogle centre tillige udleveret mobiltelefoner til sagsbehandlere, var dette punkt alene tænkt som et opmærksomhedspunkt i seneste beretning. Ud fra de henvendelser som borgerrådgiveren har modtaget i andet halvår, er det opfattelsen, at borgerne ikke i samme grad føler sig udfordret i forhold til tilgængeligheden. De borgere, der fortsat er utilfredse, oplyser, at de ikke mener, det har hjulpet, at medarbejderne har fået mobiltelefoner, da borgerne nu oplever, at telefonerne ikke bliver svaret. Det kan ikke entydigt afvises, at telefonerne ikke altid bliver besvaret, hvilket også i et par tilfælde er hændt, hvor borgerrådgiveren har forsøgt at kontakte forvaltningen. Da der fortsat er meget få data at basere en analyse på, vil telefonisk tilgængelig være et fokuspunkt, som borgerrådgiveren vil holde øje med i 2020.

I forbindelse med tilblivelsen af denne beretning har borgerrådgiveren været i kontakt med et af de centre, som borgerne oplyser er problematiske at få kontakt til. Her anerkender man problemet og vil straks sætte ind i forhold til en bedring på området. Borgerrådgiveren vil derfor i det kommende år have fokus på, om der sker en ændring i antallet af klagesager på dette område, men vil anbefale forvaltningerne at have større fokus på telefonbetjening, herunder tilbageringninger til borgere, som har anmodet om opringning.

I første halvår hørtes også jævnligt fra frustrerede borgere, der ikke kendte status i deres verserende sag. De oplevede, at sagerne kørte i ring, og at de ikke vidste, hvad næste skridt i deres sag var, eller hvor sagen var på vej hen. Nogle borgere var også i tvivl om, hvad de blev undersøgt for, og hvad udfaldet af undersøgelsen kunne ende op med. Denne problematik ses fortsat i andet halvår. Som det fremgår senere under punktet 'Indsatsområder i 2020' i delpunktet 'vejledning/kommunikation', vil borgerrådgiveren have fokus på, at misforståelser i kommunikationen nedbringes. Dette søges blandt andet opfyldt ved, at borgerrådgiveren vil deltage som observatør i udvalgte møder mellem borger og forvaltning for på denne måde at danne sig et billede af, hvor der opstår uenighed mellem, hvad der er sagt, og hvordan det sagte er blevet forstået.

Det anbefales derfor allerede nu, at forvaltningen bliver bedre til at afslutte samtaler og møder med borger med spørgsmål om, hvordan borger opfatter de indgåede aftaler og eventuelt udleverer referat af mødet hvis muligt. Samtidig er det min anbefaling, at forvaltningen i højere grad opfordrer borgerne til, at invitere en bisidder og/eller referent med til møderne med kommunen for på den måde at hjælpe med at sikre, at der er enighed mellem borger og forvaltning om, hvad der er foregået under møderne, og hvad der er aftalt.

Lange sagsbehandlingstider var også et af fokuspunkterne fra første halvår, som her vil blive fulgt op. I beretningens statistiske materiale over klagepunkter kan det ses, at der ikke er registreret nogen sager under punktet 'lange fastsatte sagsbehandlingstider'. Borgerrådgiveren er ikke informeret om, at der er sket væsentlige ændringer i kommunens sagsbehandlingstider. Til gengæld har det været påtalt, at de sagsbehandlingstider, som kommunen oplyser på sin hjemmeside, skal være i overensstemmelse med virkeligheden og løbende tilrettes derefter. Ændringen af den mindre fokus fra borgernes side på længden af sagsbehandlingstider kan derfor skyldes, at borgerne nu kan stole på de oplyste sagsbehandlingstider, og at de får besked, når sagsbehandlingstiden ikke kan overholdes og i den forbindelse oplyses om, hvornår de i stedet kan forvente svar. Det skal også bemærkes, at der i første halvår pågik en tilretning af beregningen for, hvornår sagsbehandlingstiden løber til og fra. Et andet svar kunne være, at borgerne mere har lagt vægt på 'langsommelig sagsbehandling' inden for den fastsatte sagsbehandlingstid – eller blot at ingen af de borgere, der har henvendt sig til borgerrådgiveren i andet halvår af 2019, har ment/gjort opmærksom på, at de er utilfredse med de fastsatte sagsbehandlingstider.

Hyppige sagsbehandlerskift blev også nævnt som et irritationsmoment i de første seks måneder, da nogle borgere følte, at de skulle starte forfra, hver gang de fik ny sagsbehandler. Yderligere oplevede borgere, at den nye sagsbehandler ikke havde sat sig ind i sagen inden mødet, hvilket gav anledning til frustration hos borgerne. Emnet er stadig aktuelt. Hertil er kommet en problematik om, hvordan eller af hvem borgernes sager bliver behandlet, når sagsbehandler er sygemeldt.

Borgerrådgiveren har vendt problematikken med den centerchef, hvor klagesagerne er mest udtalt. Det viser sig, at der ikke er nogen 'nødsagsgang', som løser den omhandlede problematik. Det er derfor

borgerrådgiverens anbefaling, at forvaltningerne har sagsgange for fordeling af igangværende sager under sagsbehandlers sygdom og ved fratrædelser, så borger ikke føler sig 'glemt' i systemet.

Dialog/kommunikation var en udfordring i første halvår af 2019. På det tidspunkt gjorde flere borgere opmærksomme på forskellige utilfredsheds punkter i forbindelse med dialogen med forvaltningen. Efterfølgende har borgerne ikke i samme grad gjort opmærksom på specifikke ord og vendinger, som de har følt sig stødt af. Dog er der fortsat borgere, der oplever, at de ikke føler sig hørt og forstået, og enkelte giver fortsat udtryk for at blive mødt med en knapt så imødekommende adfærd. Henvendelser af den art er nu kategoriseret under utilfredsheds punktet 'Sagsbehandlerens væremåde/ tone'. Der er modtaget 10 henvendelser i andet halvår om dette punkt. Adfærd indgår som en del af borgerrådgiverens undervisning i god forvaltningsskik i foråret 2020.

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at de fleste fejl sker utilsigtet, og at alle handler efter bedste evne. Det er også vigtigt igen at slå fast, at borgerrådgiveren kun ser en forsvindende lille del af det samlede antal sager og henvendelser, som dagligt modtages i kommunen. Dette må betyde, at der er rigtig mange afgørelser, vejledning, information m.v., som fungerer rigtig godt – hver dag, men også at der altid vil være et forbedringspotentiale.

Og det er før blevet sagt, at man ikke kan ændre en kultur fra dag til dag. En kulturændring tager tid, men når vi husker hinanden på – og hjælper hinanden med – at servicere borgerne bedst muligt inden for de rammer vi har, så kan alt vel ske her i 'Mulighedernes kommune'.

GENERELT OM BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN I TÅRNBY KOMMUNE

Grundlaget for borgerrådgiverfunktionen (vedtægten)

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

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

Funktionen trådte i kraft 1. januar 2019, hvorved Tårnby kommune kom på danmarkskortet over de cirka 42 danske kommuner, der indtil udgangen af 2019 har eller er ved at oprette en borgerrådgiverfunktion – og flere er på vej.

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

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

Opbygning/etablering af funktionen

Borgerrådgiverfunktionen i Tårnby kommune har nu eksisteret i ét år. Fra første dag tog borgerådgiveren i mod og behandlede alle borgerhenvendelser. Det svinger stadig meget, hvor mange daglige henvendelser borgerrådgiveren har modtaget. Til gengæld er der sket en udvikling i retningen af, at flere – men ikke mange – borgere er begyndt at henvende sig ved at skrive direkte til borgerrådgiveren over e-Boks. I e-Boks har borgerrådgiveren sin egen fane lige under Tårnby Kommune.

Opbygningen af borgerrådgiverfunktionen har fyldt meget i 2019 og særligt udfyldningen af opgaven og forventningsafstemning mellem borgerrådgiveren og forvaltningerne om funktionens indhold, sagsgange ved borgerhenvendelse, og hvordan vi samarbejder bedst muligt mv. Det er forventningen, at tilpasningen fortsat vil ske løbende og efter behov og ønsker.

Borgerrådgiveren anerkender - og sætter pris på - sin placering uden for enhver forvaltning, da dette er et synligt signal til borgerne om, at borgerrådgiveren er 100% uafhængig af administrationen. Det betyder også, at borgerrådgiveren ikke kan oplyse borgernes sager, medmindre borger giver fuldmagt til, at borgerrådgiveren må indhente oplysninger i forvaltningen i deres sag. Dette fremgår også af vedtægten for borgerrådgiveren i Tårnby kommune. Det er derfor i høj grad borger selv, der oplyser sagen, og borgerrådgiveren kan derfor alene forholde sig til og handle ud fra de oplysninger, som borger ønsker at videregive.

Anden del af året har været en travl periode. Dels på grund af stigningen i antallet af modtagne henvendelser, men også fordi de modtagne sager har haft en større kompleksitet end tidligere.

Antallet af interne møder med ledere og medarbejdere på forskellige niveauer har også været stigende, og jeg er fortsat med at holde månedlige møder med borgmesteren i sin egenskab af formand for kommunalbestyrelsen, ligesom jeg har fået mulighed for at holde månedlige møder med kommunaldirektøren. Alle de nævnte møder har stor betydning for relationsdannelsen mellem administrationen og mig, og hjælper mig med såvel tilrettelæggelse af mit arbejde som trivsel i mit arbejdsliv.

Som nævnt under punktet 'Synlighed og kendskab til borgerrådgiverfunktionen' har året generelt budt på en del oplæg internt og eksternt samt andre oplevelser, som har medvirket til, at få borgerrådgiverfunktionen godt i gang i Tårnby.

Borgerrådgiverfunktionen er fortsat placeret på rådhuset i lokale 104. Et lyst kontor placeret skråt over for hovedindgangen til rådhuset, hvilket er nemt at finde.

Borgerrådgiverens kerneopgaver og formål med funktionen

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

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

Lokalpressen har tidligere omtalt borgerrådgiveren som 'borgernes vagthund'. Dette vil nok kunne omskrives til, at borgerrådgiveren – i vidt omfang – skal sikre borgernes retsstilling og påse, at de forvaltningsretlige regler er overholdt, samt at borgerne er blevet mødt med en god forståelse for god forvaltningsskik.

Træffetider for borgerne

Borgerrådgiveren har fast telefontid mandag til fredag 9.00 -14.00. Alle, der indtaler besked og oplyser navn og telefonnummer på telefonsvaren, bliver ringet op hurtigst muligt i hele rådhusets åbningstid. Borgerne kan endvidere møde op personligt i Informationen og spørge efter borgerrådgiveren, eller de kan sende en mail via e-Boks direkte til borgerrådgiveren eller med almindelig post. Ved fravær af længere tids varighed oplyses dette på hjemmesiden, telefonsvaren, autosvar på e-mail samt ved information til Informationen.

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

SYNLIGHED OG KENDSKAB TIL BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN

Hvordan er der gjort opmærksom på borgerrådgiverfunktionen i andet halvår af 2019?

Som beskrevet under punktet 'Status på indsatsområder for andet halvår' har jeg også i andet halvår af 2019 haft stor fokus på at udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen eksistens, som nu breder sig som ringe i vand. Dette fører til, at flere ønsker et endnu dybere kendskab til funktionen, og til hvad borgerrådgiveren kan hjælpe med, hvilket igen fører til flere møder med interne og eksterne samarbejdspartnere. Yderligere viste både lokalpressen og landdækkende medier interesse for borgerrådgiverens arbejde i forbindelse med offentliggørelsen af den første beretning i august 2019.

Jo mere opmærksomhed der er omkring borgerrådgivningens eksistens, jo flere borgere kan få og får hjælp, hvilket styrker retssikkerheden for borgerne i Tårnby kommune.

De tiltag, der blev foretaget i første halvår af 2019 for at gøre opmærksom på funktionen, synes at have båret frugt. Flere borgere fortæller, at de har set den videofilm, som bibliotekets medarbejdere hjalp med at producere til kommunens hjemmeside i foråret, og på den baggrund har de taget kontakt til borgerrådgiveren. For nylig lavede bibliotekets medarbejdere et udtræk af data over antal klik på borgerrådgiverens side. Tallene viser, at der i hele 2019 har været 1261 klik, og at den video, der blev lagt på siden i andet halvår, er set 77 gange.

I andet halvår har borgerrådgiveren fortsat med at udbrede kendskabet til funktionen.

Internt

Af interne møder startede andet halvår med en travl september. Møderækken startede med et oplæg under titlen 'Borgerrådgiver – og hva' så?' for de medarbejdere, der havde tid og lyst. Fremmødet var begrænset, men ikke desto mindre blev det til en hyggelig formiddag, hvor borgerrådgiveren gav et meget ærligt billede af sig selv på både det personlige og faglige plan, således at de fremmødte kunne danne sig et billede af, hvad borgerrådgiverfunktionen indeholder, og hvem der udfylder rollen i Tårnby kommune.

Senere samme måned deltog jeg i årets bustur for nyansatte, som borgmesteren stod i spidsen for. Udover at det er interessant for mig at stifte bekendtskab med kommunens fysiske rammer, så er det endnu vigtigere for mig med de relationer, der bliver dannet, når man er sammen med 'kollegaer' i en mere uformel sammenhæng.

Den første halvårsberetning blev præsenteret på ALG-møde, hvilket blandt andet gav anledning til, at der blev taget beslutning om, at borgerrådgiveren skulle holde en kortere undervisningsrække for udvalgte centre i forvaltningsret og god forvaltningsskik.

Af interne aktiviteter sluttede september måned med et oplæg for Servicecentret, hvor jeg deltog i deres afdelingsmøde en fredag morgen. Servicecentrets administration er nabo til borgerrådgiveren på den ene side, og idet centrets ledelse gerne ville tilbyde flest muligt af de ansatte at stifte bekendtskab med borgerrådgiveren og funktionen, holdt jeg et oplæg kun for dem.

Møder af denne karakter er af stor betydning for mig, idet jeg også lærer noget om, hvilke funktioner det enkelte center har, hvorfor jeg bedre kan vejlede/vejvise borgerne i forhold til, hvor eller hos hvem de skal søge hjælp i et konkret spørgsmål.

På samme vis har jeg i slutningen af november haft møde med en af kommunens demenskoordinatorer, hvor vi blev klogere på hinandens arbejdsområder og vilkår og dermed er bedre rustet til at kunne yde gensidig sparing i konkrete sager/problemstillinger fremover.

De føromtalt tre undervisningsseancer blev afholdt i slutningen af november måned og var som nævnt for udvalgte centre, som var besluttet på forhånd af ALG. Seancerne er efterfølgende blevet evalueret af ALG på mødet i december, hvilket har ført til en ny beslutning om, at undervisningen skal fortsætte, dog således at planlægningen af undervisningen sker i samarbejde mellem borgerrådgiveren og mellemledere fra hvert enkelt center.

Eksternt

Borgerrådgiveren har holdt oplæg/møder for Venligboerne i Tårnby, Familiehuset, Enhedslisten, Hjernesagen samt Netværkshuset Kastruplund. De tre førstnævnte var alle arrangementer i lidt større stil med deltagelse af mellem seks og 25 personer. Selvom møderne i og for sig var eksterne, deltog også flere ansatte fra Tårnby Kommune i deres funktion af borgere i kommunen. Det er mit indtryk, at interesseorganisationerne er glade for, at borgerrådgiveren deltager med et oplæg om borgerrådgiverfunktionen, og det øgede kendskab mærkes på stigningen af henvendelserne til borgerrådgiveren efterfølgende.

Borgerrådgiverens første beretning afstedkom også interesse fra flere medier, hvorfor borgerrådgiveren også deltog i et kort interview med Danmarks Radio om baggrunden for nogle af beretningens hovedbudskaber.

I det kommende forår er der allerede nu planlagt et oplæg for medlemmerne af Hjernesagen og Høreforeningen i februar samt deltagelse ved Ældresagens årsmøde til marts. Herudover forventes det, at borgerrådgiveren bliver inviteret til at holde et oplæg for Foreningen LEV i Tårnby og Dragør i løbet af året.

Netværk

Borgerrådgiveren er medlem af det landsdækkende borgerrådgivernetværk i Danmark samt netværk øst, der alene dækker Sjælland og Fyn. I oktober blev der afholdt lokalt netværksmøde i med deltagelse af 15-20 borgerrådgiver. Disse møder er afgørende for borgerrådgiveren, da der her er mulighed for at spare med ligesindede i samme funktion til stor glæde og gavn for alle parter.

I december havde borgerrådgiveren mulighed for at deltage i en gratis retssikkerheds-konference på Hotel Nyborg Strand. Også dette var et givtigt arrangement med interessante og brugbare oplæg fra blandt andet Social- og Indenrigsminister Astrid Krag, Ombudsmands-institutionen, Ankestyrelsen samt borgerrådgiveren fra Roskilde kommune. Flere andre borgerrådgivere deltog også i konferencen, som dermed gav en ekstra mulighed for erfaringsudveksling og networking.

På tværs af kommunerne er der et godt samarbejde borgerrådgiverene i mellem, og vi sparer med hinanden i den udstrækning, det kan lade sig gøre henset til den fysiske adskillelse.

Generelt

Der er ingen tvivl om, at borgerrådgiverens eksterne aktiviteter øger kendskabet til funktionen. Mange borgere fortæller, at de har hørt om borgerrådgiveren via deres netværk og ønsker også at sprede rygtet yderligere. Stadig flere borgere bliver henvist til borgerrådgiveren via deres politikere, men også flere og flere direkte fra forvaltningen. Udbredelsen og henvisningerne opfattes meget positivt, idet borgerne ofte motiverer deres henvendelse med oplysning om, at de har hørt, at borgerrådgiveren kan hjælpe dem.

Borgerrådgiveren er til for alle borgere i kommunen, hvilket dermed også gælder ansatte, som måtte have brug for hjælp. Yderligere er det vigtigt for borgerrådgiveren, at også de allersvageste borgere får kendskab til funktionen, så også de kan modtage hjælp fra borgerrådgiveren.

BORGERRÅDGIVERENS ARBEJDSFORM VED BORGERHENVENDELSER

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

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

Borgerrådgiveren er helt afskåret fra at se og læse i borgernes sager i kommunen, og ligeledes har forvaltningen heller ikke adgang til borgerrådgiverens sager. Borgerrådgiveren har sin egen scanner og kopimaskine på sit kontor, således at risikoen for deling af oplysninger mellem forvaltning og borgerrådgiver elimineres. Dette er et tydeligt signal til borgerne om, at borgerrådgiverfunktionen er adskilt fra administrationen og tydeliggør borgerrådgiverens uafhængighed og adskillelse fra forvaltningen. De oplysninger, som borgerrådgiveren kan arbejde ud fra, er derfor alene de oplysninger, som borgeren selv ønsker at give. Det er derfor borger, der i første omgang oplyser sagen for borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren er selv ansvarlig for at sikre sig fornøden fuldmagt fra borger. Det fremgår af §13 i borgerrådgiverens vedtægt. Det samme gælder, hvor en borger henvender sig på andres vegne, og ønsker borgerrådgiverens hjælp til behandling af sagen. I de sager, der bliver sendt videre til behandling i forvaltningen, er forvaltning fortsat selv ansvarlig for, at de har fuldmagt.

Borgerne henvender sig som oftest ved at ringe, men flere og flere benytter også muligheden for at skrive direkte via e-Boks, hvor borgerrådgiveren har sin egen fane under Tårnby Kommune. Dette er endnu en tydeliggørelse af adskillelsen mellem borgerrådgiveren og forvaltningen. Herudover møder enkelte borgere op personligt i Informationen eller direkte på borgerrådgiverens kontor. Borgeren indleder samtalen med at oplyse, hvilke udfordringer de oplever med deres møde med kommunen, og hvilken hjælp de ønsker fra borgerrådgiveren. I samråd med borger besluttet det, hvordan sagen skal håndteres her fra, herunder om der er behov for et personligt møde til yderligere oplysning af sagen. Under et evt. møde tages der igen stilling til, hvad der videre skal ske, og sagen afsluttes først hos borgerrådgiveren, når det er aftalt med borger.

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over 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 borgerrådgiveren i stedet hjælpe med at 'oversætte' afgørelsen for borger, så borger kan tage stilling til, om de eventuelt ønsker at påklage afgørelsen. Borgerrådgiveren 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 hjælpe med selve formuleringen af en klageskrivelse.

Registrering af borgerhenvendelser og kategorisering

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

Kategorien 'andre henvendelser' dækker typisk over sager, hvor borgere forespørger om rette indgang (vejvisning) til kommunen eller vejledning i, hvordan de skal forholde sig i en given sag. Borgerrådgiverens opgave er her at hjælpe borgeren med at finde vej til rette enhed i kommunens administration og vejlede dem i sagsgangene. Det er ikke alle sager, der entydigt kan kategoriseres til en bestemt kategori. I sådanne tilfælde kategoriseres efter, hvad der har vejet tungest på det enkelte punkt. Der er også sager, der falder

uden for andre kategorier, og bliver samlet op i en slags 'diverse' under 'andre henvendelser'. For eksempel ønsker nogle borgere at videregive et borgerforslag, som de ønsker kommunalbestyrelsen skal se på.

Andre henvendelser

Andre sager

Eksempler

(sag nr. 3)

En kulturinteresseret borger kontakter borgerrådgiveren og oplyser, at han ønsker, kommunen skal skabe et nyt kulturhus. Et kulturelt knudepunkt for borgerne. Et mødested for familier, et attraktivt tilvalg og et kommunalt vartegn.

Ved en henvendelse af den art henvises borgeren til at tage kontakt direkte til sin lokale politiker, eller forslaget bringes videre til rette forvaltning uden sagsbehandling fra borgerrådgivers side.

(sag nr. 36)

Borger ønsker alene at dele sin bekymring over lange sagsbehandlingstider, som hun tidligere har oplevet, idet hun er bekymret for gentagelse i fremtiden.

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

Vejvisningssager

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

Eksempler

(sag nr. 12)

Borger er misbruger af hash, men på afvænnings. Han er ludoman, har en del gæld, er sygemeldt og herudover opsagt fra sin bolig. Borger har to mindreårige børn. Borger søger hjælp til at finde et herberg, en midlertidig bolig eller husvildebolig.

Da borger har brug for egentlig sagsbehandling tages kontakt til rette forvaltning, og det aftales, at borger kontakter forvaltningen direkte, hvor han vil få rette hjælp og vejledning.

(sag nr. 49)

Datter til ældre borger henvender sig, idet hun ønsker vejledning i, hvordan hun skal forholde sig i forbindelse med sin mors udskrivning fra hospital. Borger henvises til at kontakte Visitationen direkte.

(sag nr. 61)

En borger er interesseret i at se kommunens organisationsdiagram og kan ikke finde det på hjemmesiden. Da det er korrekt, at det ikke findes på kommunens hjemmeside, henvises borger til at kontakte kommunalbestyrelsens sekretariat direkte.

(sag nr. 62)

Et mindreårigt barn i børnehavealderen lider af en sjælden sygdom, som blandt andet gør, at barnet har motoriske udfordringer. Sygdommen påvirker hjernen og nervesystemet, hvorfor det er vigtigt, at hun løbende stimuleres. På tidspunktet for henvendelsen har barnets ene forælder gået hjemme med barnet i ca. seks måneder. Forældrene efterspørger muligheden for, at barnet får mulighed for at deltage i sociale tilbud. Da borgerrådgiveren i forvejen skal kontakte forvaltningen i forhold til andre dele af henvendelsen, gives

samtidig besked om dette punkt, hvorefter forvaltningen vil kontakte familien med svar på deres forespørgsel.

(sag nr. 110)

En borger ringer og oplyser, at han ønsker at gå i dialog med kommunen om at være ambassadør for bæredygtigt byggeri. Efter kontakt til Teknisk Forvaltning henvises borger direkte her til.

Vejledningssager

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

Eksempler

(sag nr. 5)

Borger ringer og fortæller, at hun har et hjemmeboende barn, og at hun og barnet er smidt ud af eksmanden. For tiden bor hun og barnet hos borgerens mor, hvorfra hun nu også er smidt ud. Borger blev derfor vejledt i at henvende sig til Børne- og Kultursekretariatet med henblik på at blive opnoteret på den boligsociale venteliste. Herudover vejledtes hun i at søge bolig via sit pensionselskab PFA, diverse almene boligselskaber, samt Forælder Fonden i København. Borger fik udleveret oplysninger om træffetider til Forælder Fonden.

(sag nr. 39)

Borger ønsker vejledning i, hvordan han søger tilskud til køb af stok. Ved min henvendelse til forvaltningen gøres opmærksom på, at der ikke findes økonomisk støtte til køb af stok, men at dette alene er for borgeres egen regning. Borger vejledes derfor i, at han selv skal stå for indkøb af stok, herunder hvorhenne de kan købes.

(sag nr. 46)

Søn til ældre borger henvender sig, idet der er ansøgt om plejehjemsplads til faren. Sønnen ønsker at vide, hvordan han skal forholde sig afhængig af, hvilken afgørelse forvaltningen træffer. Da ansøgningens udfald endnu er ukendt vejledes sønnen i at afvente det nærmere resultat. Herefter kan han henvende sig til borgerrådgiveren på ny, såfremt han har brug for hjælp i en eventuel klagesag.

(sag nr. 51)

En borger henvender sig til borgerrådgiveren, idet han og hans datter er blevet smidt ud af konen. Parret har boet sammen i Tårnbyhuse. Borger har ingen nær familie i kommunen, og heller ikke andre steder han kan søge ly sammen med sin datter. Datteren går i skole i Tårnby. Borger er allerede skrevet op på den boligsociale venteliste i Tårnby, men da ventetiden er lang, har han brug for alternativer. Borger vejledes i at kontakte nuværende boligselskab, som muligvis har en særlig venteliste for egne beboere, der bliver skilt el. lign. Herudover vejledes han i at søge bolig via de almennyttige og private boligselskaber, Den blå Avis og Forælder Fonden.

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

Klager

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

Oversendelsessager

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

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 borgerrådgiverens arbejde i at styrke dialogen mellem borger og forvaltning. Det er borgerrådgiverens overbevisning, at mange sager løses allerede ved dialog, hvilket er bedre for borgeren og hurtigere for forvaltningen, idet en egentlig klagesagsbehandling er ressourcetung for forvaltningen, og dermed ofte kan være en langsommelig proces. 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. Af den årsag forsøger borgerrådgiveren at påvirke forvaltningen til endnu større grad af dialog/samtale med borgeren. En genskabelse af dialogen er derfor hovedmotivet ved at oversende sagerne og opfordre forvaltningen til at kontakte borgerne. Det er forvaltningens vurdering, hvorvidt dialogen vil foregå mest hensigtsmæssigt via telefon eller på et møde, men borgerrådgiveren vil – ud fra sit kendskab til borgeren og problemstillingen, samt borgers eget ønske – ofte komme med sin anbefaling til, hvilken henvendelsesform der anses for mest givtig for at undgå eventuelle misforståelser eller uklarheder.

Oversendelsessager bruges mere og mere fra borgerrådgiverens side. Dette skyldes, at det ses som en smidigere arbejdsgang at oversende sagerne. Også ud fra påvirkningen af det tidsmæssige perspektiv, hvorved sagerne løses hurtigere på denne måde, så er det også borgerrådgiverens opfattelse, at det styrker samarbejdet mellem forvaltningen og borgerrådgiveren. Dette skal muligvis ses i lyset af, at borgerrådgiveren ofte kontakter forvaltningen inden oversendelse, men også fordi der ved oversendelsessager ikke er nogen lovfastsat svarfrist. Derimod er det god forvaltningsskik at besvare alle henvendelser hurtigst muligt. De borgere, der ikke modtager svar inden for rimelig tid, kontakter jævnligt borgerrådgiveren på ny og beder om hjælp til at fremme forvaltningens svar.

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

Eksempler

(sag nr. 4)

En borger er utilfreds med, at han har modtaget et brev om, at han skal tilbagebetale sin kontanthjælp for en periode, hvor han har afholdt ferie. Borgerrådgiveren kontakter forvaltningen, der oplyser, at borger – indtil videre – ikke skal tilbagebetale beløbet, idet han er fritaget pt., da han netop er på kontanthjælp. Borger tilbydes en opringning direkte fra forvaltningen, hvis han ønsker yderligere viden.

(sag nr. 17)

En mor føler sig frustreret over sagsbehandlingen af hendes sønners sager, som er påbegyndt halvandet år tidligere. Under telefonsamtalen med moren bliver det hurtigt klart, at der er tale om en sag af mere kompleks størrelse, hvorfor moren inviteres til et møde med borgerrådgiveren for at tale sagen igennem. På mødet oplyser moren, at hun føler sagerne trækker i langdrag, at hun hele tiden skal forsvare sin gøren og laden over for kommunen, som, hun også mener, forsøger at pådutte hende at hjemmeundervise et af sine børn, hvilket hun ikke har mulighed for. Moren har holdt mange møder med forvaltningen i sønnernes sager, men hun står fortsat tilbage med en række uafklarede spørgsmål, som hun søger svar på. På borgers vegne formuleres et længere skriv til forvaltningen med alle de vigtigste oplysninger, som borgerrådgiveren har modtaget. Da henvendelsen således hovedsagligt drejer sig om uafklarede spørgsmål, finder borgerrådgiveren det mest hensigtsmæssigt, at sagen oversendes til forvaltningen til besvarelse af hvert enkelt spørgsmål i håb om at styrke dialogen imellem borger og forvaltning. Besvarelsen fra forvaltningen til moren er i første omgang forholdsvis overordnet, hvorfor borger henvender sig til borgerrådgiveren på ny. En ny mail sendes til forvaltningen med anmodning om svar på hvert enkelt spørgsmål, hvilket borger modtager. Sagen er herefter afsluttet hos borgerrådgiveren.

(sag nr. 21)

Borger ringer og oplyser, at han har flere klagepunkter over kommunen. Han fortæller, at han er utilfreds med, at kommunen sender forskellige plejere hjem til ham, at der er dårlig stemning mellem plejepersonalet omkring ham, at hans handlingsplan ikke bliver fulgt, hvorfor nogle opgaver aldrig er blevet udført og at tingene går i ring, så han oplever, at han flere gange får at vide, at 'andre' skal udføre en given opgave. Ved borgerrådgiverens henvendelse til forvaltningen viser det sig, at der allerede er sat et møde i værk mellem borger og forvaltning, hvor de nævnte klagepunkter kan tages op. Borger orienteres og sagen lukkes herefter.

(sag nr. 29)

Denne sag er startet med, at borger henvender sig telefonisk og oplyser, at hun har været i 'systemet' i 14-15 år, idet hun dengang var udsat for en arbejdsulykke. Senere har hun fået tilkendt fleksjob, men er nu for svag til at kunne arbejde. Borger oplyser, at hun har haft 15-18 forskellige sagsbehandlere i perioden og har også fornylig fået ny sagsbehandler, som hun dog ikke kan komme i kontakt med. Pt. ønsker borger en status på, hvad der sker i hendes sag, og hvad der er næste skridt. Borgerrådgiveren kontakter forvaltningen og får oplyst, at sagen - på grund af sagsbehandlerskifte - er blevet administrativt forlænget. Samtidig oplyses det, hvad sagen beror på pt., og hvad der skal ske fremadrettet i borgerens sag. Det aftales endvidere, at borger - som har været til møde med forvaltningen få dage forinden - modtager skriftlig besked om, hvad der er næste skridt i hendes sag. Forvaltningen sender herefter en orientering til borger med en kort redegørelse af sagsforløbet og en beskrivelse af den videre sagsbehandlingsproces, hvorefter sagen afsluttes hos borgerrådgiveren.

(sag nr. 34)

Borger er henvist til borgerrådgiveren af borgmesteren. Borger ønsker møde, da der er tale om en større sag. På mødet oplister borger kort sin arbejds- og sygdomshistorik. Hun fortæller, at hun dagen før opkaldet til borgerrådgiveren, har været til møde med sin sagsbehandler og dennes teamleder. Borger er dog stadig i tvivl om flere forskellige dele i hendes sag, hvorfor hun søger hjælp hos borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren kontakter forvaltningen og får hurtigt et afklarende møde, hvor der gives svar på de stillede spørgsmål. Samtidig bliver borgerrådgiveren oplyst om, hvilke udfordringer forvaltningen har stået overfor, som ikke alene skyldes forvaltningens forhold. Herefter kontaktes borger, og oplysningerne om det videre forløb gives videre, og sagen lukkes hos borgerrådgiveren.

(sag nr. 100)

Denne sag har er startet hos borgerrådgiveren midt i september og blev afsluttet i december. Sagen drejer sig om en borger, som er far til en datter, som er autist. Hun er visiteret til en efterskole, hvor hun modtager specialundervisning. Borger har i marts fået lavet en beregning over egenbetalingen for efterskoleopholdet. Efter skolestart er borger blevet opmærksom på, at han betaler væsentligt mere i egenbetaling end andre familier i lignende situationer. Borger kontakter borgerrådgiveren med anmodning om hjælp til, hvordan han kan søge om at få sin egenbetaling nedbragt. Sagen oversendes til forvaltningen med anmodning om at kontakte borger og yde ham den nødvendige vejledning, hvilket straks bliver bekræftet af forvaltningen. Herefter lukkes sagen hos borgerrådgiveren.

Ca. to uger senere kontakter borger igen borgerrådgiveren, idet han fortsat er uden svar. På ny søges sagen løst ved, at borgerrådgiveren kontakter forvaltningen - denne gang med anmodning om svar på, hvorfor borger endnu ikke er blevet kontaktet af forvaltningen - udover at han har modtaget et opkald med oplysning om hvilke center, han kan forvente at modtage svar fra. Midt i oktober rykker borger selv det pågældende center, som, han tidligere er blevet oplyst om, vil skulle besvare hans henvendelse. Han modtager svar på denne henvendelse i slutningen af december, hvor centret gør opmærksom på, at de først samme dag har modtaget borgers - og borgerrådgiverens - henvendelser. Borger sender herefter al nødvendig dokumentation til centret. Den 10. december modtager borger svar på sin ansøgning om refusion for betaling af efterskole til sin datter, som bliver imødekommet, og vil kunne forventes indsat på borgers konto indenfor 3-5 arbejdsdage.

Egentlig klagesager

De 'egentlige klagesager' er dem, hvor borger har et mere konkret klagepunkt. Klagen kan være over selve afgørelsens indhold, hvilket ofte skyldes, at borger ikke har modtaget hele eller dele af den ydelse, som de har ansøgt om. Andre sager handler om klager over, at nogle forvaltningsretlige regler ikke er overholdt,

f.eks. at høringsreglerne ikke er overholdt, at der ikke er taget stilling til indholdet af en høringskrivelse eller at borger af andre grunde ikke mener, at begrundelsen for afgørelsen er fyldestgørende. I flere sager er der mere end ét klagepunkt. Det klagepunkt, der vejer tungest, bliver registreret som 'hovedsag' og efterfølgende klagepunkter som 'følgesager'.

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

Eksempler

(sag nr. 33)

I denne sag kontaktes borgerrådgiveren med anmodning om et møde, idet borger oplyser, at hun er utilfreds med 'langvarig og inkompetent sagsbehandling'. På mødet fortæller borger, at hun har været delvist sygemeldt i cirka et år på baggrund af en hjernerystelse et par år tidligere. Et halvt år før borgers henvendelse til borgerrådgiveren er der igangsat en udredning af hendes følgeskader, og herefter er der udarbejdet en rapport med oplysning om det anbefalede behandlingsforløb, som er sendt til kommunen i maj måned. I august modtager borger telefonisk oplysning om, at hun vil få bevilget dele af det anbefalede forløb, og at den skriftlige bekræftelse herpå vil blive fremsendt. Da borger er utilfreds med, at hun ikke får bevilget hele det forløb, som er anbefalet fra udredningsstedet, anmoder hun om borgerrådgiverens hjælp til at klage til forvaltningen. Borgerrådgiveren kontakter forvaltningen og beder om, at forvaltningen fremsender en skriftlig afgørelse med begrundelse på det delvise afslag til borger. Forvaltningen oplyses samtidig om, at borger ikke er blevet partshørt inden afgørelsen i henhold til forvaltningslovens krav, når der ikke gives fuldt ud medhold. Borgerrådgiveren anmoder samtidig om, at forvaltningen besvarer klagen direkte til borger og samtidig sender kopi af svaret til borgerrådgiveren. Efter henvendelsen genvurderes sagen af forvaltningen, som bevilger borger det fulde anbefalede forløb og med uddybende begrundelse for, hvorfor borger har behov for hele forløbet.

(sag nr. 75)

En borger henvender sig på vegne af sin søn, som har modtaget afslag i en ansøgningssag. Begrundelsen for afslaget er, at han ikke findes at være i målgruppen for den ansøgte ydelse. Borger er mor til en voksen søn og fremviser på mødet med borgerrådgiveren en underskrevet fuldmagt fra søn til sin mor. Borger har brug for hjælp til at formulere selve klageskrivelsen, og moren medbringer udkast til klage. Da borgerrådgiveren ikke kan tage stilling til den faglige vurdering af afgørelsen, samt i det klagemulighederne ikke er udtømte, kan borgerrådgiveren alene hjælpe borger med vejledning og formulering af selve klageskrivelsen. På den baggrund formuleres klageskrivelsen i samarbejde mellem borger og borgerrådgiver. Klageskrivelsen sendes til borger med kopi til forvaltningen, som bliver bedt om at besvare klagen direkte til borger og samtidig hermed orientere borgerrådgiveren og sagens udfald.

(sag nr. 145)

Sagen starter med, at en mor til 18-årig autist kontakter borgerrådgiveren. Moren er frustreret over, at hun mener, begrundelsen for afslag på tilskud til ergoterapi af flere grunde er forkert. Herudover ønsker moren hjælp til at få istandsat et møde med forvaltningen, idet hun mangler oplysning om sin søns fremtid, herunder hans mulighed for at få et ressourceforløb eller en førtidspension.

Moren bliver oplyst om, at borgerrådgiveren ikke kan handle i sagen, medmindre hun kan fremvise fuldmagt. Da fuldmagten er modtaget skriver borgerrådgiveren et brev til borger, hvoraf det fremgår, hvad der er blevet talt om under mødet samt de klagepunkter, som borger har ønsket hjælp til at formulere. Brevet sendes i kopi til forvaltningen med anmodning om, at klagen bliver besvaret direkte til borger. Samtidig anmodes forvaltningen om at orientere borgerrådgiveren ved en kopi af besvarelsen, når denne fremsendes til borger. Kopi af afgørelsen blev modtaget fire uger senere, hvoraf det fremgik, at forvaltningen fastholdt sin afgørelse, hvorfor klagen blev sendt videre til Ankestyrelsen.

Det har stor betydning for mig at vide, hvordan de sager, som sendes over til forvaltningen til behandling i en eller anden form, afsluttes. Dels fordi det giver mig viden om, hvorvidt min mellemkomst har ført til et andet resultat end det, der var borgers udgangspunkt, og dels fordi nogle borgere udtrykker bekymring over, om det kan 'skade' deres sag, at de henvender sig til borgerrådgiveren. Ydermere vil besvarelserne kunne give læring for fremtiden. Jeg sætter derfor stor pris på alle de tilbagemeldinger, jeg modtager fra forvaltningen, men bestemt også fra borgerne selv, på, hvordan det videre forløb er gået.

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

Afviste sager

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

Hvornår og hvorfor afvises sager?

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

Eksempler

(sag nr. 6)

En borger henvender sig og fortæller, at han er utilfreds med, at hans ansøgningssag om hjælp til betaling af en tandlægeregning er blevet afvist af kommunen. Herudover er han utilfreds med, at han alene har modtaget afgørelsen mundtligt. Ved nærmere undersøgelse viser det sig, at borger er bosiddende i Frederiksberg kommune, hvorfor sagen afvises. Borger bliver dog vejledt i sine muligheder for at bede om skriftlig begrundelse på afvisningen i sin hjemkommune.

(sag nr. 7)

Sagen handlede om en mand, der kontaktede borgerrådgiveren på sin kones vegne, idet hun har søgt om bleer. Borger er bosat i Dragør kommune, hvorfor borgerrådgiveren ikke kan behandle sagen. Borger henvises i stedet til at kontakte sin sagsbehandler direkte.

(sag nr. 9)

Sagen omhandler en borger, som er smidt ud af sin bolig ved fogedens hjælp, fordi naboer har klaget over hende. Sagen afvist af borgerrådgiveren på grund af det privatretlige grundlag, og borger blev i stedet vejledt i at søge hjælp ved Retshjælpen i København.

(sag nr. 31)

En genganger har på ny anmodet om møde med borgerrådgiveren, idet han ikke er tilfreds med, at borgerrådgiveren tidligere har afvist hans sag, idet den er væsentlig forældet. På daværende tidspunkt vurderede borgerrådgiveren også, at der umiddelbart ikke sås at være foretaget fejl ved sagsbehandlingen, hvorfor der ikke forelå grunde til at afvige fra hovedreglen om forældelse. Sagen blev afvist på ny, idet borger denne gang ikke mødte op til det aftalte møde.

(sag nr. 105)

Borger ønsker at klage over navngiven medarbejder.

Borgerrådgiveren har ikke kompetence til at behandle klager over personalemæssige forhold, hvorfor sagen afvises, og der i stedet ydes vejledning i at klage direkte til lederen af centret eller forvaltningen.

(sag nr. 112)

Borger ønsker at give udtryk for, at hun er utilfreds med, at ingen overtager sagsbehandlingen i borgerens sag, når en sagsbehandler er sygemeldt. Borgerne får ikke besked om, hvorfor sagen står stille, og ingen

bærer sagen videre under sygdommeldingen. Borger ønsker ikke at klage officielt, men alene at gøre opmærksom på, at hun opfatter det som dårlig service.

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at der umiddelbart er tale om en klage/beklagelse over kommunens serviceniveau, hvilket ligger uden for borgerrådgiverens kompetenceområde at forfølge. I stedet sendes borgers bekymring videre til relevante center, som tager oplysningerne ad notam.

(sag nr. 116)

Borger oplyser, at hun er flyttet hertil, idet hun ønsker at finde en permanent bolig i kommunen. Borger har derfor været i kontakt med Børne- og Kultursekretariatet med henblik på opskrivning på den boligsociale venteliste, men er blevet afvist. Da borger er flyttet her til med et såkaldt 'forudsigeligt boligproblem', falder hun uden for de retningslinjer Tårnby kommune har fastlagt for optagelse på ventelisten, hvilket borger oplyses om. Hun vejledes derfor i at søge bolig via de sædvanlige kanaler, og henvises også til Forældre Fonden med henblik på midlertidig bolig.

HENVENDELSER – STATISTIK

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

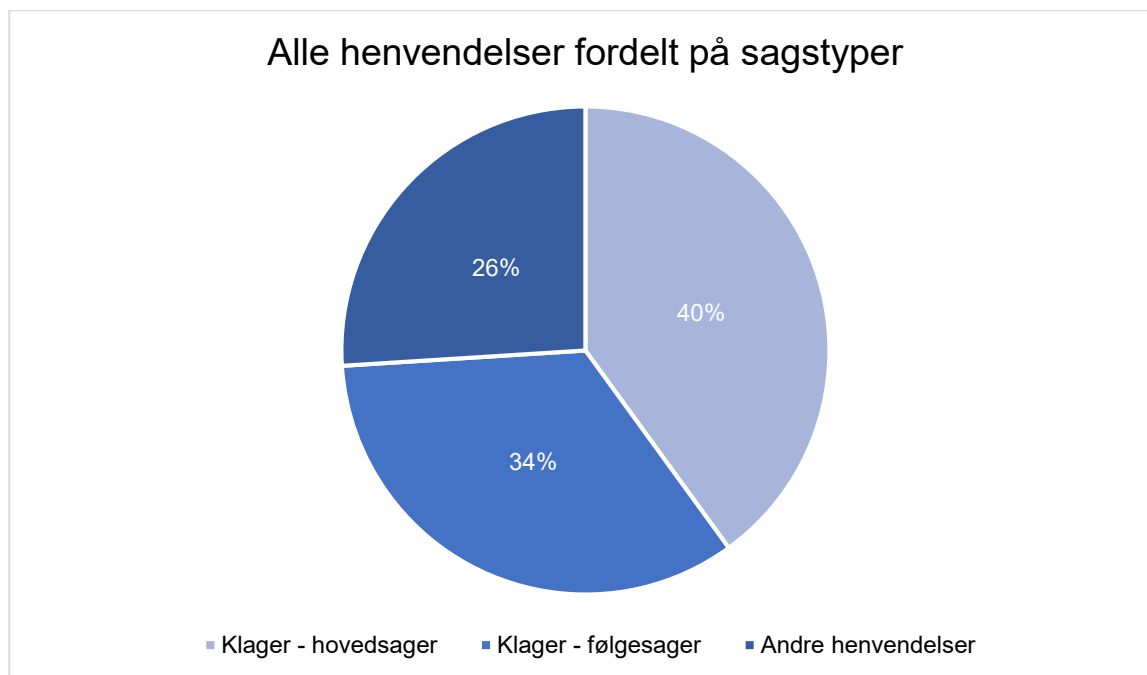
I indeværende beretningsperiode er antallet af sager til borgerrådgiveren 227, hvilket er en øgning af antallet med 63%. Sammenlignet med andre kommuner af tilsvarende størrelse er sagsantallet relativt højt.

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.

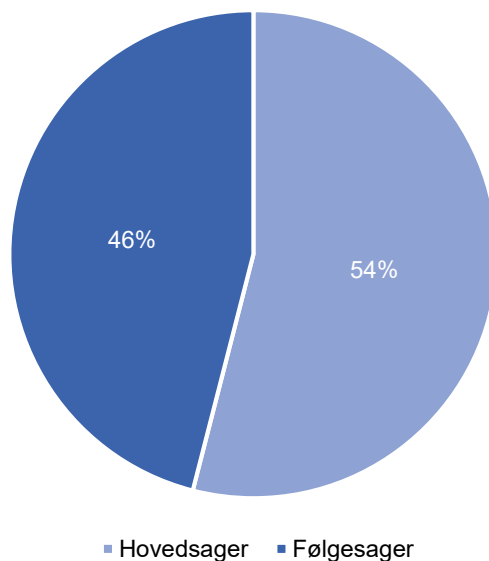
Det anvendte statistikmodul er udarbejdet af andre borgerrådgivere for år tilbage, men er i efteråret blevet lettere tilrettet til Tårnbys behov, således at der er kommet en ekstra kolonne, som forsøger at kategorisere mere præcist, hvilke områder borger er utilfreds med.

Alle henvendelser fordelt på sagstyper

Det samlede antal oprettede/registrerede sager på 227 er fordelt på i alt 167 'Klagesager' og 60 'Andre henvendelser'. Af klagesagerne er 91 hovedsager og 76 følgesager. For 'andre sager' er fordelingen 55 hovedsager og 5 følgesager.



Klagersager fordelt på hovedsager og følgesager



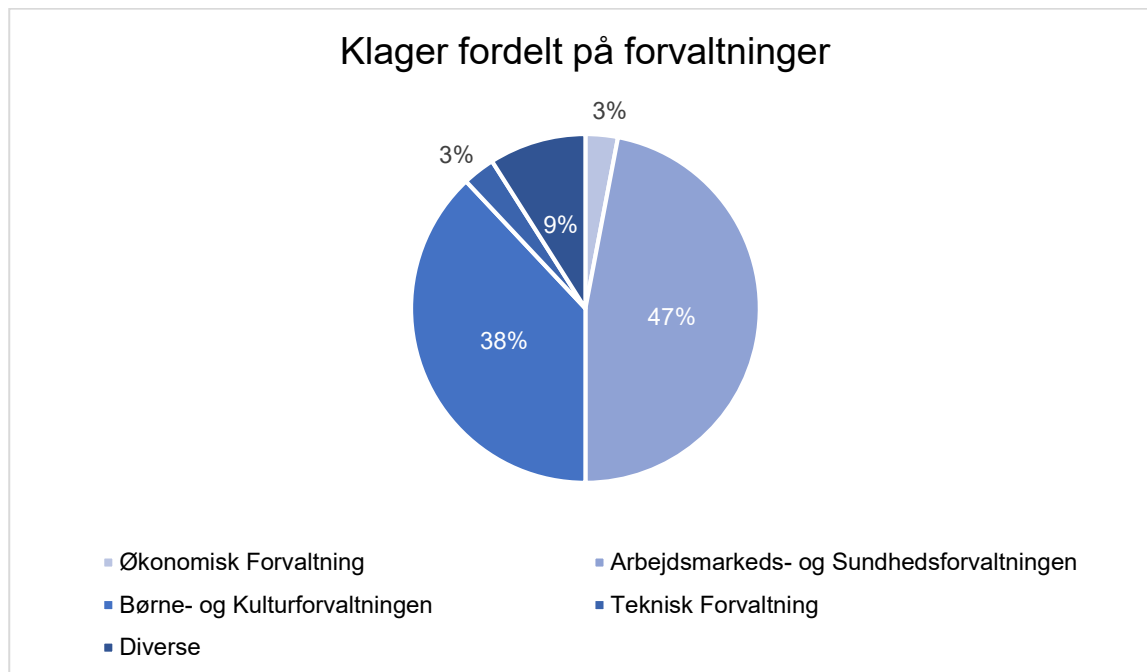
Klagesager

Klager består af henvendelser, som indeholder et element af klage over kommunen, som borger ønsker at få behandlet. Nogle sager indeholder flere forskellige juridiske problemstillinger, hvorfor de bliver registreret som én 'hovedsag', hvor det primære klagepunkt fremgår, og det eller de efterfølgende klagepunkter registreres som én 'følgesag' per klagepunkt. Flere sager indeholder blot ét klagepunkt, hvorfor antallet af hovedsager overstiger følgesager.

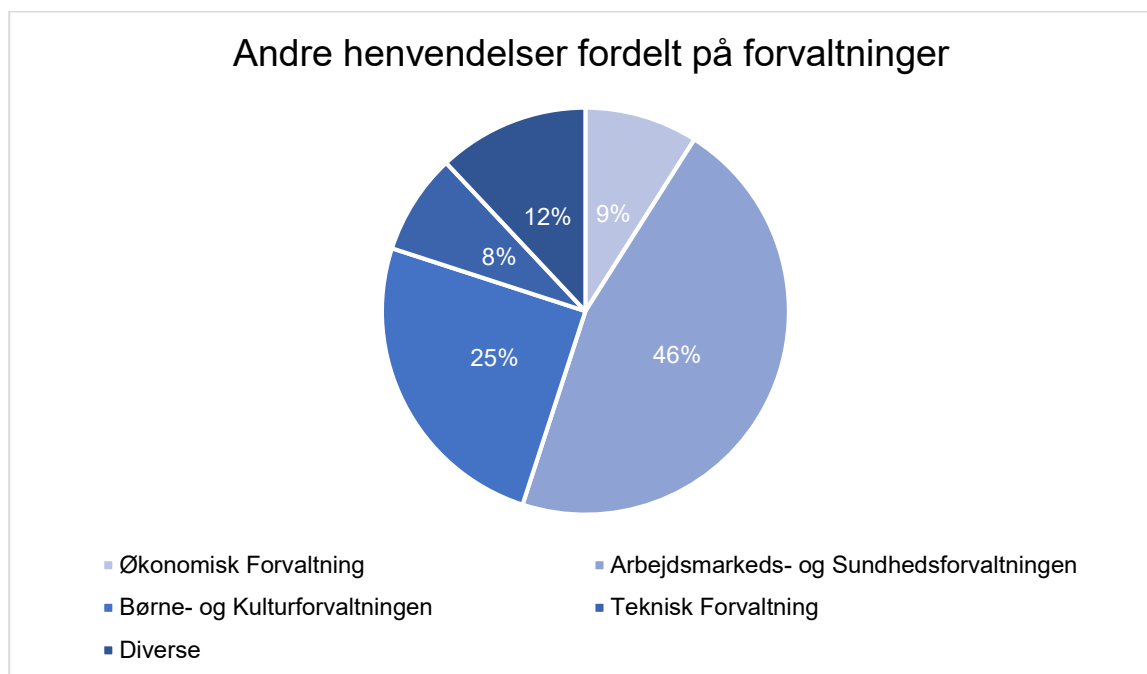
Andre henvendelser

De henvendelser, der ikke indeholder et element af klage, registreres som 'andre henvendelser'. En sådan henvendelse er typisk en sag, hvor borgerrådgiveren ikke skal foretage en egentlig vurdering af en sag. Der vil ofte være tale om sager, hvor borger har behov for vejvisning i, hvor i kommunen man søger en ydelse, oplysning om telefontider eller ønsker vejledning. Eksempler på 'andre henvendelser' findes under punktet 'Registrering af borgerhenvendelser. Andre henvendelser'.

Sagernes fordeling på forvaltningsområder



Andre henvendelser



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.

Enhver borger med en retlig interesse kan klage over deres sag i kommunen. Borgerrådgiveren ønsker derfor ikke at tale borgerne fra deres klageret, men i stedet forsøges i videst muligt omfang at løse sagerne, før de bliver til en egentlig klagesag.

Hvad dækker sagerne over – generelt?

Af oversigten over utilfredsheds punkter, som findes under overskriften 'Borgerrådgiverens observationer' kan det ses, at der er tre overskrifter som dominerer. Selve afgørelsens indhold, sagens håndtering/sagsbehandlingsfejl og manglende information om sagen. Eksempler på den enkelte kategori findes også under samme hovedoverskrift. 76% af samtlige klagepunkter fra borgerne kommer fra de tre punkter.

Utilfredshed med selve afgørelsens indhold

I denne kategori falder hovedparten af sagerne, idet 50 sager omhandler klager over selve sagens afgørelse. I henhold til borgerrådgiverens vedtægt er det ikke alle typer sager, som jeg kan behandle. Til gengæld kan jeg yde råd og vejledning, oversætte afgørelsens indhold og fortælle borger om, hvilke muligheder de har for at komme videre med deres sag.

Sagens håndtering/sagsbehandlingsfejl

47 meget forskellige sager er kategoriseret her. Kategorien dækker både over sager, hvor borger er utilfreds med måden, sagen er behandlet på, fx mødet med borgeren, men også mere åbenlyse fejl. Sidstnævnte ses i sag nr. 56 om samme emne under borgerrådgiverens observationer, hvor forvaltningen begår flere fejl frem mod at træffe afgørelse i sagen. Ligeledes i sag nr. 58, hvor borger ikke havde modtaget partshøring, inden afgørelsen blev truffet.

Manglende information om sagen

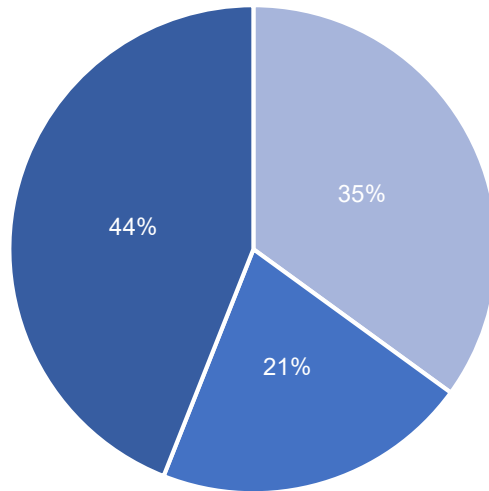
I de 24 sager om manglende information fortæller borgerne blandt andet, at de ikke mener, de har fået oplyst, hvad næste skridt i deres sag er. Der ses en generel problematik i, at borger og forvaltning i flere tilfælde taler forbi hinanden. Der er således ikke overensstemmelse mellem, hvad forvaltningen mener at have ydet af rådgivning og vejledning, og hvad borgeren mener at have modtaget. Til illustration ses blandt andet sag nr. 34, hvor borger har været til møde i forvaltningen, men kontakter borgerrådgiveren om hjælp allerede dagen efter, idet borger har en række tvivlsspørgsmål i sin sag.

Samlet set kan det siges, at når en borger er utilfreds med, hvordan en sag er blevet behandlet, er det ofte et udtryk for, at borger ikke mener, at kommunen har levet op til 'god forvaltningsskik'. 'God forvaltningsskik' er gennemgået nærmere i den første afrapportering og vil fortsat være en del af borgerrådgiverens undervisning af sagsbehandlere i den kommende tid.

Det samlede antal sager for hele 2019

Nedenfor ses blot en enkelt graf, der illustrerer det samlede antal klager og andre henvendelser for hele 2019. Det er disse tal, som vil blive anvendt fremover til sammenligning af udviklingen af henvendelser til borgerrådgiveren i Tårnby Kommune.

Samlet antal sager i 2019



■ Klager - hovedsager ■ Klager - følgesager ■ Andre henvendelser

EFFEKTEN AF BORGERRÅDGIVERENS ARBEJDE

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

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

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

Internt bruges de erfaringer, der kan udtrages af borgerhenvendelserne, til at hjælpe dem, der hjælper andre – altså ved undervisning og erfaringsdeling med forvaltningen. Borgerrådgiveren har i årets løb også hjulpet med at tilrette hjemmesiden, således at de rigtige og nugældende paragraffer fremgår, vejledt ansatte i konkrete borgersager, hjulpet med at finde løsninger på, hvordan ansatte får adgang til at tjekke fremtidsfuldmagter og meget andet.

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

I sag nr. 56, som er omtalt under sagsbehandlingsfejl, og hvor der var tale om flere forskellige sagsbehandlingsfejl, førte borgerrådgiverens mellemkomst til, at centret efterfølgende kontaktede borgerrådgiveren med anmodning om hjælp til, hvordan en afgørelse skal udformes, herunder indholdet af en klagevejledning.

I sag nr. 69, som er omtalt under sagsbehandlingsfejl, opnår borger svar på de spørgsmål, der er stillet til forvaltningen et års tid tidligere. Forvaltningen besvarer borgerrådgiverens henvendelse samme dag, som den er modtaget. I samme sag ønsker borger også svar på, hvor langt hendes ansøgning om visitation til daghjem er nået. Borger oplyses om, at forvaltningen har 10 ugers svarfrist på denne type ansøgninger, og at tiden ikke er overskredet. Trods dette skriver borgerrådgiveren alligevel til forvaltningen, idet borgers tilstand er kritisk. Også her modtages svar samme dag med oplysning om, at ansøgningen aldrig er modtaget, men at forvaltningen vil tage hånd om en ny ansøgning straks.

En særlig sag var nr. 96. Denne sag handlede om en borger, som havde lagt sag an mod kommunen. Allerede af den årsag, og idet der var tale om et forældet forhold, faldt sagen udenfor borgerrådgiverens område. En del af sagen drejede sig dog om, hvorvidt kommunen havde opfyldt sin forpligtelse til at opfylde en tidligere dom og udbetale borger det beløb, som fremgik af afgørelsen i den tidligere dom. Borger kunne ikke få forvaltningen i tale, og anmodede derfor om hjælp hertil. Borger ønskede, at såfremt kommunen fastholdt, at de havde indfriet det beløb, som fremgik af dommen, et bevis på, at pengene var sendt til ham. Ved borgerrådgiverens henvendelse til forvaltningen var der stor velvilje til at løse denne del af sagen, hvorfor borger hurtigt fik sit tilgodehavende udbetalt.

I sag nr. 100, som omtalt på side 18, havde borger ikke modtaget korrekt vejledning fra forvaltningen vedrørende muligheden for at søge økonomisk dækning af udgifter til et barns skolegang. Efter borgerrådgiveren – ad flere omgange – kontaktede forvaltningen modtog borger den korrekte vejledning, hvilket førte til, at borger rettelig fik refunderet sin udgift for barnets skoleophold.

Overordnet set er det min oplevelse, at borgerne generelt er meget tilfredse med den hjælp, der kan ydes, og som ligger inden for rammerne af borgerrådgiverens vedtægt. Der modtages også ofte positive tilkendegivelser fra borgere, som ikke umiddelbart kan modtage hjælp til behandling af deres sag af borgerrådgiveren, men i stedet bliver vejledt i, hvortil de i stedet skal henvende sig og hvordan.

Enkelte borgere giver udtryk for, at de er uforstående og ærgerlige over, at borgerrådgiveren ikke har direkte adgang til forvaltningens sager, hvorfor borger selv er ansvarlig for at oplyse sagen. Utilfredsheden vendes som oftest til noget positivt, når borger bliver klar over fordelene ved, at der er en skarp adskillelse i mellem borgerrådgiveren og administrationen som helhed. Dette er en styrkelse af borgers sikkerhed for, at ingen i forvaltningen har mulighed for at påvirke den uafhængige borgerrådgivning, da forvaltningen ikke har instruktionsbeføjelser.

Det er min opfattelse, at den store fremgang i antallet af henvendelser i andet halvår – ud over det åbenlyse øgede kendskab til funktionen – også handler om, at mange borgere oplever at modtage god hjælp fra borgerrådgiveren, hvorfor det positive budskab spredes. Fra borgernes side er det derfor min opfattelse, at borgerne i Tårnby er meget glade for, at kommunen har fået en borgerrådgiverfunktion.

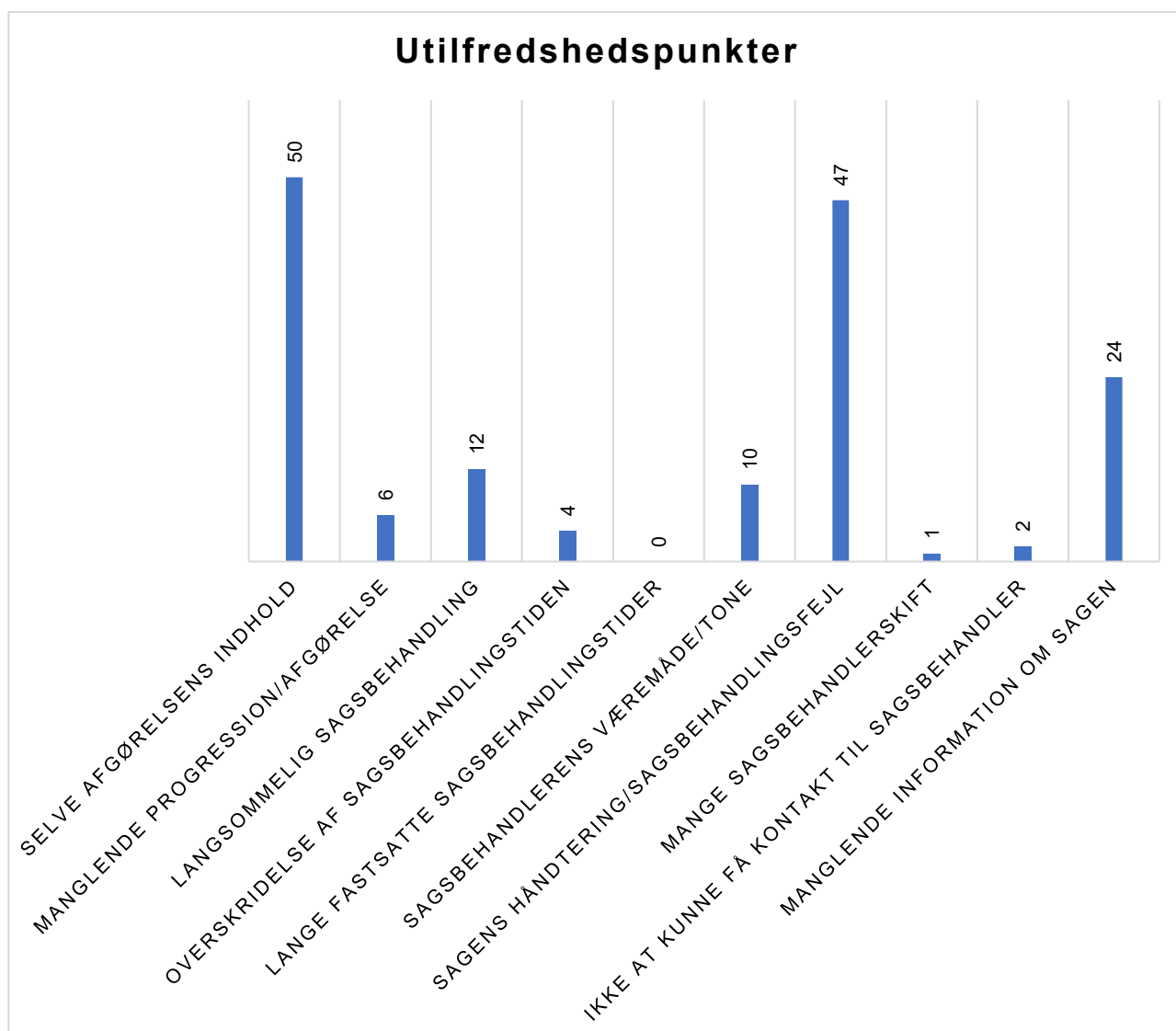
I forhold til forvaltningen spores også en mere positiv holdning til borgerrådgiveren – både funktionen og personen. Et bud på dette kunne være, at nogle fra forvaltningen har gjort brug af borgerrådgiverens ekspertise, hvorfor et gensidigt lærerigt miljø er opstået. Herudover forestiller jeg mig, at 'afmystificeringen' af funktionen/personen er afgørende for det gode samarbejde.

De tiltag, der i øvrigt er gjort det sidste halve år, er løbende beskrevet i denne beretning blandt andet først i beretningen under punktet 'Resumé og konklusion'.

BORGERRÅDGIVERENS OBSERVATIONER

I andet halvår af 2019 har borgerrådgiveren modtaget væsentligt flere henvendelser. Samtidig er der ændret på registreringspraksis, idet der er tilføjet en kolonne med 10 klagepunkter, således at det er tydeligere at se, hvilke dele af sagsbehandlingen, som flest borgere udtrykker utilfredshed med. Den udbredte registreringspraksis sikrer samtidig, at borgerrådgiverens udtalelser ikke baserer sig på solohistorier, men i stedet på en højere grad af evidens.

For at kunne sætte ind, hvor man gør størst mulig gavn, har jeg valgt hovedsageligt at koncentrere mig om 'top-tre' over antallet af utilfredsheds punkter.



Selve afgørelsens indhold

Den faglige bedømmelse af afgørelsens indhold ligger uden for borgerrådgiverens område at tage stilling til. Endvidere er det ikke borgerrådgiverens opgave at vejlede borger i, hvorvidt de bør eller ikke bør klage, da dette vil kunne sætte borger i udsigt, om de kan forvente en ændret afgørelse i en bestemt retning ved påklage. Dog har enhver borger ret til at klage, og såfremt dette er et ønske, yder borgerrådgiveren hjælp i forbindelse med klageprocessen.

Flere borgere klager over – udover selve afgørelsens udfald – at de mener, kommunen ikke foretager en reel remonstration af klagerne, men uden videre træffer en enslydende afgørelse med samme begrundelse som i den oprindelige afgørelse for herefter at sende klagen videre til bedømmelse i Ankestyrelsen. Da det er uomtvisteligt, at Ankestyrelsen har meget lange sagsbehandlingstider, vil en sådan praksis ikke alene være i strid med Forvaltningsloven, men også til stor gene og muligvis skade for borgerne.

Borgerrådgiveren har ikke foretaget en nærmere undersøgelse af denne påstand, og så vidt vides findes ingen opgørelse over omgørelsesprocenterne ved remonstration her i kommunen. En sådan opgørelse kunne være interessant i forhold til at følge op på påstanden.

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

Eksempler

(sag nr. 38)

Borger har henvendt sig i første halvår, idet hun var utilfreds med, at hun havde modtaget afslag på ansøgning om ortopædisk fodtøj. Hun modtager hjælp fra borgerrådgiveren til at skrive en klage, men modtager på ny afslag. Klagen sendes derfor til Ankestyrelsen. Da borger også herfra modtager afslag, anmoder hun om hjælp og vejledning til, hvilke klagemuligheder hun kan gøre brug af.

(sag nr. 39)

Borger ønsker at få tilskud til køb af stok. Han udtrykker utilfredshed over, at kommunen ikke giver tilskud her til. Da dette punkt falder uden for borgerrådgiverens område at hjælpe med ydes borger i stedet vejledning i, hvilke muligheder han har for at klage.

(sag nr. 48)

Fuldmagtshaver henvender sig på borgers vegne. Borger er stærkt svagtseende og bor midlertidigt hos venner af familien, men dette kan ikke fortsætte. Borger ønsker at flytte til et bosted, men modtager afslag fra forvaltningen, hvilket han ønsker at klage over.

(sag nr. 58)

En borger har en række klagepunkter over kommunen, men ønsker blandt andet at klage over kommunens valg af plejefamilie. Borger begrundet det med, at borger er muslim, og at hun oplever plejefamilien som racistiske.

Sagens håndtering/sagsbehandlingsfejl

Eksempler

(sag nr. 2)

En borger mangler vejledning om, hvad hans mentorordning indeholder. Han ønsker derfor borgerrådgiverens hjælp til at få svar fra forvaltningen.

(sag nr. 8)

Borger har modtaget afslag på tabt arbejdsfortjeneste. I forbindelse med påklage af afgørelsen fremsender borger hørings svar. Det fremgår ikke af afgørelsen, at der er taget stilling til indholdet af borgers høringskrivelse, hvilket er en fejl.

(sag nr. 56)

En borger kontakter borgerrådgiveren, blandt andet fordi hun har modtaget en afgørelse, som hun er utilfreds med indholdet af. Ved gennemlæsning af afgørelsen viser det sig, at afgørelsen er yderst mangelfuld, idet borger ikke er blevet hørt, afgørelsen er ikke begrundet, og klagevejledningen er mangelfuld. Dette medfører, at afgørelsen i sin helhed er ugyldig, hvilket borger orienteres om. Samtidig orienteres hun om, at en ny afgørelse godt kan komme frem til samme resultat. Borgerrådgiveren vælger at gå i dialog med forvaltningen om afgørelsens retlige mangler, hvilket fører til, at borger modtager en ny afgørelse.

(sag nr. 69)

En borger oplyser, at hun i 2018 har været i dialog med forvaltningen i forbindelse med en ansøgningssag. Forvaltningen har kontrolleret ansøgningen og – i første omgang – meddelt borger, at alle betingelser for at opnå bevilling var opfyldt. Efterfølgende modtager borger afslag på det ansøgte med begrundelsen, at hun ikke opfyldte betingelserne. Borger klager direkte til forvaltningen, hvilket afstedkommer, at sagen bliver yderligere oplyst og genvurderet, hvorefter borger modtager en positiv afgørelse. Adspurgt trækker borger sin oprindelige klage tilbage mod at få vejledning i, hvilken øvrig hjælp borger kan søge i kommunen. Over et år efter er borger fortsat uden svar, hvorfor hun kontakter borgerrådgiveren og beder om hjælp til at få den ønskede vejledning.

(sag nr. 34)

Borger er henvist til borgerrådgiveren af borgmesteren. Borger ønsker møde, da der er tale om en større sag. På mødet oplister borger kort sin arbejds- og sygdomshistorik. Hun fortæller, at hun dagen før opkaldet til borgerrådgiveren har været til møde med sin sagsbehandler og dennes teamleder. Borger er dog stadig i tvivl om flere forskellige dele i hendes sag, hvorfor hun søger hjælp hos borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren kontakter forvaltningen og får hurtigt et afklarende møde, hvor der gives svar på de stillede spørgsmål. Samtidig bliver borgerrådgiveren oplyst om, hvilke udfordringer forvaltningen har stået overfor, som ikke alene skyldes forvaltningens forhold. Herefter kontaktes borger, og oplysningerne om det videre forløb gives videre, og sagen lukkes hos borgerrådgiveren.

Manglende information om sagen

I lighed med første halvår er et andet hovedemne, der også har præget denne beretningsperiode manglende status. Det er dog ikke altid, at der er sammenfald mellem, hvad der er blevet sagt, og hvad der er blevet hørt. I denne kategori findes sager, hvor borger har givet udtryk for, at de ikke kan få at vide, hvad næste skridt i sagen er. Ved nærmere undersøgelse viser det sig i nogle tilfælde, at informationen er givet, men ikke er modtaget på helt samme måde. Det bevirker, at nogle borgere stadig fortæller, at de er i tvivl om, hvad der er aftalt, når de forlader et møde. Enkelte borgere ringer til borgerrådgiveren, inden de er nået til parkeringspladsen, og fortæller om deres frustration.

Eksempler

(sag nr. 14)

Borger mener ikke, at hun har fået svar på, hvad der sker i hendes sag pt., og hun savner vejledning i, hvad hun skal foretage sig herefter.

(sag nr. 34)

Denne sag er også omtalt under eksempler på klagesager. Sagen drejer sig om en borger, der blot dagen efter et møde med sin sagsbehandler og teamleder kontakter borgerrådgiveren for at få hjælp til at få opklaret flere tvivlsspørgsmål i hendes sag.

Borgerrådgiveren kontakter forvaltningen og får hurtigt svar på de stillede spørgsmål, som videregives til borger, der samtidig oplyses om sagens videre forløb.

(sag nr. 62)

Et forældrepar til et barn med både fysiske og mentale udfordringer henvender sig, idet de er frustrerede over, at de ikke føler sig set eller hørt i forvaltningen. Familien ønsker at få hjælp til at få forvaltningen i tale, idet de generelt mangler en person, som har overblikket over situationen. De ønsker at forvaltningen vejleder dem om, hvilke muligheder de har for at søge hjælp. De konkrete spørgsmål oversendes til forvaltningen til besvarelse, hvorefter sagen afsluttes hos borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren modtog efterfølgende kopi af det svar, som forvaltningen havde sendt til borger.

INDSATSOMRÅDER I 2020

Det er kun et halvt år siden, den sidste beretning blev offentliggjort. Det er meget kort tid i forhold til at spore en ændring af borgernes oplevelser med mødet med kommunen. Ligeledes var den første beretning ikke helt så specifik i forhold til hvilke utilfredsheds punkter, som borgerne oplever. Denne beretning for andet halvår lægger mere vægt på statistiske oplysninger og udsagn.

Af den første beretning fremgår det af borgerrådgiverens observationer, at de emner, der hyppigst går igen i henvendelserne, er lange sagsbehandlingstider, dialog/kommunikation, tilgængelighed og manglende progression. Status på indsatsområderne er gennemgået i starten af beretningen under punktet 'Resumé og konklusion'.

Ligeledes fremgår det af første beretning, at borgerrådgiveren i andet halvår vil have særlig fokus på, om der bliver fulgt op på anbefalingerne fra første halvår, samt fortsat at have fokus på synlighed omkring borgerråd giverfunktionen. Disse to emner vil der også være fokus på i 2020, tillige med andre emner, som gennemgås kort nedenfor.

Fokuspunkter 2020

De tre punkter, som flest borgere er utilfredse med i andet halvår af 2019 er:

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

Undervisning

Efter efterårets tre undervisningsseancer i forvaltningsret og god sagsbehandlingsskik besluttede ALG, at borgerråd giverens undervisning skal fortsætte i foråret 2020. Det blev samtidig aftalt, at undervisningen skal tilrettelægges i et samarbejde mellem borgerråd giveren og det enkelte center, således at undervisningen bliver målrettet de ønsker og behov, som det enkelte center har. De tre klagepunkter, som der har været flest af, vil alle være omfattet af undervisningsseancerne.

Forvaltningen er således med til at beslutte, hvilke emner der vil blive lagt vægt på inden for hovedområderne forvaltningsret og god forvaltningsskik, hvorfor undervisningsdagene ikke bliver helt ens. Dog vil emnerne vejledning/information og kommunikation blive en del af alle kurserne, hvorefter der vil være en forventning om, at klager vedrørende manglende vejledning vil være for nedadgående fremover. Ligeledes vil de vigtigste elementer i en afgørelsessag blive gennemgået i de centre, hvor det giver mening, hvorfor der også her forventes en nedgang i antallet af klager over sagsbehandlingsfejl. Den kommende undervisning skulle gerne kunne bidrage til en højere grad af retssikkerhed og tilfredshed hos borgerne.

Borgerråd giveren vil - særligt efter forårets centerspecifikke undervisning i forvaltningsret og god forvaltningsskik - have fokus på, om borgernes oplevelse af mødet med kommunen ændrer sig.

Vejledning/kommunikation

Selvom vejledning/kommunikation vil være en del af forårets undervisning, så vil denne del alligevel få særligt fokus i det kommende år.

Ud fra de henvendelser, der er modtaget hos borgerråd giveren om manglende vejledning, er det min hypotese, at den vejledning, der ydes i centrene, ikke altid opfattes på samme måde hos modtageren som af

afsenderen. Dette udgør et reelt problem, idet borger i sådanne tilfælde ikke mener, at de har modtaget den nødvendige vejledning, og dermed kan føle, at deres retssikkerhed er i fare. Ud over et særligt fokus på omtale af vejledningsforpligtelsen på forårets kurser, så er det min hensigt, at jeg ind i mellem vil deltage i møder mellem borger og forvaltning som observatør, for ad denne vej at hjælpe med at sikre, at der opnås fælles forståelse for, hvad der er blevet talt om og aftalt under møderne.

Telefoni/tilgængelighed

Herudover vil jeg fortsat have fokus på borgernes oplevelse af telefonisk tilgængelighed, da netop dette emne jævnligt bliver bragt op af borger.

Promovering og synlighed

Promovering og synligheden af oprettelsen af borgerrådgiverfunktionen var endnu et vigtigt fokuspunkt i andet halvår af beretningsperioden. Den øgede tilstrømning af henvendelser samt borgernes positive tilkendegivelser tages som udtryk for, at funktionen er ved at blive godt kendt i hele kommunen, og at borgerne er meget tilfredse med politikernes beslutning om oprettelse af en borgerrådgivningsfunktion for borgerne i Tårnby.

Borgerrådgiveren vil fortsat være opsøgende i forhold til interne 'lær-at-kende'-møder, hvorimod der pt. ikke ses et behov for direkte opsøgende virksomhed i forhold til udbredelsen af kendskabet til borgerrådgiverfunktionen. Dog vil borgerrådgiveren selvfølgelig – i videst mulig omfang – tage i mod invitationer til at holde møder og oplæg for samarbejdspartnere og organisationer, som er i kontakt med borgere fra Tårnby Kommune. Under punktet 'Synlighed og kendskab til borgerrådgiverfunktionen' beskrives nærmere, hvilke planer der er for promovering i 2020 indtil videre.

Borgerrådgiveren står selvfølgelig også til rådighed for kommunalbestyrelsens ønsker til, hvordan borgerrådgiverfunktionen skal videreudvikle sig i Tårnby kommune fremover.

