

# TÅRNBY KOMMUNE

Borgerrådgiver

# FORORD

---

Dette er den anden årsberetning for et helt kalenderår til kommunalbestyrelsen, men dog den fjerde afrapportering fra borgerrådgiveren i Tårnby. Beretningen dækker hele kalenderåret 2021 og kan derfor sammenholdes direkte med den første helårsberetning som jeg udgav i 2020.

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

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

I denne beretning beskriver jeg mit arbejde som borgerrådgiver i kalenderåret 2021. 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. Ligeledes beskriver jeg, hvordan mit arbejde i Tårnby har været påvirket af, at jeg i 2021 var udlånt til Dragør kommune én dag om ugen.

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 de foregående år, men i år er tilføjet yderligere relevante afsnit. Efter dette forord følger en kort sammenfatning af beretningens vigtigste indhold i form af resumé og konklusion. Herefter er et fast 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, 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 ved modtagelse af borgerhenvendelser' med tilhørende underoverskrifter, beskriver hvordan sagerne kommer ind, hvordan de kategoriseres, behandles og registreres, og der gives flere eksempler på den enkelte sagstype. I år er tillige tilføjet underpunktet 'Undersøgelsessager'.

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. Min forholdsvise nye rolle som observatør har fået sit eget afsnit og er illustreret ved et par eksempler på sager.

'Intern konsulentbistand' har nu et sådant omfang, at det er fundet relevant, at også dette har fået sit eget afsnit, hvor jeg igen illustrerer sagstyperne med en række eksempler.

Effekten af borgerrådgiverens arbejde beskrives ved brug af eksempler på borgersager, hvor det har vist sig, at min mellemkomst har ført til et andet resultat, end det borger mente sig stillet i udsigt af forvaltningen. Under samme overskrift har jeg indsat et underafsnit 'Borgernes ytringer om borgerrådgiver/-funktionen' med ærlige udsagn som uopfordret modtages hos mig fra borgere – hovedsagligt på skrift og via telefonsvarebeskeder.

Efter en udlånsperiode hvor jeg har fungeret som borgerrådgiver i Dragør én dag om ugen, beskriver jeg her, hvordan aftalen kom i stand og hvordan den ved årets udgang blev afsluttet, samt hvordan jeg har udført opgaven.

Afsnittet efter – 'Borgerrådgiverens observationer' med tilhørende underpunkter - handler om mine observationer af de modtagne sager i 2021, hvor jeg ved brug af søjlediagram over borgernes utilfredshedspunkter, samt eksempler på sager i de kategorier, hvor der findes flest klagepunkter, sammenligner resultatet med sidste år, samt kommer med min vurdering af udviklingen.

Til sidst i beretningen har jeg skrevet om, hvilke opgaver der ligger foran mig i 2022, samt hvilke indsatsområder jeg forestiller mig, at jeg vil have særligt fokus på.

Cathia M. C. Mundeling  
Borgerrådgiver

# INDHOLD

---

Forord .....	1
Indhold .....	4
Resumé og konklusion .....	5
Generelt om borgerrådgiverfunktionen i Tårnby .....	7
Borgerrådgiverens kerneopgaver og formål med funktionen .....	7
Fra 3-årig forsøgsperiode til permanent borgerrådgiverfunktion .....	8
Træffetider for borgerne .....	8
Synlighed og kendskab til borgerrådgiverfunktionen .....	9
Borgerrådgiverens arbejdsform ved modtagelse af borgerhenvendelser .....	10
Registrering af borgerhenvendelser og kategorisering .....	11
Afviste sager .....	16
Undersøgelsesager .....	18
Henvendelse og statistik .....	19
Borgerrådgiveren som observatør .....	22
Intern Konsulentbistand .....	24
Effekten af borgerrådgiverens arbejde .....	26
Borgernes ytringer om borgerrådgiver/-funktionen .....	30
Udlån til Dragør .....	32
Borgerrådgiverens observationer .....	33
Sagens håndtering .....	34
Manglende information om sagen .....	35
Selve afgørelsens indhold .....	36
Indsatsområder i 2022 .....	38

# RESUMÉ OG KONKLUSION

---

Borgerrådgiverfunktionen i Tårnby kommune har nu eksisteret i 3 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 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, ser jeg 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 pga. corona-restriktioner, sygdom mv., og jeg ved, at alle forsøger at gøre deres bedste for borgerne. Når det er sagt, så er min opgave som borgerrådgiver jo netop at påpege de steder, hvor sagsbehandlingen kan gøres endnu bedre for at sikre borgernes retssikkerhed.

Jeg har i 2021 modtaget 388 sager fordelt på 261 klagepunkter og 127 'andre sager'. Det samlede antal sager er dermed steget med godt 14%, hvormed kan fastslås, at borgerrådgiverfunktionen nu er godt kendt af Tårnbys borgere.

Også 2021 har været påvirket af Corona-restriktioner som har gjort, at jeg ikke har holdt ret mange fysiske møder med borgerne. Ligeledes har det heller ikke været muligt at gennemføre intern undervisning eller holde oplæg for interesseorganisationer, NGO'er mv. i samme udstrækning som tidligere. Når landet åbner på ny, skal der planlægges undervisning for det kommende år.

Uanset den manglende undervisning, har jeg holdt flere møder med forvaltningen i enkeltsager, samt deltaget som observatør på flere møder i år end året før. Dette har blandt andet medført en styrkelse af samarbejdet mellem forvaltningen og borgerrådgiverfunktionen og efter min opfattelse en øget respekt for hinandens arbejdsfunktioner, hvor vi ser hinanden som medspillere, som har samme mål. For eksempel har jeg i år oplevet en øget tilgang af interne henvendelser om sparing i konkrete sager og mere vidensdeling om lovgivning på forskellige sagsområder.

I 2021 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 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 vedtægten for borgerrådgiveren i Tårnby kommune. 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.

Det er mit klare indtryk, at corona-restriktioner også i år har præget dele af forvaltningen, idet blandt andet Jobcentret – ligesom jeg – ikke har holdt så mange fysiske borgermøder som hidtil. Dog er det min opfattelse, at alle hjemsendte medarbejdere, har mulighed for at arbejde næsten lige så godt hjemmefra – og gør det. Enkelte centre har oplevet ekstra stort arbejdspress under nedlukningen i år på grund af mangel på bemanning og andre har været udfordret på grund af

mediesager. Sådanne udfordringer afspejler sig også ofte i antallet af klagesager, men af de sager, som er landet på mit bord, ses hverken en stigning i antal sager på familieafdelingens område eller jobcentret. De store stigninger i antal henvendelser findes i stedet i Socialcentret og ældrecentret. Sidstnævnte synes helt naturligt at være begrundet i problematikker i forbindelse med corona, blandt andet i forhold til kørsel til/fra vaccinationer, hvorimod fordoblingen i antal henvendelser hertil, som relaterer sig til sager i Socialcentret ikke umiddelbart har forbindelse med corona.

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

Sagens håndtering, manglende information om sagen og selve afgørelsens indhold, hvilke er de samme områder, som toppede listen sidste år.

På to ud af tre punkter ses dog en faldende tendens. Nedgangen i antal sager vedrørende 'sagens håndtering' skal dog sammenholdes med, at jeg har valgt at opdele sidste års kolonne 'sagens håndtering/sagsbehandlingsfejl' således, at denne er opdelt i én kolonne 'sagens håndtering' og en anden 'sagsbehandlingsfejl'. Lægges de to kolonner sammen i forhold til antal ( $72 + 19 = 91$ ) ender vi på stort set samme niveau som året før. Punktet 'manglende information om sagen' er også næsten uændret med en lille stigning fra 37 til 42 klagepunkter i indeværende beretningsperiode. Lidt færre klagepunkter handler om 'selve afgørelsens indhold', som er faldet fra 35 til 23 i 2021.

Nedenfor ses de tre klagepunkter i de tre højeste kolonner:

- Sagens håndtering 72
- Selve afgørelsens indhold 23
- Manglende information om sagen 42

Når ovenstående tal ikke har ændret sig synderligt, kan det skyldes, at man som kommune må erkende, at der altid vil være et antal borgere, som er utilfreds over kommunens håndtering af deres sag, og at ovenstående tal således er det niveau, man skal tåle. Det kan også være et udtryk for, at der i 2021 ikke har været gennemført kurser i forvaltningsret og god forvaltnings-/sagsbehandlingsskik m.v. Dette vil jeg søge at lave om på snarest muligt. Fra O & P har jeg modtaget forespørgsler på kurser fra flere forvaltninger og centre, som ønsker kurser i netop de to emner, samt kurser i mere generel sagsbehandling og specifikt i reglerne om aktindsigt. Jeg ser frem at få tilrettelagt kurserne, så de passer til de enkelte centres ønsker og behov, samt endnu mere til at gennemføre kurserne, så snart det er muligt.

# GENERELT OM BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN I TÅRNBY

---

## Grundlaget for borgerrådgiverfunktionen (vedtægten)

I Tårnby kommune tog kommunalbestyrelsen beslutning om at oprette en borgerrådgiverfunktion på møde i 19. juni 2018. Formålet var at bidrage til at forbedre kommunens dialog med borgerne og sagsgangene i forbindelse med klager. I de uddybende bemærkninger til forslaget står blandt andet, at borgerrådgiveren skal rådgive og vejlede borgere, der har oplevet udfordringer i deres henvendelse til kommunen, herunder yde konkret hjælp til udformning af klager, vurdere klager over sagsbehandling og den praktiske opgaveløsning og hjælpe med at genskabe dialogen. 30. oktober 2018 vedtog kommunalbestyrelsen den nødvendige vedtægtsændring af kommunens styrelsesvedtægt, der følger af styrelsesloven §65 e. Vedtægtsændringen betød en indsættelse af et nyt kapitel VI i styrelsesvedtægten, således at Tårnby kommune kunne oprette en borgerrådgiverfunktion direkte under kommunalbestyrelsen.

Funktionen trådte i kraft 1. januar 2019, hvorved Tårnby kommune kom på danmarkskortet over de nu ca. 48 danske kommuner, der lige nu har en aktiv borgerrådgiverfunktion. Hertil kommer en række af kommuner, som har besluttet at oprette en borgerrådgiverfunktion og som pt. har opslåede ledige stillinger.

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

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

## Borgerrådgiverens kerneopgaver og formål med funktionen

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

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

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



## Fra 3-årig forsøgsperiode til permanent borgerrådgiverfunktion

Borgerrådgiverfunktionen i Tårnby kommune startede op 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.

## Træffetider for borgerne

Borgerrådgiverens træffetider blev ændret i forbindelse med at udlånsaftalen med Dragør trådte i kræft, idet jeg i hele 2021 var udlånt til Dragør hver mandag. Min telefon-/træffetid i Tårnby var derfor indskrænket til tirsdag til fredag 9.00 - 14.00, men fra 1. januar 2022 er træffetiderne igen alle ugens hverdage 9.00 – 14.00.

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

Jeg har stort fokus på at være tilgængelig på de tidspunkter, der passer bedst for borgerne og samarbejdspartnerne, og det er derfor også muligt at aftale møder uden for normal åbningstid. Der holdes løbende øje med, om der er behov for, at træffe- og telefontider justeres, så de i videst muligt omfang 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

---

I 2021 har jeg anvendt 20% af min arbejdstid i Dragør, men som det ses af antal modtagne sager, har jeg ikke haft en tilsvarende nedgang i sagsantallet. Faktisk skete der en stigning af henvendelser på ca. 14 % i 2021 i forhold til året før. Den øgede sagsmængde og mindre tid til hver enkelt har selvfølgelig ikke kunne undgåes også at have haft effekt på serviceniveauet overfor borgerne, hvorfor jeg har haft længere svartider og - i højere grad end hidtil - har måtte prioritere, hvilke sager jeg har kunne hjælpe med og hvordan. Endvidere har jeg forsøgt at skære ned på den tid, jeg har anvendt på hver enkelt sag. Dette til trods er det min opfattelse, at borgerne ikke har mærket den store ændring udover den manglende ugedag, hvor de ikke har haft mulighed for at komme i kontakt med borgerrådgiveren.

## Internt

I 2021 har jeg holdt flere samarbejds møder – blandt andet med kommunens frivilligheds-kordinator, veterankoordinator, familieafdelingens nyansatte jurist samt leder af Socialcentret. Disse møder har stor betydning for opbygning af min relation til forvaltningen, samt gensidig læring om hinandens fagområder. Jeg har også holdt en præsentation af borgerrådgiverfunktionen og mig selv for den nyetablerede afdeling ØDU, som er det center, som jeg har en 'social tilknytning' til.

Det er mit mål at holde et kort samarbejds møde med alle nyansatte forvaltningschefer og ledere, i de centre som jeg naturligt kommer i berøring med ved borgerhenvendelser, men tiden har ikke været til at nå hele vejen rundt i indeværende beretnings år.

## Eksternt

Af eksterne møder er det heller ikke blevet til ret meget i 2021. Dog deltog jeg med en præsentation af borgerrådgiverfunktionen på møde med Handicaprådet 15. april 2021.

Som deltager har jeg modtaget undervisning i februar i Intranettet v/Henrik Wendt, og en række gratis webinarer udbudt af HORTEN om blandt andet 'Langsommelig sagsbehandling', 'kommunalretlige nyheder', 'seneste nyt om aktindsigt' og 'Whistleblowerordninger i det offentlige'.

## Netværk

En stor andel af borgerrådgiverne i Danmark har flere fælles netværksgrupper. Jeg deltager i det netværk, der dækker hele landet, og som mødes én gang om året, samt et netværk øst for Storebælt 'Netværk Øst', som mødes to gange om året. Yderligere har vi i år etableret flere mindre lokale netværk, som hovedsageligt bruges til at videndele i konkrete sager. Netværksmøderne er afgørende for mit virke som borgerrådgiver, da der her er mulighed for at spare med ligesindede i samme funktion og også for at være lidt social.

Det landsdækkende årsmøde blev i år afholdt 22.-24. september, og var, som altid, super interessant og lærerigt. Blandt oplægsholderne var Ombudsmanden Niels Fenger, som efterhånden er et fast indslag. I netværk Øst mødtes vi blot én gang i år, men i de mindre lokale netværk er det blevet til tre møder i alt.

Yderligere holder jeg telefonisk kontakt med mine borgerrådgiverkollegaer, hvor vi også spare om hverdagen som borgerrådgiver samt håndtering af konkrete sager og problematikker.

## Andet

Den årlige Forvaltningskonference i Ålborg, som skulle havde været afholdt i januar blev aflyst pga corona.

# BORGERRÅDGIVERENS ARBEJDSFORM VED MODTAGELSE AF BORGERHENVENDELSER

---

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

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

Som tidligere nævnt følger det af vedtægten for borgerrådgiveren i Tårnby, at jeg er helt afskåret fra at se og læse i borgernes sager i kommunen, og ligeledes at forvaltningen ikke har adgang til borgerrådgiverens sager. For yderligere at sikre, at ingen har mulighed for at få indsigt i de oplysninger, som borgerne deler med mig, har jeg min egen scanner og kopimaskine på mit kontor. Denne løsning er yderligere et tydeligt signal til borgerne om borgerrådgiverens uafhængighed, og at borgerrådgiverfunktionen er adskilt fra administrationen. De oplysninger, som borgerrådgiveren kan arbejde ud fra, er derfor alene de oplysninger, som borgeren selv ønsker at give. Det er derfor borger, der i første omgang oplyser sagen for borgerrådgiveren.

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

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

## **Den indledende samtale**

Borgeren indleder samtalen med at oplyse, hvilke udfordringer de oplever med deres møde med kommunen. Herefter finder en forventningsafstemning sted, hvor borger oplyser sit ønske til, hvilken hjælp de ønsker fra mig som borgerrådgiver, og jeg herefter kan oplyse, helt præcist hvad jeg kan tilbyde af hjælp. I samråd med borger besluttet det, hvordan sagen skal håndteres her fra, og om der er behov for et personligt møde 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 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 et borgerforslag, som de ønsker kommunalbestyrelsen skal se på, eller ønsker alene, at borgerrådgiveren skal oplyses om en bestemt problematik på et givent område, som ikke knytter sig til en bestemt sag. Eksempler ses nedenfor.

### Andre henvendelser

*Eksempel:*

*(sag nr. 4)*

*En borger sender en mail til borgmester Allan Andersen 'cc' Borgerrådgiveren. Mailen læses igennem, men da det konstateres, at der ikke er noget jeg skal foretage mig, skrives tilbage til borger, at jeg ikke foretager mig noget i sagen med mindre borger henvender sig på ny, hvorefter sagen afsluttes.*

*(sag nr. 85)*

*I denne sag henvender borger sig, idet borger ønsker at gøre mig opmærksom på en række fejl der begås i Familieafdelingen i forbindelse med behandlingen af afgørelsessager. Oplysningerne bliver taget ad notam og gemt til senere brug, såfremt der viser sig flere lignende sager, som vil kunne begrunde en nærmere undersøgelse.*

*(sag nr. 216)*

*Borger sender mail til kommunen, hvor modtageren er angivet ved navn, og borgerrådgiveren alene modtager kopi af skrivelsen som 'bcc'. Da jeg alene opfatter mailen til mig som en orientering, registreres den som en henvendelse, men jeg foretager mig ikke yderligere.*

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

Vejvisningssager:

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

*Eksempel:*

*(sag nr. 10)*

*En borger ringer på sin søsters vegne, idet han ønsker vejledning i, hvordan hans søster kan blive vaccineret mod covid-19. Jeg henviser ham til at tage kontakt til Visitationen direkte for korrekt vejledning.*

*(sag nr. 11)*

*Borger ringer på morens vegne, idet moren har behov for at søge om tilskud til briller og en handicapvenlig bolig. Hun henvises til at tage kontakt til Socialcentret direkte.*

*(sag nr. 13)*

*En borger er interesseret i at vide mere om de borgerforslag, som modtages i kommunen, idet hun ikke kan se dem på nettet. Borger henvises til at kontakte kommunalbestyrelsens sekretariat for yderligere oplysninger om, hvor de kan findes.*

*(sag nr. 18)*

*Et ægtepar ønsker at kende reglerne for bopælsadresse, og henvises til at tage kontakt til Folkeregistret direkte.*

*(sag nr. 78)*

*En borger ønsker at vide, hvor man kan læse borgerrådgiverens beretninger, idet han ikke kan finde dem på hjemmesiden. Borger henvises til at kontakte kommunalbestyrelsens sekretariat. Kort efter henvendelsen modtager jeg besked om, at Biblioteket netop har lagt samtlige beretninger på kommunens hjemmeside.*

*(sag nr. 201)*

*Denne borger ønsker viden om, hvem der varetager Haveforeningernes interesser, samt viden om, hvem der håndhæver reglerne. Borger henvises til at kontakte kommunens kolonihaveteam eller alternativt Plan, Byg og Miljø.*

#### Vejledningssager:

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

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

#### Eksempel:

*(sag nr. 6)*

*Borger ønsker at klage over, at hendes sag allerede er sendt i Ankestyrelsen uden forudgående remonstration. Borger vejledes i at tage kontakt direkte til Ankestyrelsen og videregive oplysningerne om den manglende remonstration, samt fremsende de bilag og oplysninger, som hun i øvrigt finder relevant i forhold til Ankestyrelsens behandling af klagesagen.*

*(sag nr. 35)*

*Nabo til borger har en butik i baghaven, hvorfra klager er generet af lys og larm, som kommer ind til hende. Hun har selv forsøgt at tale med sin nabo, men uden held. Borger henvises til at kontakte Teknisk Forvaltning og vejledes i, at hun ved henvendelsen bør være så tydelig som mulig i forhold til sine klagepunkter, samt hvem klagen vedrører.*

*(sag nr. 76)*

*Opkald fra borger, som er boligløs. Han ønsker vejledning i optagelseskrav til akutboliglisten og vejledes i dette og procedure.*

(sag nr. 181)

Borger fortæller, at han skal til møde med Jobcenteret den efterfølgende dag. Han er bekymret for mødet og søger hjælp til, hvordan han skal forberede sig til mødet. Borger opfordres til at medbringe en bisidder, samt at forberede sig ved at skrive sine spørgsmål ned på forhånd tillige med de svar han modtager på mødet.

(sag nr. 193)

I denne sag henvender borger sig til mig på ny, idet jeg tidligere har hjulpet ham med at få sat et møde op med lederen af sygedagpengeteamet. Mødet er nu gennemført, og borger følte sig godt behandlet på mødet. Dog står borger fortsat med en række uafklarede spørgsmål, blandt andet at han er bekymret for, at han – hvis han sættes i arbejde – mister sin tilknytning til 'anden aktør', og dermed skal starte forfra med en ny.

Efter kontakt til Jobcentret oplyses borger om, at han fortsat kan blive i nuværende afklaringsforløb uagtet at han vil skifte målgruppe ved eventuel raskmelding. Yderligere vejledes borger i fremover at tage en bisidder med på møder med kommunen, samt anmode om referat af møderne, så han ikke er i tvivl om, hvad der er aftalt.

(sag nr. 221)

En borger ønsker viden om lovligheden af, at Tårnby Kommune ikke kvitterer for modtagelse af post sendt via e-Boks.

Da en lignende henvendelse tidligere har været behandlet af borgerrådgiveren, svares borger, at det pt ikke er teknisk muligt med autosvar på modtaget post via e-Boks, i den løsning som kommunen anvender for tiden. Borger oplyses yderligere om, at det selvfølgelig er god forvaltningsskik at sende kvitteringsbreve til borgerne, hvilke mindst ét center allerede har taget initiativ til at søsætte som fast praksis.

(sag nr. 239)

Medlem af en grundejerforening søger vejledning i, hvorvidt en grundejerforening kan opdeles i flere og/eller om enkelte grundejere kan ekskluderes fra grundejerforeningen.

Baggrunden for spørgsmål er ifølge borger, at ved hver generalforsamlingen i grundejerforeningen, da er der en gruppe af medlemmerne, som ikke ønsker at deltage i 'noget som helst' vedrørende veje, kloakker og vedligeholdelse, da disse medlemmer bor ud til en kommunalvej. Borger mener derfor, at det er bedst for alle, om de omtalte parceller stifter deres egen grundejerforening.

Spørgsmålet sendes til Teknisk Forvaltning til besvarelse til mig, idet borger har ønsket dette, samt i læringsøjemed. Svaret modtaget og videregivet til borger tillige med oplysning om, at tvister i grundejerforeninger ikke kan løses via kommunen, men skal løftes ad civilretlig vej.

### **Klager:**

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

### **Oversendelsessager:**

De sager, som af borgerrådgiveren vurderes til at kunne besvares uden egentlig klagesagsbehandling, oversendes til forvaltningen, og kaldes derfor for 'oversendelsessager'. Typen af sager, der kategoriseres som oversendelsessager, er ofte de sager, hvor borger mangler svar på forholdsvis konkrete spørgsmål eller ønsker et møde med forvaltningen for at få afklaret spørgsmål i en verserende sag. I oversendelsessager vil der derfor sjældent være et element af klage over

selve indholdet af en afgørelse, men derimod ses det oftere, at borger ikke har fået svar på sine spørgsmål ved tidligere henvendelser eller ikke har opnået kontakt med sagsbehandler, selv efter flere forsøg.

Borgerne har ret til at klage, og det er derfor ikke et mål 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 u hensigtsmæssigt for begge parter. Samtidig er der ingen tvivl om, at en styrkelse af dialogen forbedrer den positive relation mellem borger og forvaltning og dermed borgers generelle syn på kommunen.

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

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

*Eksempel:*

*(sag nr. 5)*

*Borger klager over, at forvaltningen bevidst forhaler hans ansøgninger ved at anvende gamle og forkerte oplysninger i sagsbehandlingen. Dette medfører, at borger får det samme (forkerte) afslag hver gang han ansøger om noget i kommunen. Klagen oversendes til forvaltningen til besvarelse direkte til borger.*

*(sag nr. 23)*

*En forælder til barn i institution er utilfreds med, at man under corona-nedlukninger har betalt fuld pris for institutionspladser. Han henvises til at kontakte lederen af daginstitutionsområdet direkte, for viden om eventuel mulighed for tilbagebetaling for de dage, hvor forældrene – på kommunens opfordring – har holdt barnet hjemme.*

*(sag nr. 31)*

*Denne borger har en sag i Jobcentret. Borger ønsker at klage over, at hun er blevet ringet op af Jobcentret en torsdag eftermiddag kl. 16.45. Yderligere er hun utilfreds med, at opkaldet ikke var varslet på forhånd. Borger oplyses om, at kommunen har åben til kl. 18.00, hvorfor medarbejdernes arbejdstid for manges vedkommende er lige så. Jeg anerkender, at det ville være i tråd med God forvaltningsskik, at opkaldet havde været aftalt på forhånd/varslet. Hun vejledes i, at såfremt hun ønsker at klage over en navngiven medarbejder, da skal dette ske direkte til borgermesteren.*

*(sag nr. 131)*

*Denne sag er en genganger, idet klager henvendte sig om samme problematik året før. Sagen handler om en familie, som er generet af støj fra en filtreringsmotor i naboens udespa. Klager er utilfreds med det svar familien fik fra Teknisk Forvaltning, Miljøteamet sidste år, idet det er klagers opfattelse, at støjmålingen ikke er korrekt, da nabo var adviseret på forhånd om, at Miljøteamet ville foretage målinger den pågældende dag.*

*Efter at have genopfrisket sagen oplyses klager om, at det er min opfattelse, at forvaltningen har handlet korrekt i denne sag. Det aftales, at sagen oversendes til*

*Teknisk Forvaltning til besvarelse af, om der er mulighed for en ny måling, samt svar på tekniske spørgsmål om filtreringsmotoren. Da forvaltningen anmodes om at besvare henvendelsen direkte til familien, afsluttes sagen hos mig.*

*(sag nr. 164)*

*Borger, som har ringeforbud til forvaltningen, henvender sig til borgerrådgiveren og anmoder om hjælp. Borger har flere klagepunkter. Han oplyser, at han ikke kan få udbetalt sin førtidspension, idet han ikke har nogen Nem-konto. Han ønsker også at få en status på, hvem der skal udbetale hans penge – kommunen eller Udbetaling danmark. Yderligere ønsker han at klage over den modtagne aktindsigt, idet han mener, at der mangler bilag. Borger har tidligere kunne hente sine penge kontant på kommunen, hvilke han gerne vil tilbage til.*

*Ved kontakt til forvaltningen viser det sig, at der ikke findes dokumenter i borgers sag efter 2018, hvorfor der ikke har været noget at give aktindsigt i. Med hensyn til den manglende udbetaling af borgers ydelse, så verserer der en sag mellem kommunen og Udbetaling danmark om, hvem der skal påse, at borger har en Nem-konto, som der kan udbetales til. Det er kommunens overbevisning, at det er den udbetalende myndighed, hvilke i dette tilfælde er Udbetaling danmark.*

*På forespørgsel til forvaltningen viser det sig, at borger ikke er vejledt i alternative muligheder for at søge om et forsørgelsesgrundlag, men det oplyses til mig, at borger har mulighed for at søge overlevelshjælp. Denne oplysning overbringes sammen med ovenstående ved opkald til borger.*

*Sag nr. 254)*

*Tilflyttet familie fra København, har fortsat deres barn i institution i tidligere kommune. Borger er utilfreds med, at de nu har modtaget en regning fra Tårnby Kommune på institutionsplads, når barnet reelt ikke benytter sig af tilbuddet. Sagen oversendes til Sekretariatet i Børne- og Kulturforvaltningen til besvarelse direkte til borger.*

*(sag nr. 262)*

*I denne sag har en borger ansøgt om dækning af merudgifter i Familieafdelingen for mere end et år siden. Afdelingens jurist oplyser, at de vil følge op på sagen, hvilke jeg oplyser ansøger om.*

*(sag nr. 266)*

*Borger klager over, at hun ikke modtager den for hende nødvendige vejledning fra Jobcentret til at søge arbejde. Borger oplyser, at hun har svært ved at 'sælge sig selv' og har brug for støtte. Sagen oversendes til Jobcentret til besvarelse direkte til borger, men med kopi af besvarelsen til mig, i det borger at bedt om, at jeg holder fast i hendes sag lidt endnu. Forvaltningen vender tilbage og oplyser, at de har arrangeret et håndholdt forløb for borger, så hun kan få den hjælp hun har behov for.*

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 høringsskrivelse, eller at borger af andre grunde ikke mener, at begrundelsen for afgørelsen er fyldestgørende. I flere sager er der mere end ét klagepunkt. Det klagepunkt, der vejer tungest, bliver registreret som 'hovedsag' og efterfølgende klagepunkter som 'følgesager'.

I de sager, hvor der er behov for, at borgerrådgiveren assisterer eller selv formulerer en klage på borgers vegne, er sagsgangen den, at der afholdes møde med borgerrådgiveren, hvilket hovedsagligt er foregået per telefon i 2021 på grund af corona-restriktioner. 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 borgerrådgiveren. Herefter er sagen afsluttet ved borgerrådgiveren.

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

*Eksempel:*

*(sag nr. 22)*

*Søn til borger, som har haft en hjerneblødning, er bekymret over, at hans mor bliver hjemsendt fra genoptræningsforløb, idet hun bor alene i en stor villa i Tårnby. Sagen videregives til Visitationen, som straks oplyser, at de overtager sagen her fra i samarbejde med hjerneskadekoordinatoren.*

*(sag nr. 203)*

*Henvendelsen kommer fra en frustreret borger, da hun ikke har modtaget en afgørelse på sin ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste. Hun mangler også svar på en ansøgning om økonomisk tilskud til koloni til barnet. Forvaltningen anmodes om at besvare klagen fra borger hurtigst muligt og dette direkte til borger.*

*(sag nr. 207)*

*I denne sag kontaktes jeg af en frustreret borger. Hun fortæller, at hun er førtids-pensionist på gammel ordning, men at hun ønsker at frasige sig sin pension, og i stedet leve af midler opnået ved salg af fast ejendom. Hun har derfor været i kontakt med Pensionsafdelingen, som indtil videre har nægtet at følge borgers ønske, hvorfor hun føler sig umyndiggjort - uden dog at være frataget sin retlige handleevne. På ovenstående baggrund aktiveres borgerrådgivernetværket, og der afholdes møde med afdelingen, for at afsøge hvilke muligheder der måtte være for, at borger kan få sit ønske opfyldt. Ved efterfølgende opkald til borger oplyses hun om kommunens forpligtelse til at påse, at borgere har et forsørgelsesgrundlag, herunder at formue opstået ved salg af fast ejendom ikke kan sidestilles med forsørgelsesgrundlag.*

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, at borgere må afvises med henvisning til manglende handlerum.

Nedenfor gives eksempler på, hvornår sager afvises og på hvilke grundlag. Flere sager afvises fordi borger ikke oplyser sine kontaktoplysninger eller ikke vender tilbage med enten dokumenter eller øvrige oplysninger. Andre afvises fordi jeg ikke har kompetence til at behandle sagen, for

eksempel hvis borger ikke er bosat i Tårnby Kommune, hvis borger ikke har den fornødne fuldmagt til at handle på andres vegne eller hvis tvisten angår et privatretligt område. Alle ydes alligevel vejledning i den udstrækning jeg har mulighed for det.

*Eksempel:*

*(sag nr. 3)*

*Mor til 27-årige søn henvender sig, i det hun ønsker at søge økonomisk hjælp til sønnen, som snart vil blive løsladt fra fængsel. Borger afvises her fra, da hun ikke har fuldmagt fra sønnen til at handle i hans sag, men henvises til at kontakte Socialcentret, såfremt hun ønsker vejledning i, hvad der kan søges om og hvordan.*

*(sag nr. 16)*

*En borger kontakter borgerrådgiveren, idet hendes søn har en sag i familieafdelingen. Hun fortæller om flere utilfredsheds punkter, og fremsender en række dokumenter fra sagen. Efter gennemlæsning inviteres borger til et møde om sagen, men efter gentagne forsøg på kontakt til borger uden held afvises sagen, da jeg ikke har kompetence til at gå videre med sagen uden borgers samtykke.*

*(sag nr. 24)*

*Borger er smidt ud af sit hjem af sin far, og ønsker hjælp til at finde en studiebolig. Han oplyser, at han – frem til han blev boligløs – var bosiddende i København. Da jeg således ikke har kompetence til at hjælpe ham, vejledes han i at søge studieegnet bolig ved henvendelse til Københavns kommune eller alternativt at kontakte Centralindstillingsudvalget eller andre, der formidler studieboliger.*

*(sag nr. 152)*

*En repræsentant for en gruppe borgere henvender sig og anmoder om hjælp til at videreformidle et brev til hvert enkelt medlem af kommunalbestyrelsen. Da det fremgår af min vedtægt, at jeg orienterer kommunalbestyrelsen via den årlige beretning, ses anmodningen at falde udenfor, hvad jeg kan i min funktion. Borger har derimod selv mulighed for at sende mails direkte til de enkelte kommunalbestyrelsesmedlemmer.*

*(sag nr. 165)*

*En borger ønsker at klage over, at der pågår nedgravning af vandværk langs metroen på Krimsvvej. Ved kontakt til Teknisk Forvaltning bliver jeg oplyst om, at denne adresse hører til Københavns Kommune, hvorfor klagen ikke kan behandles her. Jeg oplyser borger om ovenstående og henviser hende til at kontakte Københavns Kommune direkte.*

*(sag nr. 197)*

*Borger sender mail via e-Boks om, at jeg er hendes sidste chance. Hun skriver, at hun, og hendes mentor, igennem lang tid har forsøgt at få forvaltningen til at arbejde sammen og hjælpe hende med hendes problem, som hun beskriver forholdsvis detaljeret. Da der ikke ses yderligere kontaktoplysninger, skrives tilbage til borger, at denne bedes kontakte mig på ny og oplyse, hvilke forventninger og ønsker hun har til et møde med mig. Da borger ikke vender tilbage afsluttes sagen som 'afvist'.*

*(sag nr. 228)*

*I denne sag henvender borger sig fordi han er utilfreds med den afgørelse han har modtaget. Sagen drejer sig om, at borger har været sygemeldt i længere tid på grund af en skade. Han fortæller, at Jobcentret har raskmeldt ham mod sin vilje, hvilke hans fagforbund giver ham ret i. Borger fremsender partshøringsskrivelser/-svar og afgørelse.*

*Efter gennemlæsning viser det sig, at sagen er fra 2018, hvorfor den i henhold til min vedtægt ikke kan behandles, medmindre den kan anses for principiel ell. lign. Da dette ikke er tilfældet, afvises klagepunktet.*

## Undersøgelsesager

En undersøgelsessag skiller sig ud ved at være noget mere omfattende end øvrige henvendelser, idet der i langt højere grad skal tages stilling til, hvordan en given sag eller et specifikt sagsområde bliver behandlet i forvaltningen. Sådanne sager er derfor tidstunge, hvorfor tiden er en faktor, som skal medtages ved borgerrådgiverens vurderingen, 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 alene, om en sag tages op til behandling.

I 2021 har jeg modtaget én sag, som jeg vil karakterisere som en 'undersøgelsessag'.

*(sag nr. 220)*

*Sagen omtales her i meget forkortet udgave. Sagen handler om en borger, som har en sag i Jobcentret og Socialcentrets Ydelsesteam. Han har været sygemeldt, men ved raskmelding melder han sig ledig og søger kontanthjælp. Borger har tidligere været selvstændig erhvervsdrivende, men blev erklæret konkurs af SKAT. Borger mener, at han grundløst er blevet raskmeldt af Jobcentret flere gange, fordi han ikke har fremsendt dokumentation på, at SKAT har erklæret ham konkurs. På grund af hans manglende forsørgelsesgrundlag søger borger om éngangstillæg, som han bevilges, men pengene bliver ikke udbetalt til aftalt dato.*

*For at få et overblik over hele sagen anmoder jeg om aktindsigt i begge centre, og der afholdes efterfølgende møder med centrene, for at søge svar på mine spørgsmål. Det viser sig, at én af grundene til afmelding fra Jobcentret er, at de dokumenter borger har fremsendt ikke er i det format, som centret havde ønsket. Borger er blevet anmodet om at fremsende dokumenterne på ny, men har ikke reageret. Yderligere er der flere andre dokumenter, som borger er anmodet om at fremsende, som heller ikke er kommet frem til sagsbehandler.*

*Efter en nøje gennemgang af sagen ses ikke, at forvaltningen har begået fejl som har medført, at borger har lidt et retstab. Til gengæld vurderer jeg, at der er sket fejl i sagsbehandlingen, men at disse ikke ville have medført, at forvaltningen burde have truffet en anden afgørelse, såfremt de ikke var sket.*

*Disse fejl angår;*

- at forvaltningen, såfremt de ønsker dokumenter i et bestemt format, klart og utvetydigt skal gøre borger opmærksom på dette, således at sagen kan behandles hurtigst muligt og til mindst mulig gene for borger*
- at forvaltningen hurtigst muligt bør oplyse borger om, hvornår han – i stedet – kan forvente at få sin ydelse udbetalt, når forvaltningen ikke kan overholde den oplyste udbetalingsdato*
- at forvaltningen skal være mere opmærksom på at sikre sig, at borger har modtaget vejledning i henhold til sit behov (i dette tilfælde - den udvidede individuelle vejledningsforpligtelse) og at vejledningen er forstået korrekt af borger.*

*Efter sagens afslutning orienteredes borger og de to involverede centre om, hvad undersøgelsen af sagen har ført til.*

# HENVENDELSE OG STATISTIK

---

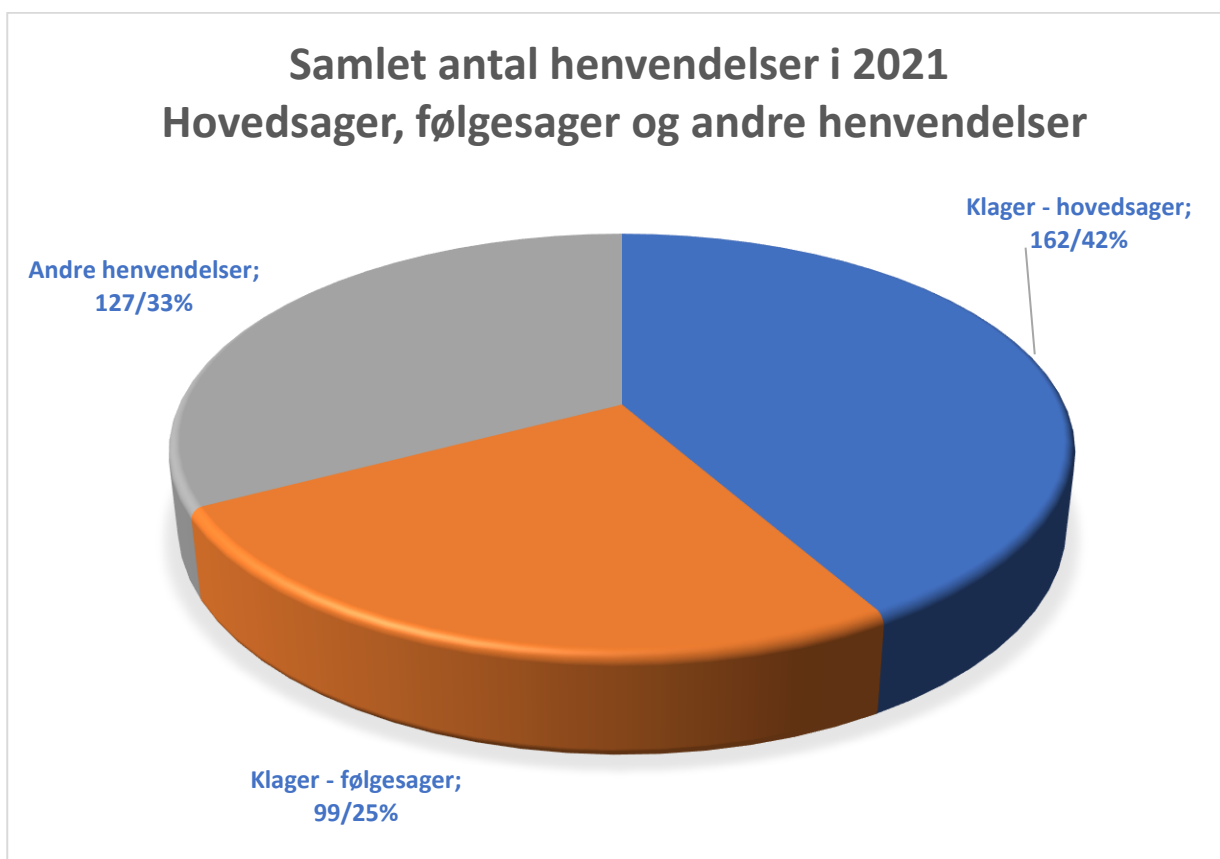
Med få undtagelser registreres samtlige henvendelser til borgerrådgiveren i statistikmodulet. Det noteres, hvornår sagen er modtaget, hvilken forvaltning/-er og eventuelt også center den hører under samt en kort beskrivelse af, hvad sagen drejer sig om.

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. Denne kolonne er igen redigeret i 2021.

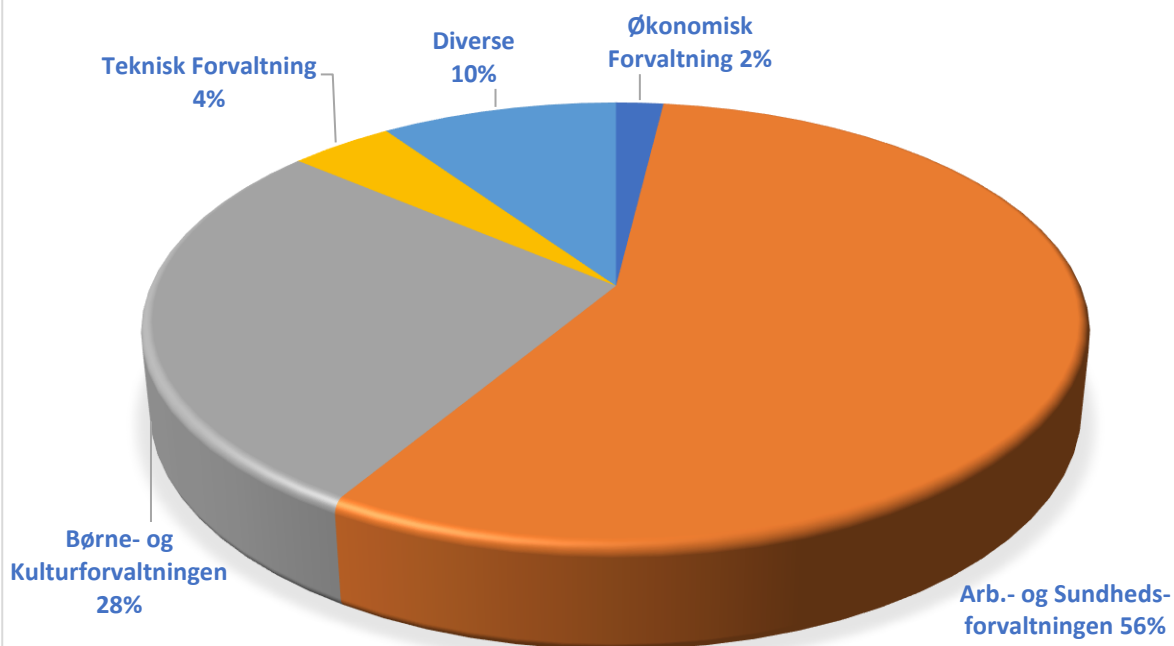
Forskellen mellem det samlede antal sager, der modtages i Tårnby Kommune, og den del, der kommer til borgerrådgiverens kendskab, er stor, hvorfor sagerne ikke kan tages som udtryk for den samlede kvalitet i sagsbehandlingen.

I 2021 registrerede jeg i alt 388 sager, som blev modtaget hos borgerrådgiveren.

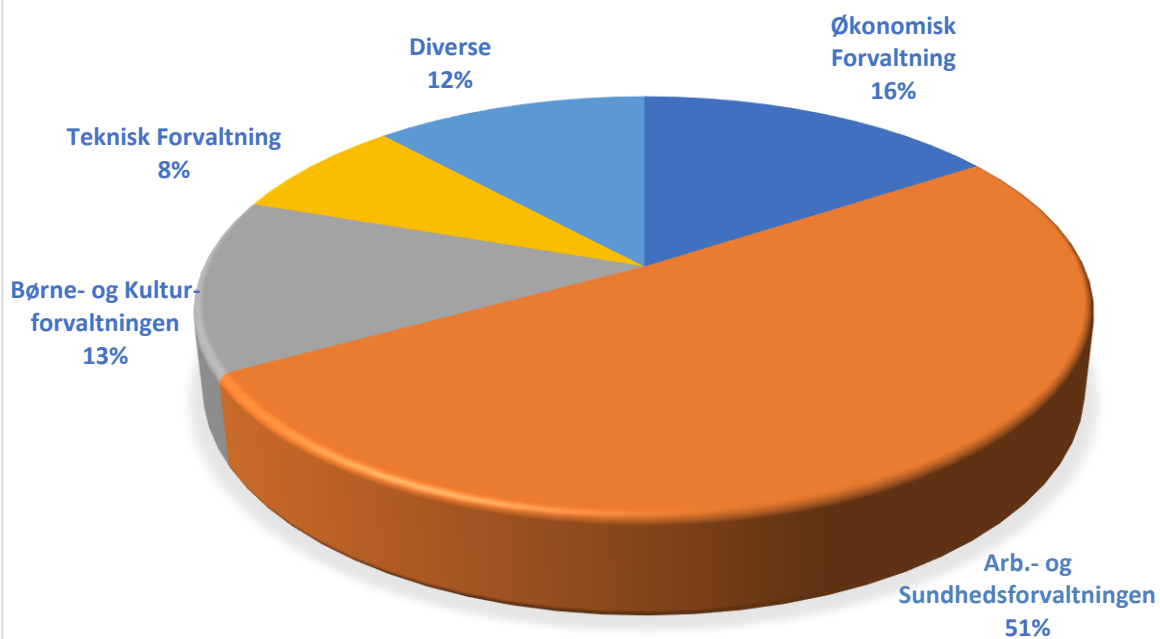
Det samlede antal henvendelser er fordelt på i alt 261 'Klagesager' og 127 'Andre henvendelser'. Af klagesagerne er 162 hovedsager og 99 følgesager. For 'andre sager' er fordelingen 105 hovedsager og 22 følgesager. Til sammenligning registrerede jeg i 2020 i alt 340 henvendelser, hvorfor årets henvendelser er steget med ca. 14%.



## Klager fordelt på forvaltningsområde



## Andre henvendelser fordelt på forvaltningsområde



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. Antallet af sager, der bliver ført i dagspressen, kan også have betydning for, hvor mange sager jeg modtager, samt fordelingen på forvaltninger, men da de to største sager (mig bekendt) var fordelt på én i hver af de store forvaltninger, ses ikke nogen større forskydning i forhold til antal henvendelser.

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

# BORGERRÅDGIVEREN SOM OBSERVATØR

---

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.

I korte træk var baggrunden, at jeg havde modtaget nogle henvendelser fra borgere, som tydede på, at der var tilfælde, hvor der skete en brist i kommunikationen mellem sagsbehandler og borger – både når samtalen foregik telefonisk, men også på fysiske møder. Da en del af min funktion som borgerrådgiver går ud på at hjælpe med at skabe/genskab dialog mellem borger og forvaltning ønskede jeg at stille mig til rådighed som observatør på fysiske møder.

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

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

I 2021 har jeg deltaget som observatør på de møder, som jeg er blevet inviteret til, hvilke i alt er blevet til 8 møder.

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

På møderne placerer borgerrådgiveren sig - som oftest - et neutralt sted i lokalet. Inden mødet igangsættes orienterer jeg de tilstedeværende om, at jeg under samtalen alene vil observere og notere ned fra samtalen, og kun i særlige tilfælde ytre mig. Når mødet indholdsmæssigt er færdigt, spørger jeg ind til borgerens oplevelse af mødet og herunder særligt, hvad borgeren med egne ord mener, at der er aftalt samt det videre forløb herfra. Herefter vil sagsbehandler få tilsvarende mulighed og ved divergens mellem denne og borger, har sagsbehandler mulighed for at præcisere sin opfattelse af, hvilke aftaler, der er blevet indgået. Når begge parter er enige, forlader borgeren mødet, og såfremt sagsbehandleren ønsker det, at der mulighed for at modtage en kort feedback fra borgerrådgiveren.

De fysiske notater jeg gør mig på mødet, scannes ind på borgers sag hos mig lige efter mødet, og sagen er herefter afsluttet hos mig. I et enkelt tilfælde tilbage i 2020 har borger anmodet om kopi af mine notater, da det, ikke var lykkedes at få fremsendt et mødenotat fra forvaltningen 1½ måned efter, mødet var afholdt.

I årets løb har jeg deltaget på otte observatørmøder. Det er min opfattelse, at borgerne er meget glade for muligheden af, at jeg kan deltage som observatør, om end nogle giver udtryk for, at de havde ønsket min rolle også kunne favne bisidderfunktionen, hvilke dog ikke harmonerer med min vedtægt. Fra tilbagemeldinger fra borgerne hører jeg, at borger oplever en tryghed og sikkerhed for dem alene med min tilstedeværelse i lokalet. Yderligere fortæller flere borgere, at de er meget glade for, at jeg afrunder mødet og giver borger mulighed for at udtrykke, hvad de tager med sig efter mødet, og hvilke aftaler der er indgået.

Jeg har valgt alene at beskrive to af årets sager - selvfølgelig i anonymiseret form.

Eksempel

(sag nr. 189)

*Borger sender mail om, at hun – på grund af sagen vedr. kommunens brug af psykologen Michael Guul – ønsker fuld aktindsigt i sin sag, at kommunaldirektøren fremover skal være hendes sagsbehandler, og at hun ønsker et møde med deltagelse af både borgmester og borgerrådgiver, hvor hun vil deltage på mødet sammen med sin mentor.*

*Anmodningen om aktindsigt videresendes til behandling ved Børne- og Kulturforvaltningen.*

*Borger indkaldes til møde, hvor også forvaltningschefen deltager, og hvor min rolle alene er at være observatør. På mødet fortæller borger sin historie, og hvad hun havde ønsket anderledes. Hun stiller også spørgsmål, som det aftales at forvaltningen undersøger nærmere, og vender tilbage til borger med svar på. Da mødet er slut, er sagen også afsluttet hos mig.*

(sag nr. 244)

*Borger har en sag i kommunen, som dækker både over H & P og Jobcentret. Borger fortæller indledningsvis, at hun ønsker min deltagelse på møde med forvaltningen, idet hun har dårlige erfaringer med, at hun ikke mener de lytter til hende. Borger opfordres til at medtage bisidder til møde og oplyses samtidig om, at jeg ikke tilbyder denne service, da det ikke er en del af min funktionsbeskrivelse i henhold til min vedtægt. Til gengæld kan jeg i særlige tilfælde tilbyde at deltage som observatør på møder mellem borger og forvaltning, hvilke aftales.*

*På mødet deltager – foruden borger og jeg - tre repræsentanter for H & P og to fra Jobcentret. Borger fortæller om hendes nuværende situation og stiller en række spørgsmål til forvaltningen. Hun gentager blandt andet et tidligere ønske om at få berigtiget sin journal i kommunen, hvilke hun modtager lovning på. Der indgås flere aftaler om det videre forløb, og ved afslutning af mødet opsummeres aftalerne. Da det ikke umiddelbart fremgår af dialogen, at der vil blive skrevet referat af mødet, stiller jeg spørgsmål til dette henset til mit kendskab til om, at borger kan have svært ved at huske på længere sigt. Dette imødekommes uden videre. Ligeledes gøres opmærksom på den indgåede aftale om, at urigtige oplysninger om borger tilrettes i henhold til borgers ønske, så disse fremstår korrekt, hvilke noteres i referat fra møde.*

*Også her afsluttes sagen hos mig, såsnart mødenotatet er skannet ind på borgers sag hos mig.*



# INTERN KONSULENTBISTAND

---

I 2021 er der sket en procentvis stor udvidelse af henvendelser fra kollegaer i administrationen. 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- og chefniveau.

Eksempler findes nedenfor.

*(sag nr. 53)*

*En centerleder anmoder om hjælp i en borgersag. Sagen drejer sig om en borger som af flere omgange har anmodet kommunen om svar på samme spørgsmål. Centerlederen oplyser, at man hidtil har besvaret alle henvendelser, hvilke har været ressourcetungt. Da det er lederens opfattelse, at centeret har besvaret de stillede spørgsmål fyldestgørende, ønsker man ikke at fortsætte samme praksis. Fremtidige henvendelser, som ikke indeholder nye væsentlige andre oplysninger, vil derfor ikke blive besvaret, hvilke borger er oplyst om.*

*Vi aftaler, at jeg som led i min funktion om 'at skabe/genskabe dialog' vil tage kontakt til borger og oplyse om, hvordan sagen/henvendelser til pågældende center fremover vil blive behandlet, samt oplyse borger om, hvilke andre handlemuligheder borger har.*

*(sag nr. 106)*

*Kommunens Servicecenter kontaktede mig, idet de havde spørgsmål vedrørende sagsbehandlingen i sager om anmodning om indsigt i.*

*Centret forespørger om, hvorvidt det er lovmedholdeligt ved modtagelse af anmodning om indsigt i, i første omgang at fremsende en registeroversigt med anmodning om, at borger udpeger hvilke sager/dokumenter de ønsker indsigt i.*

*Centret vejledes i, at deres løsningsforslag som udgangspunkt ikke er tilladt, idet borger umiddelbart anmoder om indsigt samt alle de oplysninger, som kommunen har registreret om pågældende, hvilket også fremgår af en artikel 'Håndtering af indsigtsbegæring', som jeg udleverer i kopi. Dette skyldes, at kommunen således ikke behandler ansøgningen 'hurtigst muligt'. I stedet vejledes i, at det kan være tidsbesparende at ringe borger op og spørge ind til ovenstående, da man ad denne vej opnår hurtig afklaring af borgers ønske til omfanget af indsigtsretten.*

*(sag nr. 132)*

*Modtaget henvendelse fra teamleder som ønsker opklaret, hvorvidt det er et lovkrav, at kommunen sender skriftlige kvitteringsbreve ved modtagelse af klager fra borgere i sager omhandlende specifikke paragraffer, såfremt kommunen i øvrigt overholder fire-ugers fristen for revurdering.*

*Teamleder vejledes i, at der ikke er en egentlig lovregel der tilsiger, at borger skal modtage et skriftligt kvitteringsbrev – i hvert fald ikke på det specifikke retsområde. Ud fra en analogi af en Ombudsmandsudtalelse, som dog handlede om et helt andet retsområde, er det min opfattelse, at da borgerne ikke har mulighed for at vide præcis, hvornår kommunen har modtaget borgers klage, og dermed heller ikke kan vide, fra hvornår de fire uger begynder at løbe, da vil det som minimum harmonere med 'god forvaltningssskik', at fremsende et kvitteringsbrev til borger. Såfremt man i samme kvitteringsbrev anfører, hvornår borger vil kunne forvente svar, da vil kommunen formentlig undgå en del henvendelser om disse spørgsmål, hvorfor det – ud fra et tidsøkonomisk perspektiv – også vil være en fordel for kommunen. En kort standard kvitteringsskrivelse vil kunne anvendes til at opfylde målet.*

*Efterfølgende modtages besked om, at teamlederen vil følge anbefalingen.*

(sag nr. 147)

*En teamleder henvender sig, idet han har spørgsmål vedrørende fuldmagtshabilitet for borgere, som bor på et navngivet bosted. Det er teamlederens opfattelse, at omtalte borgergruppe ikke er i stand til at overskue konsekvensen af at give fuldmagt til andre, hvorfor bostedet ikke kan handle på borgers vegne medmindre de agerer som værger. Teamlederen ønsker at blive 'klædt på' til mødet med bostedet – alternativt at jeg taler med bostedet.*

*På møde med kommunaldirektøren bliver vi enige om, at det falder udenfor min vedtægt at deltage på møder af den slags, idet jeg vil fremstå som repræsentant for kommunen og dermed kompromittere min uvildighed. Jeg vejleder derfor teamlederen om at søge mere viden om værgemål ved kommunens demenskonsulenter. Yderligere oplyser jeg, at såfremt kommunen er i tvivl om, hvorvidt bostedet handler lovstridigt, da bør Tilsynet med bosteder kontaktes.*

(sag nr. 231)

*En hjemmevejleder ønsker sparring i en borgersag. Sagen drejer sig om, at borger er varslet udsat af sit lejemål i en privat udlejningsejendom, idet udlejer mener, at borger har misligholdt sit lejemål. I samarbejde med Pensionsteamet er boligen blevet hovedrengjort flere gange, hvorfor begrundelsen ikke mere er gældende. Fogedretten har oplyst, at borger ikke kan sættes ud af lejemålet uden en kendelse, som på tidspunktet ikke eksisterede. Udlejer og dennes advokat har varslet dato for flyttesyn.*

*I denne sag, som umiddelbart falder uden for min kerneopgave, er det min vurdering, at der er brug for et samarbejde mellem udlejer og kommunen for bedst muligt at kunne varetage både borger og udlejers interesser. Selvom det er min vurdering, at udlejer ikke har hjemmel til at udsætte borger af boligen på ovenstående grundlag, da opfordrer jeg til, at hjemmevejleder og Pensionsteamet i samarbejde tager kontakt til udlejer og dennes advokat. Missionen er at komme i dialog med udlejer, og få dem til at se kommunen som en medspiller, idet begge parter ønsker det samme – at borger finder et andet sted at bo, men på grund af borgers tilstand og kommunens mulighed for at finde anden bolig, er der behov for lidt længere tid end den dato, som udlejer har meldt ud.*

(sag nr. 240)

*Koordinator henvender sig og oplyser, at forældre til borger, som er hjerneskadet, har problemer med at få udbetalt pågældendes feriepenge. Efter det oplyste har borgers arbejdsgiver indbetalt pengene, men forældrene ved ikke, hvordan de får dem udbetalt på borgers vegne.*

*I denne sag vejledes der om, at borger/forældre skal henvises til Feriepengeinfo, og jeg oplyser derfor de kontaktoplysninger, som fremgår af Borger.dk*

(sag nr. 268)

*En teamleder beder om hjælp til fortolkning af forvaltningsloven §8, som handler om partsrepræsentation. Teamlederen fremsender materiale til gennemlæsning.*

*Efter at have læst fremsendte, samt læst dybere ned i emnet i Forvaltningsloven med kommentarer af Niels Fenger, afholdes et kort møde, hvorved oplysningerne overleveres.*

# EFFEKTEN AF BORGERRÅDGIVERENS ARBEJDE

---

Der er en udbredt opfattelse af, at vi som borgerrådgivere gør en forskel for borgernes retssikkerhed, hvilke har ført til, at borgerrådgiverfunktionen kom på finansloven allerede i 2020. Da vedtog Folketinget at afsætte 135 mio.kr. over 4 år til oprettelse/ansættelse/udvidelse af borgerrådgiverfunktionen, således at flere borgere på landsplan kunne få glæde af funktionen. For at komme i betragtning til puljemidlerne, var det et krav, at kommunerne ansatte sin borgerrådgiver i en uafhængig funktion efter §65e i Styrelsesloven. Om formålet står der: 'Formålet er at etablere og forankre en borgerrådgivningsfunktion, som kan rådgive og vejlede borgere i kontakten med kommunen med henblik på at styrke borgernes relation til kommunen, herunder øge borgernes retssikkerhed'.

Puljemidlerne blev søgt at mange af landets kommuner, som enten ikke havde en etableret borgerrådgiverfunktion, eller som ønskede en netto-udvidelse af funktionen. Mig bekendt blev puljen ikke opbrugt, og det er mit indtryk, at alle der har søgt stort set har modtaget de puljemidler, som de ansøgte om.

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.

Internt bruges de erfaringer, der kan udtrages 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. 131)*

*Denne borger er genganger, idet jeg flere gange tidligere har hjulpet borger med stort og småt. Borger har en sag i Socialcentret, Pensionsteamet. Denne gang handler henvendelsen om, at borger er utilfreds med den sagsbehandling der er pågået i forbindelse med hendes flytning til ny bolig. Borger mener blandt andet, at kommunen har indgået aftaler på hendes vegne uden at have fuldmagt til det, ved at have aftalt med et flyttefirma, at firmaet kunne fremsende en ekstra regning, da flytningen havde et større omfang, end de havde forventet. Jeg oplyser borger om, at kommunen ikke kan indgå bebyrdende aftaler på hendes vegne uden fuldmagt eller anden forudgående aftale med hende, hvorfor jeg vil undersøge hvad der er sket.*

Ved henvendelse til forvaltningen samt gennemlæsning af modtaget journal ses det, at det er korrekt at flyttefirmaet har henvendt sig til kommunen vedrørende en ekstra regning i forbindelse med borgers flytning. Det fremgår ligeledes, at borger har accepteret at skulle betale halvdelen af regningen, idet Socialcentret afholder den øvrige del. Sagsbehandleren oplyser, at man i denne sag har gjort en ekstraordinær stor indsats for borger, og at der blandt andet er indgået aftaler om, at borger havde råderet over den fraflyttende bolig i nogle ekstra dage uden beregning. Ved tilbage-melding til borger om ovenstående viser det sig, at der er uoverensstemmelse mellem borger og forvaltning på flere punkter, herunder hvad og hvilke aftaler der er indgået omkring flytningen og betalingen her for. Borger gør specifikt opmærksom på, at hun på intet tidspunkt har godkendt og/eller underskrevet tillægsregningen for flytningen endsige tilbagebetalingserklæringen, hvorfor borger anmoder om min hjælp til at fremskaffe dokumentationen for, at hun skulle have godkendt tillægsregningen. På den baggrund anmodes om møde med forvaltningen for at udrede sagen. På mødet fastholder forvaltningen, at borger skulle have givet mundtligt tilsagn om betaling af halvdelen af regningen, hvilket endvidere udtrykkes som rimeligt. Sagsbehandler mener ikke, at borger har mulighed for yderligere økonomisk hjælp på dette punkt i denne sag.

Da det ikke direkte kan fastslås, at der er begået fejl i denne sag, idet forvaltningen har noteret i journalen, at borger har givet samtykke til betaling af en andel af regningen, kan jeg alene udtale kritik af, at kommunen, efter min opfattelse, ikke i behørigt omfang har iagttaget sin sikringsakt ved at få borgers underskrift på, at borger indvilger i delvis betaling af regningen. Jeg anbefaler derfor, at forvaltningen sikrer sig dette i sager for fremtiden. Yderligere har borger heller ikke modtaget en afgørelse på ekstraregningen, hvorfor hun reelt er afskåret fra at klage. Såfremt det fortsat er kommunens opfattelse, at borger har tilkendegivet at ville betale halvdelen af omtalte ekstraregning, da bør dette fremgå af afgørelsen.

Inden jeg når at viderebringe ovenstående oplysninger til borger, modtages besked fra sagsbehandler om, at den faglige koordinator har besluttet at fratage kravet til borger om delvis betaling af tillægsregningen på grund af den manglende sikringsakt. Ligeledes tilbagebetales de afdrag, som borger allerede har foretaget.

Ved opkald til borger græder hun af glæde og udtrykker stor taknemmelighed for den hjælp hun har modtaget ved borgerrådgiveren, idet hun oplyser, at hun ikke selv 'kan komme nogen steder med kommunen.'

(sag nr. 213)

Sagen handler om, hvornår og hvorvidt et skolesøgende barn kan skifte mellem den kommunale tandpleje og privat tandplejer.

Mor til 16-årige oplyser, at barnet er startet ved den kommunale bøjletandpleje i april 2021. Mor er blevet fortalt, at barnet først vil kunne skifte til privat tandpleje efter det fyldte 16. år. I maj måned fylder barnet 16 år, og mor tager derfor kontakt til den kommunale tandpleje og anmoder om overflytning. Mor bliver nu oplyst om, at dette ikke kan lade sig gøre, idet barnet allerede er i gang med en behandling ved den kommunale tandpleje.

Jeg kontakter den kommunale tandpleje og bliver bekræftet i ovenstående – at en større behandling, som er påbegyndt, også skal færdiggøres i samme regi. Til støtte for udsagnet modtager jeg Sundhedsstyrelsens 'Vejledning om omfanget af og kravene til den kommunale tandpleje'. Ved gennemlæsning viser det sig også, at det fremgår af bekendtgørelsen, at 'børn under 16 år, der ønsker et andet behandlings-tilbud end det kommunen vederlagsfrit stiller til rådighed, kan vælge at modtage tandpleje i privat tandlægepraksis efter eget valg'.

*Jeg oplyser den kommunale tandplejer om, at der således er vejledt forkert i den konkrete sag vedrørende muligheden for at blive overflyttet til privat tandpleje før det fyldte 16. år og det aftales, at viden om den 'nye' bekendtgørelse fra 30. juni 2020 udbredes hurtigst muligt.*

*(sag nr. 230)*

*Mor til voksen datter henvender sig hertil. Hun oplyser, at datteren er psykisk syg og fik ret til førtidspension kort før hun tilflyttede Tårnby. Moren ønsker nu vejledning i, hvordan man søger pasningsorlov til voksent barn.*

*Da kommunens hjemmeside ikke linker til rette ansøgningsskemaer, henvender jeg mig til leder af Visitationen, som oplyser navne på to specifikke medarbejdere, som vil kunne hjælpe. Den efterfølgende dag modtages svar fra sagsbehandler om, at der har været kontakt til familien, som nu er blevet vejledt i ansøgningsproceduren, herunder hvilke oplysninger kommunen ska bruge for at kunne behandle ansøgningen.*

*Med den viden kontaktes borger for at sikre, at alt er i orden, samt at hun er indforstået med, at jeg derfor afslutter herfra, hvilke hun var.*

*(sag nr. 244)*

*Denne sag er også omtalt under 'Borgernes ytringer om borgerrådgiver/-funktionen' samt 'Borgerrådgiveren som observatør'.*

*Sagen handler om en borger, som har en sag, der dækker over flere centre i kommunen. Borger har tidligere henvendt sig til mig og modtaget hjælp, da hun har været i 'systemet i årevis. Ved denne henvendelse giver borger udtryk for, at hun ikke kommer nogen steder med kommunen. Hun fortæller, at kommunikationen ikke er ret god, idet hun blandt andet ikke mener, at hun får svar på de spørgsmål hun stiller. Yderligere forstår hun ikke kommunens afgørelser henset til det grundlag, hvorpå afgørelserne er truffet, herunder hvordan kommunen undgår at imødekomme borgers ansøgning. Borger er indkaldt til tværfagligt møde med forvaltningen, og ønsker borgerrådgiverens deltagelse på mødet som observatør, hvilket aftales. På mødet deltager – foruden borger og jeg – fem repræsentanter fra kommunen, hvilke overvælder borger en del. Mødet indledes med en præsentationsrunde af de tilstedeværende, hvorefter borger fortæller om sin aktuelle situation. Der stilles spørgsmål og gives svar, og ved mødets afslutning opsummeres aftalerne. Da det er min opfattelse, at der mangler aftaler på et enkelt punkt, fremhæver jeg dette tillige med at spørge ind til, hvorvidt der skrives referat af mødet, så borger efterfølgende kan 'huske', hvad der er aftalt. Jeg følges med borger væk fra mødet, og fra min side er sagen herefter afsluttet, så snart jeg har skannet mine notater ind på sagen. Nogle uger efter modtages en mail fra borger, som beskriver både hvordan hendes oplevelse af kommunen havde været hidtil, og til hvor positiv hun er over den hjælp hun har fået i forbindelse med min deltagelse som observatør på mødet. Borger skriver;*

*'Fra at være både hånliggjort og undervurderet, afvist og end ikke være i målgruppen, og til at de slet ikke ville holde et møde med mig "da de havde vigtigere ting at tage sig til"'. 'Jeg er blevet kastet rigtig rundt i manegen af jer, og har aldrig mødt forståelse for min situation, hvor jeg havde allermost brug for hjælp' til efter mødet at skrive:*

*'Nu har jeg selv haft brug for dig nogle gange, og jeg kan kun sige, at uden din hjælp alle gange, så er jeg ikke sikker på, at der udefra var handlet på mine "emner", som der blev, efter jeg tog kontakt til dig. Og endda måske slet ikke, da jeg gennem mine mange år på kommunen, har oplevet, hvor svært det er at blive hørt. Du er guld værd, for dem der "sidder fast" og har brug for en borgerrådgiver, som kan hjælpe og*

*eller handle om nødvendigt. For hvor er man dog fortvivlet, når man mangler hjælp, men ikke ved hvordan man får den.'*

Disse fire sager husker jeg bedre end andre, men af forskellige årsager. Fælles for dem er dog, at samarbejdet mellem borgerrådgiverfunktionen og forvaltningen har været utrolig godt. Jeg er blevet mødt med en stor velvilje til at hjælpe borgerne videre på bedste og hurtigste vis. Sagerne viser også, hvor stor betydning det har, når vi samarbejder på tværs af forvaltninger og fagligheder og styrker min tro på, at forskellige fagligheder ikke er hinandens modsætninger – men hinandens forudsætninger.

## Borgernes ytringer om borgerrådgiver/-funktionen

De fleste borgere, der henvender sig til mig, går her fra med en positiv oplevelse. Måske har de fået svar på deres spørgsmål, er henvist til rette person i forvaltningen, har fået sat et møde i stand med deres sagsbehandler – eller måske bare blevet mødt med forståelse for deres udfordring og en person, af én der havde mulighed for at lægge øre til deres frustration eller lignende. Dog findes også enkelte, som ikke udtrykker sig så positivt, hvilke oftest sker skriftligt eller som indtaling på min telefonsvarer. Et udvalg af begge dele gengives nedenfor i forkortet udgave, men i videst muligt omfang, korrekt citeret:

*(sag nr. 110)*

*Far til søn, som er født i 2004, kontakter borgerrådgiveren. Sagen drejer sig om en ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter. Borger er utilfreds med, at kommunens oplyste sagsbehandlingstid på 16 uger er overskredet, samt at hans anmodning om møde med leder og stedfortræder af Familieafdelingen er blevet blankt afvist.*

*I første omgang ønsker borger alene hjælp til gennemlæsning af fremsendt ansøgning, holdt op i mod modtaget påtænkt afgørelse.*

*Efter gennemlæsning kontaktes borger med oplysninger om, at jeg – ud fra det fremsendte – ikke mener, at Familieafdelingen har begået fejl i sin vurdering, hvorfor jeg ikke mener, at borger har en ret god sag i forhold til at få ændret udfaldet af den påtænkte afgørelse. Borger er ikke tilfreds og mener, at borgerrådgiveren blot siger det samme som Familieafdelingens jurist – og alle andre. Borger oplyser, at det var hans opfattelse, at borgerrådgiveren ville kunne hjælpe ham med at få Familieafdelingen til at ændre mening. Borger oplyses om begrænsningerne i min handlefrihed henset til min vedtægt, hvoraf det blandt andet fremgår, at jeg ikke kan gå ind i de faglige vurderinger eller blande mig i selve sagsbehandlingen, så længe der er en klageinstans. Jeg kan derimod vejlede borger i hans handlemuligheder, samt hjælpe med udformning og/eller gennemlæsning af en klageskrivelse til forvaltningen før fremsendelse.*

*(sag nr. 151)*

*Borger kommer til møde på Rådhuset. Hun oplyser, at hun har en sag i Jobcentret. Borger har flækket sit knæ og kan derfor ikke fortsætte sit nuværende job som kræver, at hun står meget op. Hendes sagsbehandler har stillet hende i udsigt, at hun har mulighed for at få en førtidspension, men denne har nu ændret mening efter møde med sin leder. Borger mangler generel vejledning i, hvad hendes muligheder er og er også i tvivl om, hvordan hun skal forholde sig til jobtilbud frem mod afgørelse.*

*Vi taler om hendes ønsker og muligheder og jeg noterer de spørgsmål, som hun mangler svar på. Jeg oversender henvendelsen til borgers sagsbehandler med anmodning om svar direkte til borger samt - på borgers opfordring - med kopi til mig. Kort efter modtages svar fra forvaltningen, som afføder denne mail til mig fra borger:*

*'Jeg vil bare sige tak for din hjælp. Du fik tingene til at ske og jeg fik svar på det meste. Endnu en gang mange tak for hjælpen'.*

*(sag nr. 164)*

*Denne sag er også omtalt under 'klagesager'. I denne sag var borger ikke tilfreds med omfanget af den indsats borgerrådgiveren kan tilbyde henset til vedtægten. Ved overlevering af det svar, som var modtaget fra forvaltningen, ønsker borger at stille krav om, at borgerrådgiveren kontakter en anden (og statslig) myndighed på hans*

vegne. Da dette ikke imødekommes taler borger i en meget højlydt, nedladende og truende tone og udtaler blandt andet 'jeg kan ikke bruge dig til en skid...'

(sag 160-163)

Nedenstående er udtrykt af samme borger som beskrevet ovenfor (nr. 164) og medtages i denne beretning for at vise, at ikke alle borgere ser lige positivt på borgerrådgiver/-funktionen. Udsagnene er udtalt over en uges tid i enten telefon eller indtalt på telefonsvarer. For beskyttelse af læseren anvendes prikker i stedet for 'f-ordet':

'Du er en klam so...', 'F... dig, din klit røv'. 'På kommunen er i f..... facister', Hva' så, din spasser-mand, hva..? Hvornår har du tænkt dig at hjælpe de borgere, som du er ansat til at hjælpe...? Din f..... kælling. Hva' f... sker der for dig. Fasist!'. 'K... dig selv, din f..... nacist, mand...'

(sag nr. 244)

Denne sag er også omtalt under punktet 'Borgerrådgiveren som observatør' og 'Effekten af borgerrådgiverens arbejde' og handler således om en sag, hvor borger har ønsket min deltagelse som observatør på møde med forvaltningen.

Efter afholdelse af mødet modtages en lang mail fra borger, som i forkortet udgave indeholder nedenstående citerede udsagn;

'Jeg ville gerne takke dig SÅ mange gange for din deltagelse til mødet med ressource teamet, sagsbehandler, samt handicap og psykiatri. Det var en kæmpe stor hjælp...'. 'Du er super skarp til dit job. Og jeg tager hatten af, for hvor kontant du kan handle, når du gerne vil have et konkret svar'. 'Lige så super sød du er, lige så skarp og kompetent er du til dit job.' 'Nu har jeg selv haft brug for dig nogle gange, og jeg kan kun sige, at uden din hjælp alle gange, så er jeg ikke sikker på, at der udefra, var handlet på mine "emner", som der blev, efter jeg tog kontakt til dig. Og endda måske slet ikke, da jeg gennem mine mange år på kommunen, har oplevet, hvor svært det er, at blive hørt. Du er guld værd, for dem der "sidder fast" og har brug for en borger-rådgiver, som kan hjælpe og eller handle om nødvendigt. For hvor er man dog fortvivlet, når man mangler hjælp, men ikke ved hvordan man får den.'

(sag nr. 246)

Borger henvender sig på voksen søns vegne. Sønnen har et handicap, hvorfor faren allerede et halvt år tidligere – i forbindelse med sønnens snarlige 18-års fødselsdag – henvender sig til kommunen for at sikre en god overlevering fra Familieafdelingen til voksen handicap, hvilket han bliver forsikret om vil ske. Samtidig bliver han – efter forespørgsel – forsikret om, at sønnen automatisk vil overgå til uddannelseshjælp. Da dette ikke er sket måneden efter det fyldte 18. år kontakter han kommunen på ny og får nu oplyst, at han selv skal søge uddannelseshjælpen, da det alligevel ikke sker automatisk. Borger er nu i tvivl om, hvorvidt ansøgningen vil gælde med tilbagevirkende kraft og hvis ikke, per hvilken dato han i givet fald er berettiget til uddannelseshjælpen.

Sagen oversendes til besvarelse i forvaltningen, som ugen efter besvarer alle borgers tvivlsspørgsmål, hvilke giver borger anledning til at sende disse ord:

'Jeg vil blot takke for min søn XX's og egne vegne for hjælpen med at få kørt den økonomiske del i gennem til XX'



# UDLÅN TIL DRAGØR

---

I forbindelse med opstarten af den fælles borgerrådgiverfunktion, omtalte 'Avisen 2770', at jeg nu skulle være 'delebarn'. I dette afsnit findes en kort beskrivelse af selve grundlaget for samarbejdsaftalen, og hvilke erfaringer jeg har gjort mig ved at være 'delebarn' mellem de to nabokommuner, herunder udlånsaftalens betydning for borgerne i Tårnby.

Grundlaget for udlånet skal findes i en henvendelse i foråret 2019 fra Dragør Kommune til Tårnby Kommune, hvori forespørges om muligheden for, at Dragør kan få andel i Tårnby Kommunes nyetablerede borgerrådgiverfunktion. Kort efter indledes forhandlinger om udformningen af en samarbejdsaftale.

Ved Dragør Kommunes budgetaftale i efteråret 2019 godkendtes samarbejdsaftalen, herunder de økonomiske konsekvenser ved at etablere en borgerrådgiverfunktion én dag om ugen. Aftalen blev senere sat på hold, for igen at træde i kræft i efteråret 2020, hvor Dragør Kommune vedtog ændringen af deres styrelsesvedtægt således, at samarbejdsaftalen kunne endelig godkendes. Den lange proces medførte, at borgerrådgiverfunktionen i Dragør først startede op 1. november 2020, men da udløbet af udlånsperioden lå fast til 31. december 2021, blev perioden på 14 måneder.

Det fremgår af samarbejdsaftalen, at den fælles borgerrådgiverfunktion i Dragør blev etableret som en prøveperiode, hvorefter Dragør senest ved budgetforhandlingerne i 2021 skulle tage stilling til, hvorvidt Dragør ønskede at gøre ordningen permanent. Samarbejdsaftalen kunne ikke opsiges af Dragør Kommune i prøveperioden. I august 2021 opsigte Dragør samarbejdet om den fælles borgerrådgiverfunktion til aftaleperiodens udløb.

I hele udlånsperioden har jeg - udover under afholdelse af ferie - været fraværende én mandag, hvilke skyldtes covid-19. Tilbagemeldingerne til mig fra direktionen om forløbet af udlånsperioden har udelukkende været positive, og jeg er blevet oplyst om, at Dragør Kommune har været meget tilfredse med min indsats. For god ordens skyld afsluttede jeg udlånsperioden med at skrive en beretning om de seneste ni måneders observationer med tilhørende anbefalinger til indsatsområder.

Mine erfaringer med den fælles borgerrådgiverfunktion er mange. Set fra borgerrådgiverens vinkel, så er det ikke uden vanskeligheder at skulle forholde sig til og adskille to administrationer, som har forskellige opbygninger, kulturer, IT-programmer, mobiler o.m.a. Opbygningen af relationer til administrationen har også trange kår, når man kun ses én gang om ugen, og netop relationer er essentielle i forhold til at få en god dialog, således at borgernes sager kan løses så gnidningsfrit som muligt.

For Tårnby Kommunes borgere har samarbejdsaftalen betydet, at borgerne ikke kunne træffe borgerrådgiveren på mandage. Yderligere har udlånet ikke kunne undgå at have medført serviceforringelse for borgerne, idet sagsbehandlingstiden/svartiden på borgerhenvendelser ikke har kunne holdes på helt samme høje niveau som hidtil, da den egentlige arbejdstid i Tårnby var reduceret med 20% uden tilsvarende reduktion i henvendelser/opgaver. Dog er det min opfattelse, at Tårnbys borgere har haft forståelse for den længere svartid i sagerne. Derimod har flere oplyst, at de ikke var klar over indskrænkelsen af borgerrådgiverens træffetider i udlånsperioden, selvom dette var oplyst flere steder på blandt andet hjemmeside og via telefonsvareren. Af den årsag har det medført utilfredshed blandt nogle borgere.

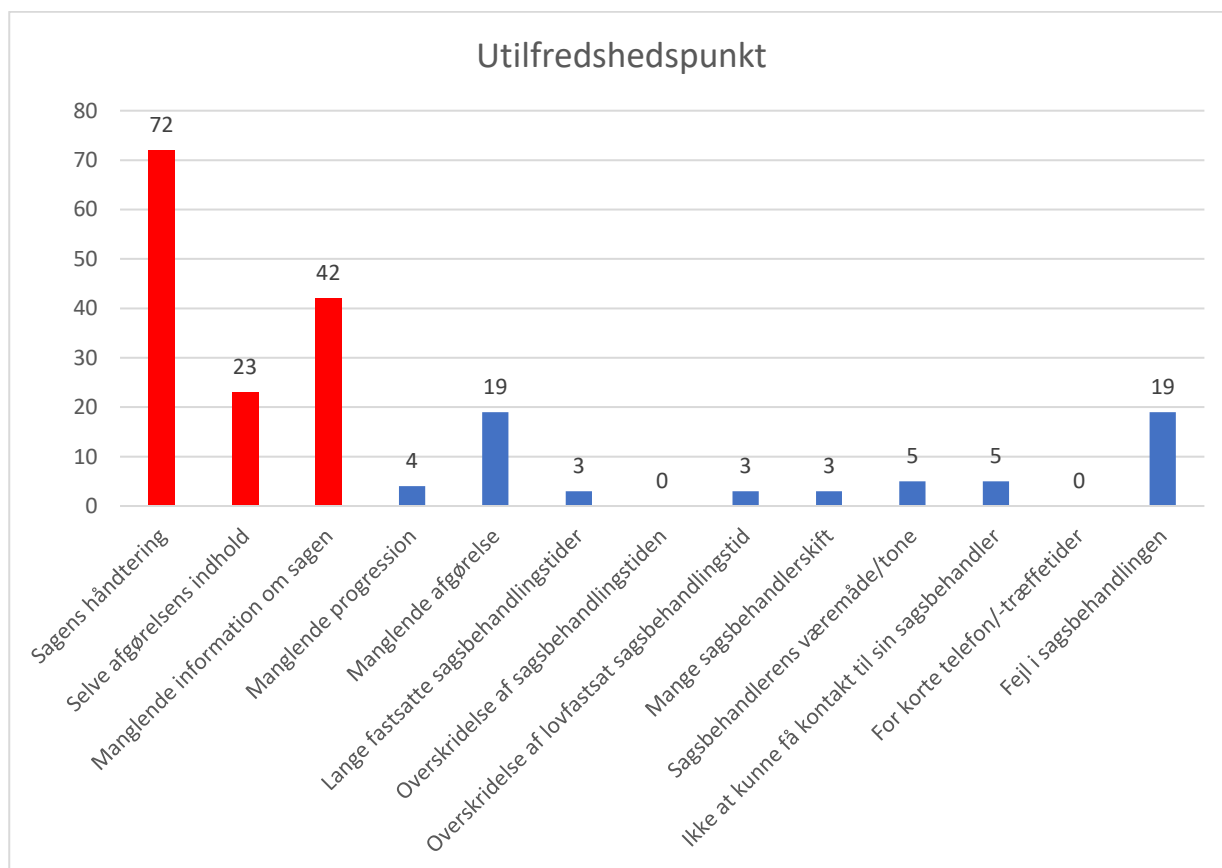
Såfremt et samarbejde om borgerrådgiverfunktionen de to kommuner i mellem skulle blive aktuelt på et senere tidspunkt, vil det være min anbefaling at gentænke konceptet således, at det bliver i en anden form.

# BORGERRÅDGIVERENS OBSERVATIONER

I 2021 er der hos borgerrådgiveren modtaget 14% flere henvendelser end i 2020 – eller i alt 388 henvendelser holdt op i mod 340 året før. Stigningen ses især i hovedgruppen 'andre henvendelser', som steg med over 41% - fra 90 til 127, imens klagesagerne steg fra 250 til 260, hvilket svarer til en procentvis stigning på 4%.

Statistikmodulets mulighed for at registrere klagepunkter mere specifikt blev øget i 2021, idet jeg har valgt at udvide muligheden for at registrere, hvilke punkter borgerne oplyser, at de er utilfredse med. Udvidelsen skyldes blandt andet, at det var vigtigt for mig at få adskilt, om en klage handlede om egentlig sagsbehandlingsfejl eller selve sagens håndtering. Klagepunkterne kan derfor ikke sammenlignes direkte, men af nedenstående kan dog ses, at de to søjler 'sagens håndtering' (72) og 'fejl i sagsbehandlingen' (19) sammenlagt ( $72 + 19 = 91$ ) giver stort set samme tal som sidste år, hvor kolonnen 'sagens håndtering/sagsbehandlingsfejl' (88) var én og samme kolonne.

De tre pinde, som har flest registrerede sager, er derfor de samme som også har scoret højest i de to tidligere beretninger. I alt har jeg registreret 198 klagepunkter.



Hvad dækker sagerne over – generelt?

Størstedelen af borgernes 198 registrerede klagepunkter omfattes af én af ovenstående 13 hovedoverskrifter, svarende til 76%.

De dominerende utilfredshedspunkter er; sagens håndtering, manglende information om sagen og selve afgørelsens indhold. Eksempler på den enkelte kategori findes nedenfor under samme hovedoverskrift.

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.

## Sagens håndtering.

Den højeste antal klagepunkter er registreret som en klage over 'sagens håndtering'. Dette følger billedet fra sidste år, selvom jeg i år har valgt at fratække klager over 'sagsbehandlingsfejl', som nu har sin egen søjle. De 72 sager udgør 36% af de registrerede klagepunkter.

Sagerne her er meget forskellige og kategorien dækker både over sager, hvor borger er utilfreds med måden, sagen er behandlet på, fx mødet med borgeren, men også mere åbenlyse fejl.

### Eksempel

*(sag nr. 150)*

*Bror til borger kontakter borgerrådgiveren i søsterens sag. Han fremsender fuldmagt til at måtte handle på søsterens vegne i sagen hos mig. Borger ønsker én indgang til kommunen, samt løbende aktindsigt i hendes sag. Yderligere ønsker han konkret svar på, hvem der tager beslutningerne i søsterens sag, idet han blandt han har oplevet, at hun har fået ny sagsbehandler efter 25 år.*

*Ved kontakt til Handicap & Psykiatri inviteres jeg til et møde med chef og flere sagsbehandlere – samt medarbejder fra Visitationen. Det besluttes, at der kan laves en tværfaglig handleplan i samarbejde med borgers bror, så han føler sig tryk.*

*Opkald til borger med ovenstående besked, som borgers bror dog afslår fuldstændig. Med hensyn til den løbende aktindsigt oplyses borger om, at forvaltningen ikke er pligtige at sende kopier af dokumenter løbende, men kan samle sammen og f.eks. sende én gang per måned. Borger er uenig og oplyser, at det kan blive en sag for Ombudsmanden, men da jeg forsikrer ham om, at mine udsagn netop er baseret på Ombudsmandens udtalelser frafalder han, og sagen afsluttes herefter hos mig.*

*(sag nr. 189)*

*Borger sender mail om, at hun – på grund af sagen vedr. kommunens brug af Michael Guul – ønsker fuld aktindsigt i sin sag, at kommunaldirektøren fremover skal være hendes sagsbehandler, og at hun ønsker et møde med deltagelse af både borgmester og borgerrådgiver, hvor hun vil deltage på mødet sammen med sin mentor.*

*Anmodningen om aktindsigt videresendes til behandling ved Børne- og Kulturforvaltningen. Borger indkaldes til møde, hvor også forvaltningschefen deltager, og min funktion alene er som observatør. På mødet fortæller borger sin historie og hvad hun havde ønsket anderledes. Hun stiller også spørgsmål, som det aftales at forvaltningen undersøger nærmere og vender tilbage med svar på.*

*(sag nr. 266)*

*Borger har en sag i Jobcentret, idet hun har været ledig i snart to år, og derfor er tæt på at miste sin dagpengere. Borger ønsker sig inderligt et arbejde. På møde hos mig, hvor også hendes voksne datter deltager, giver hun udtryk for, at alt har interesse. Datteren fortæller, at moren har svært ved at 'sælge sig selv', samt svært ved at bede om hjælp. På morens vegne beder de om råd og vejledning til, hvordan moren skal håndtere en jobsamtale senere samme dag. Samtalen angår et job i et supermarked, som borger i øvrigt senere oplyser, at hun fik. Borger ønsker Jobcentrets hjælp til ansøgningsprocessen, samt nogen der kan hjælpe hende med*

*at bane vejen til et job. Det er borgers oplevelse, at hun ikke modtager den ønskede hjælp, men alene er blevet pålagt at søge to jobs om ugen.*

*På ovenstående baggrund oversendes sagen til besvarelse af sagsbehandler i Jobcentret direkte til borger. I det borger ønsker, at jeg holder fast i hendes sag lidt endnu, anmoder jeg om at blive holdt orienteret om, hvordan sagen løses.*

*Samme dag modtages svar fra Jobcentret om, at de vil kontakte borger, idet de har gode idéer til, hvordan borger kan komme tilbage til arbejdsmarkedet.*

*En uge efter kontakter borgers datter mig på ny, idet de endnu ikke har hørt fra Jobcentret, hvorfor jeg straks kontakter Jobcentret. Den efterfølgende dag oplyses jeg om, at borger er kontaktet få dage efter min første henvendelse, og at der her blev indgået aftaler om, at der ville blive iværksat et håndholdt forløb for borger, som også ville få tilknyttet en virksomhedskonsulent. Yderligere oplyses jeg om, at grunden til, at borger ikke er blevet kontaktet ret ofte på det seneste skyldes, at borger har registreret ferie i en hel måned.*

*Sagen afsluttes fra min side ved, at borgers datter kontaktes med ovenstående oplysninger om, at Jobcentret forsikrer, at der tages godt hånd om hendes mor.*

## Manglende information om sagen

Ca. 21% af de registrerede klagepunkter omhandler 'manglende information om sagen'.

I 42 sager vurderes borgers vigtigste utilfredsheds punkt at være manglende information om sagen. I de sager fortæller borgere blandt andet om, at de ikke kender næste skridt i sagen, ikke kender sagsgangen i deres sag eller ikke modtager svar på stillede spørgsmål. Den manglende information og vejledning i sagerne vil være et fokus punkt i den kommende undervisning, og jeg vurderer, at man – med forholdsvis få ændringer – vil kunne forbedre borgers oplevelse på dette punkt.

'Manglende information om sagen' eller manglende status er nummer to af de tre mest anvendte utilfredsheds punkter. Antal klagepunkter på dette sted er steget fra 24 i 2019 (som dog kun var baseret på et halvt års registreringer) til 37 sidste år og altså nu til 42 i 2021. Denne udvikling ses gerne ændret, hvorfor jeg som nævnt vil at fokus på emnet i de kommende undervisningsforløb.

Eksempel

*(sag nr. 146)*

*I denne sag savner borger vejledning på flere punkter. Sagen drejer sig om en kvinde, der har været i fleksjob, men som nu er blevet fyret, idet kommunen ikke mere betaler sygedagpengerefusion til hendes arbejdsgiver. Hun fortæller, at hendes arbejdsgiver ikke er blevet adviseret af kommunen om, at sygedagpengerefusionen stopper. Borger har selv modtaget høringsskrivelse samt indsendt sit høringssvar. Borger er i tvivl om, hvor hun hører til nu, hvor hun er fyret, og i øvrigt fortsat er sygemeldt, idet hun ikke mener, at hun har modtaget vejledning fra kommunen om dette.*

*Ved min kontakt til virksomhedskonsulent får jeg oplyst, at borger er blevet vejledt, samt at hun er oplyst om, at hun skal fremsende kopi af sin opsigelse, hvorefter hun vil overgå til det team, som tager sig af ledige fleksjobbere. Borger kontaktes og oplyses ovenstående. Det aftales endvidere, at jeg anmoder det relevante team om at kontakte borger i forhold til den udestående vejledning, hvilke gennemføres få dage senere.*

(sag nr. 202)

*Borger fortæller, at han er på sygedagpenge, idet han i 2018 har udsat for en arbejdsskade. Han oplyser, at han ikke mener, at hans sagsbehandler giver ham den fornødne information om rettigheder, fremtid og økonomi. Yderligere fortæller han, at hans sagsbehandler netop har fortalt ham, at kommunen afventer oplysninger fra borgers læge, før man kan komme videre i sagen. På den baggrund oplyses borger om, at det er min opfattelse, at forvaltningen – ud fra de oplysninger borger deler med mig – umiddelbart håndterer borgers sag korrekt.*

(sag nr. 261)

*I denne sag modtager jeg et opkald fra en kontaktperson på et herberg, hvor en Tårnby borger har opholdt sig op mod et halvt år. Kontaktpersonen fortæller, at borger snart skal væk derfra, men borger er ikke vidende om, hvad der skal ske med ham, når han kommer ud derfra. Jeg kontakter hjemløsekoordinatoren, som modtager kontaktoplysninger på pågældende kontaktperson og det aftales, at hun overtager sagen herfra.*

## Selve afgørelsens indhold

23 klagepunkter - eller ca. 12% - er klager over selve afgørelsens indhold.

Ifølge min vedtægt, ligger det udenfor min rolle som borgerrådgiver at blande mig i den faglige bedømmelse af afgørelsens indhold. Ligeledes må jeg ikke gå ind i sagerne, hvor der fortsat eksisterer en rekursadgang. Men, da enhver borger, som har en retlig interesse i en sag, har ret til at klage, kan jeg yde hjælp i forbindelse med klageprocessen i form af råd og vejledning, oversætte afgørelsens indhold og vejlede borger om, hvilke muligheder de har for at komme videre med deres sag. Jeg kan også hjælpe med selve udformningen af klageskrivelsen og/eller gennemlæse et udkast til klageskrivelse, og hjælpe borger med at præcisere sine klagepunkter såfremt dette er et ønske fra borgers side.

Klagepunkter kategoriseret i denne kolonne er faldet fra 34 i 2020 og til nu 23 i 2021. Ydermere skete der et fald året før. Dette holdt op i mod, at det samlede antal klagepunkter er steget fra 2020 til 2021 kunne det tyde på, at borgerne generelt foretager færre realitetsklager eller også kan faldet skyldes en mere udbredt bevidsthed om, at jeg som borgerrådgiver ikke kan behandle indholdet af klager, men alene formaliteten omkring dem – altså hvordan sagerne er blevet behandlet, hvorfor jeg ikke ser klagerne hos mig.

Nedenfor ses eksempler på, hvilke emner borgerne klager over.

Eksempel

(sag nr. 55)

*En bedstemor til et mindreårigt barn, er utilfreds med en afgørelse truffet i Familieafdelingen om, at bedsteforældrene har fremmøde forbud på rådhuset. Yderligere er hun utilfreds med, at de ikke må have samvær med deres barnebarn. Da der ikke er nogen klageinstans i forhold til fremmødeforbuddet, aftales det med borger, at henvendelsen sendes videre til chefen for Børne – og Kulturforvaltningen til besvarelse direkte til borger via dennes e-Boks. Fra forvaltningen modtages svar om, at spørgsmålene allerede er besvaret tidligere, men at man gerne sender et nyt og enslydende svar til borger.*

(sag nr. 140)

*En borger møder uopfordret op på mit kontor. Han fortæller, at han har en sag i sygedagpengeteamet. Borger mener, at der er fejl i hans afgørelse, idet en beregning af hans arbejdstimer, som skal gå seks måneder tilbage, ikke medtager seneste kalendermåned. Ved kontakt til sagsbehandler bliver jeg oplyst om, at grunden til at den nævnte måned ikke medtages i beregningen skyldes, at borger raskmelder sig den sidste dag i måneden, hvorfor der ikke er gået en hel kalendermåned, som er nødvendig i forhold til at udarbejdelse af den nævnte beregning. Borger kontaktes med ovenstående oplysninger, hvorefter sagen afsluttes hos mig.*

(sag nr. 260)

*I denne sag er borger både utilfreds med sagens behandling samt selve afgørelsens indhold.*

*En borger er utilfreds med sagsbehandlingen i Socialcentret. Hun oplyser, at hun har søgt om tilskud til tandbehandling, men ikke fået helt det hun ønskede. Borger er utilfreds med, at kommunen har valgt at sende hendes sag i Ankestyrelsen uden hendes viden. Hun mener derfor, at Ankestyrelsen kan have truffet sin afgørelse på et ikke-oplyst grundlag, idet borger mener, at Ankestyrelsen ikke havde modtaget kopi af borgers egen behandlers overslag.*

*På mit møde med sagsbehandler bliver jeg oplyst om, at denne har oplyst borger om fremsendelse til Ankestyrelsen og i øvrigt vejledt om muligheden for at eftersende bilag enten til sagsbehandler eller direkte til Ankestyrelsen til brug for deres klagesagsbehandling.*

*Ved opkald til borger oplyses hun om ovenstående. Hun anmoder om forklaring på, hvad afgørelsen præcis betyder, hvilke hun bliver vejledt om. Yderligere oplyses hun om, hvordan hun kan søge personligt tillæg, samt henvises til sagsbehandler ved yderligere tvivl i sagen.*

# INDSAT SOMRÅDER I 2022

---

Hvor jeg sidste år oplevede, at der fortsat i organisationen var tvivl om min rolle som borgerrådgiver, da er det min oplevelse i dag, at langt de fleste i organisationen kender til mig og min funktion, og flere benytter sig aktivt af at søge sparring på forskellige rets- og sagsområder. Et godt eksempel herpå ses i sag nr. 132 i afsnittet 'Intern konsulentbistand', hvor en teamleder søgte sparring om lovkrav til kvitteringsskrivelser ved modtagelse af klagesager.

Når jeg i løbet af året udruller flere kurser på det forvaltningsretlige område, forestiller jeg mig en endnu højere grad af relationsopbygning, så også kendskabet fra mig til sagsbehandler bliver endnu bedre, hvilke er til stor gavn for den gensidige respekt for hinandens arbejde. Dette er ét af mine fokusområder, og jeg vil blandt andet have fokus på, at forskellige fagligheder ikke er hinandens modsætninger, men hinandens forudsætninger.

Undersøgelser har vist, at blot 10% af vores kommunikation sker verbalt. Dog anses kommunikation på alle planer fortsat som det vigtigste redskab for at borgerne oplever et positivt møde med kommunen. Kommunikation er derfor et andet vigtigt fokuspunkt, og vi skal derfor være opmærksomme på;

- hvordan vi tydeligt kommunikerer, hvilke aftaler der indgås på møder, og om der bliver samlet (godt nok) op på aftalerne, inden møder/samtaler afsluttes.
- om borgerne bliver vejledt om muligheden for at medbringe en bisidder på møder med kommunen, og om vi har samme forståelse af forskellen på bisidder og partsrepræsentant?
- hvordan kommunens hjemmeside opfattes af borgerne, og om man kan fremsøge det man ønsker, da det er min opfattelse, at flere borgere fortsat er meget i tvivl om, hvem de skal ringe til, og hvor man finder et direkte nummer til rette center, hvorfor flere ringer til borgerrådgiveren for at blive vist vej til rette vedkommende.
- hvordan vi omtaler borgerne internt, da holdningen smitter direkte af på vores adfærd i mødet med borgerne – på godt og ondt – og dette både ved personlige møder og ved telefonsamtaler

Alle ovenstående punkter - og mange flere - har indflydelse på hvordan borgerne opfatter kommunen. Men også procesretfærdighed

, da selv et afslag på en ansøgning (næsten) kan opfattes positivt, så længe man forstår baggrunden for afgørelsen, samt bliver vejledt i, hvilke andre muligheder man eventuelt har i stedet.

En sammenfatning af ovenstående betyder, at jeg vil have fokus på tydelig skriftlig og mundtlig kommunikation, opfyldelse af vejledningsforpligtelsen og egen relations dannelse.

Herudover vil mine fokuspunkter være de samme som sidste år, idet 137 klagepunkter ud af 198 registrerede falder i nedenstående tre kategorier, som dog har ændret sig lidt i antal siden sidste beretning. Et vigtigt fokuspunkt, som indgår i alle nedenstående punkter, er procesretfærdighed. Hvis vi har fokus på det, så kan selv svære afgørelser modtages med accept fra borgeren, såfremt de har en oplevelse af, at processen har været fair.

Sagens håndtering, Selve afgørelsens indhold og Manglende information om sagen.

- Sagens håndtering
- Manglende information om sagen
- Selve afgørelsens indhold

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

Herudover vil jeg fokusere på at blive endnu mere specifik i min registreringer af borgerhenvendelser, så jeg i større omfang kan give løbende tilbagemeldinger til det enkelte center, når jeg ser tendenser. I 2021 indførtes derfor også ekstra registreringsmuligheder over borgernes klagepunkter.

### **Undervisning**

Af flere omgange er min undervisning af samtlige sagsbehandlere blevet udskudt på grund af corona, og 2021 var desværre ingen undtagelse. Jeg vil snarest muligt kontakte de to centre, jeg aldrig nåede til, samt de øvrige centre, som i løbet af 2021 har henvendt sig til O & P og forespurgt om at få undervisning i generel forvaltningsret, god forvaltningsskik og ikke mindst reglerne om aktindsigt. Undervisningsseancerne vil blive planlagt med størst mulig respekt for det enkelte centers behov og ønske henset til indhold og varighed. Herudover vil ovenstående fokuspunkter blive en del af undervisningen, og hvor det er relevant, vil særligt reglerne omkring aktindsigt blive gennemgået.

### **Promovering og synlighed**

Synlighed har i min tid som borgerrådgiver været vægtet højt, hvilke også vil ske i fremtiden, idet det er meget vigtigt for mig, at flest mulige borgere har kendskab til og mulighed for at benytte sig af funktionen, samt er klar over, hvad de kan forvente at få hjælp til. Henset til antallet af modtagne henvendelser i denne beretningsperiode anser jeg det ikke for nødvendigt pt., med yderligere promovering af borgerrådgiverfunktionen, udover de nuværende platforme, som er kommunens hjemmeside og den elektroniske informationstavle i Servicecentret. Dog vil jeg igen tilbyde at holde oplæg om funktionen for institutioner, interesseorganisationer m.fl., når genåbningen af landet er en realitet. Herudover har jeg tilbudt direktionen i Dragør Kommune et samarbejde om fælles promovering, såfremt Dragør Kommune vælger at ansætte sin egen borgerrådgiver.

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

---