



DRAGØR KOMMUNE

Borgerrådgiverens beretning
November 2020 - februar 2021

BORGERRÅDGIVERENS FORORD

Dette er den første afrapportering til kommunalbestyrelsen fra borgerrådgiveren i Dragør kommune. Da Dragør kommune ikke tidligere har haft en borgerrådgiverfunktion, er det en hel nyoprettet funktion.

Beretningen dækker perioden 1. november 2020 til 28. februar 2021. Dette skyldes, at det følger af borgerrådgiverens vedtægt i Dragør kommune, at den årlige beretning skal behandles hvert år i marts måned.

Beretningsperioden dækker således første del af opstartsperioden med de udfordringer, der har været i den forbindelse, blandt andet med hensyn til kendskab, promovning, IT, samt nedlukning og hjemsendelse pga corona. Med det ganske spinkle grundlag jeg har at vurdere ud fra, er det derfor ikke muligt at komme med egentlig saglige anbefalinger og udtalelser baseret på det statistisk grundlag. I stedet vil jeg koncentrere mig om, hvordan kendskabet til borgerrådgiverfunktionen kan udbredes i tiden fremover.

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

Borgerrådgiverfunktionen startede op 1. november 2020, som en udlånsaftale mellem Dragør og Tårnby kommuner, således at Dragør kunne få andel i Tårnby kommunes borgerrådgiverfunktion i en prøveperiode på 14 måneder. I prøveperioden skal borgerrådgiveren behandle sager for Dragørs borgere hver mandag, hvor borgerrådgiveren er fysisk tilstede på Dragør Rådhus. Da Dragør ikke tidligere har haft en borgerrådgiver er jeg den første borgerrådgiver i Dragør Kommune.

Borgerrådgiverfunktionen er etableret på baggrund af lov om kommunernes styrelse § 65e. Funktionen fremgår således af kommunens styrelsesvedtægt, og borgerrådgiverfunktionen har endvidere sin egen vedtægt, som er vedtaget af kommunalbestyrelsen på møde 24. september 2020.

Den selvstændige borgerrådgiverfunktionen er en enhed, der er helt uafhængig af kommunens øvrige administration og ledelse. Borgerrådgiveren er ansat direkte under kommunalbestyrelsen og refererer således også direkte til kommunalbestyrelsen.

Borgerrådgiveren udgør et værn for borgernes retssikkerhed og ønsker at blive anset som en ressource, der ud fra den erfaring, som er opnået via borgerhenvendelser, kan hjælpe med at påvirke forvaltningen i en mere borgervenlig retning, således at borgerbetjeningen virker tillidsskabende, og borgerne føler sig respektfuldt behandlet. Kritik er aldrig målet, hvorfor borgerrådgiveren ved løbende udtalelser, anbefalinger, undervisning, møder m.v. ønsker at modvirke, at der bliver begået fejl.

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

I beretningen beskriver jeg mit arbejde som borgerrådgiver i opstartsfasen af borgerrådgiverfunktionen. Jeg beskriver kort, hvilke henvendelser jeg har modtaget, hvordan jeg har arbejdet med sagerne, hvilke opgaver jeg har beskæftiget mig med udover behandling af borgerhenvendelser, samt hvilke overvejelser og anbefalinger mine erfaringer har givet anledning til.

Det er vigtigt for mig at tale og skrive i et sprog, som er borgervenligt, hvilket jeg også har bestræbt mig på i denne beretning som er opbygget med en kort sammenfatning af beretningens vigtigste indhold i form af et kort resumé og konklusion.

Herefter er der et afsnit, der mere generelt handler om borgerrådgiverfunktionen i Dragør. I afsnittet beskriver jeg både grundlaget for etableringen af funktionen og dens efterfølgende opbygning, hvad borgerrådgiverens kerneopgaver og formålet med funktionen er og til sidst kort om, hvornår jeg kan træffes i Dragør.

I afsnittet 'Synlighed og kendskab til borgerrådgiverfunktionen' beskriver jeg, hvordan der er gjort opmærksom på borgerrådgiverfunktionen, såvel internt som eksternt, herunder hvilke møder og andre aktiviteter, jeg har deltaget i ud over betjeningen af borgerhenvendelser. Borgerrådgiverens arbejdsform, herunder registrering og kategorisering af forskellige sagstyper, udfoldes her med tænkte eksempler til at underbygge sagstyperne.

Herefter følger afsnittet 'Generelt om borgerrådgiverfunktionen i Dragør kommune' og afsnittet 'Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser', som hovedsagligt er en beskrivelse af sagstyper og hvordan de registreres til brug for statistisk materiale.

På grund af det meget lave sagsantal har jeg valgt ikke at beskrive de enkelte sager, da jeg vurderer, at der er for stor risiko for genkendelse af enkeltborger og sagsbehandler.

Så følger et kort statistisk afsnit over antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i beretningsperioden, som viser fordelingen af klagepunkter på henholdsvis børne-/voksenområdet og Plan og Teknik.

Herefter er - i henhold til vedtægten § 18 - indsat et afsnit med evaluering og effekten af borgerrådgiverens arbejde, og dernæst et afsnit om hvilke observationer jeg har gjort mig i perioden, hvilke eventuelle tiltag/anbefalinger de har givet anledning til.

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

De tilbagemeldinger, jeg får under og efter kontakt med borgerne, er positive, men som nævnt baseret på et lille statistisk grundlag. Nogle borgere har givet udtryk for, at det var længe ventet, at Dragør også skulle have en borgerrådgiverfunktion, som de udtrykker, at de – udover den direkte hjælp fra borgerrådgiverens side – føler stor tryghed og glæde ved, samt at de nu har fået mulighed for at blive set og hørt. Også de borgere, der henvender sig med en problemstilling, som falder udenfor borgerrådgiverens område, gør opmærksom på, at borgerrådgiverfunktionen er vigtig for deres retssikkerhed og et positivt tiltag fra kommunalbestyrelsens side.

Cathia M. C. Mundeling
Borgerrådgiver

Indholdsfortegnelse

BORGERRÅDGIVERENS FORORD	1
RESUMÉ OG KONKLUSION	5
GENERELT OM BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN I DRAGØR KOMMUNE	6
- Grundlaget for borgerrådgiverfunktionen (vedtægten)	6
- Opbygning/etablering af funktionen	6
- Borgerrådgiverens kerneopgaver og formål med funktionen	7
- Træffetider for borgerne	7
SYNLIGHED OG KENDSKAB TIL BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN	8
- Hvordan er der gjort opmærksom på borgerrådgiverfunktionen i beretningsperioden?	8
BORGERRÅDGIVERENS ARBEJDSFORM VED BORGERHENVENDELSER	9
- Registrering af borgerhenvendelser og kategorisering	9
- Afviste sager	12
HENVENDELSER – STATISTIK	14
EVALUERING OG EFFEKTEN AF BORGERRÅDGIVERENS ARBEJDE	15
BORGERRÅDGIVERENS OBSERVATIONER	16
INDSATSOMRÅDER I 2021	17

RESUMÉ OG KONKLUSION

Borgerrådgiverfunktionen i Dragør kommune har nu været i gang i fire måneder. I perioden har jeg registreret 22 sager.

De 22 sager fordeler sig som 10 hovedsager og 12 følgesager. Opdeling i hovedsager og følgesager beskrives senere i beretningen.

Ikke alle borgere er utilfredse. Nogle af de borgere, der henvender sig til borgerrådgiveren, ønsker blot vejledning.

Det er min formodning, at den forholdsvis lille mængde henvendelser skyldes det manglende kendskab til oprettelsen af funktionen, og altså ikke et manglende behov.

Af de sager, som jeg har behandlet ses at alle – på nær én – drejer sig om klagepunkter. Der er en tendens til, at de fleste henvendelserne drejer sig manglende afgørelse af sagen eller klage over sagens behandling, herunder sagsbehandlingsfejl.

Ni af de i alt 22 sager behandles i Tårnby kommune i henhold til det forpligtende samarbejde de to kommuner i mellem. Det statistiske grundlag er dog alt for spinkelt til, at jeg med rette vil kunne drage nogen som helst egentlig konklusion på, hvordan det ser ud med overholdelse af forvaltningsretten og god forvaltningsskik på nuværende tidspunkt. Omvendt kan det dog siges, at der ikke er noget, der tyder på, at Dragør ikke har samme udfordringer som mange andre af landets kommuner med netop overholdelse af disse to meget vigtige sikringer af borgernes retssikkerhed.

De borgere, som har udtalt sig om oprettelse af borgerrådgiverfunktionen, har givet udtryk for, at det er et længe ventet ønske, som er gået i opfyldelse, og har taget godt og positivt i mod mig og funktionen.

GENERELT OM BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN I DRAGØR KOMMUNE

Grundlaget for borgerrådgiverfunktionen (vedtægten)

I Dragør kommune tog kommunalbestyrelsen beslutning om at oprette en borgerrådgiverfunktion ved budgetforhandlingerne i 2019. Formålet var at bidrage til at forbedre kommunens dialog og sagsbehandling overfor borgerne blandt andet i forbindelse med klager.

29. oktober 2020 vedtog kommunalbestyrelsen den nødvendige vedtægtsændring af kommunens styrelsesvedtægt, der følger af styrelsesloven §65e. Vedtægtsændringen betød en indsættelse af et nyt kapitel VI i styrelsesvedtægten, således at Dragør kommune kunne oprette en borgerrådgiverfunktion direkte under kommunalbestyrelsen.

Forud for dette blev der udarbejdet en vedtægt for borgerrådgiverfunktionen samt indgået en samarbejdsaftale med Tårnby kommune om udlån af borgerrådgiverfunktionen én dag om ugen i en prøveperiode på 14 måneder fra 1. november 2020 til 31. december 2021. Samarbejdsaftalen og vedtægten blev godkendt af kommunalbestyrelsen 24. september 2020.

Funktionen trådte kraft 1. november 2020, hvorefter Dragør kommune hver mandag tilbyder sine borgere at gøre brug af borgerrådgiverfunktion i lighed med de cirka 42 danske kommuner, der indtil udgangen af 2020 har eller er ved at oprette en borgerrådgiverfunktion.

I forbindelse med finanslovsforhandlingerne i Folketinget i efteråret 2020 blev der afsat en pulje på 135 mio. til oprettelse af borgerrådgiverfunktioner i det kommuner, som ikke allerede tilbyder borgerrådgiverfunktion, hvorfor det må forventes, at flere kommuner de kommende år også opretter borgerrådgiverfunktioner.

Som borgerrådgiver ansat efter styrelsesloven § 65e anerkender og sætter jeg pris på min placering udenfor enhver forvaltning, da dette er et synligt signal til borgerne om, at borgerrådgiveren er 100% uafhængig af administrationen. Det betyder også, at borgerrådgiveren ikke selv kan oplyse borgernes sager, medmindre borger giver fuldmagt til, at borgerrådgiveren må indhente oplysninger i forvaltningen i deres sag. Dette fremgår også af vedtægten for borgerrådgiveren i Dragør kommune. Det er derfor i høj grad borger selv, der oplyser sagen, og borgerrådgiveren kan derfor alene forholde sig til og handle ud fra de oplysninger, som borger ønsker at videregive.

Borgerrådgiveren refererer direkte til kommunalbestyrelsen. I praksis sker det ved den årlige afrapportering i form af nærværende beretning. Beretningen er borgerrådgiverens afrapportering til kommunalbestyrelsen om, hvilke sager der har været behandlet i beretningsperioden, samt hvilke anbefalinger de har givet anledning til. Herudover beskrives, hvilke opgaver borgerrådgiveren har beskæftiget sig med udover hovedopgaven – borgerbetjening.

Opbygning/etablering af funktionen

Borgerrådgiverfunktionen i Dragør kommune har ved beretningsperiodens udløb eksisteret i fire måneder. Fra første dag har borgerne haft mulighed for at henvende sig telefonisk og personligt hver mandag. Perioden har været præget af, at der er tale om en helt nyoprettet funktion i en kommune, som ikke tidligere har haft en borgerrådgiverfunktion. Kendskabet til funktionen internt og eksternt har og er sparsomt, hvorfor jeg ved flere lejligheder har gjort opmærksom på vigtigheden af, at funktionen bliver promoveret. På grund af corona-restriktioner har det desværre

ikke lykkes at holde fysiske møder med hverken forvaltningen, borgere eller eksterne samarbejdspartnere og interesseorganisationer.

Også teknikken har været en udfordring, idet det ikke har været muligt at lave en fast viderestilling af min telefon på de mandage, hvor jeg har været hjemsendt, hvorfor borgerne alene har kunne kontakte kommunens hovednummer og anmode om at få lagt besked om, at borgerne efterfølgende vil blive ringet op af borgerrådgiveren hurtigst muligt. Netop ved beretningens afslutning er det lykkedes at give borgerne mulighed for at skrive direkte til borgerrådgiveren via sikker mail på e-Boks.

I de fire forløbne måneder har jeg derfor – udover behandling af egentlige borgersager – brugt tid på at forstå teknikken og programmer, deltaget på onlinekurser, og generelt fundet mig tilrette på såvel rådhuset, som på min hjemmearbejdsplads. Borgerrådgiverfunktionen er efter fire måneder med andre ord stadig under opbygning/etablering, og nærværende beretning må derfor ses i dette lys.

Borgerrådgiverens kerneopgaver og formål med funktionen

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

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

Træffetider for borgerne

Borgerrådgiveren har fast telefontid hver mandag i tidsrummet 9.00-14.00. Alle, der indtaler besked og oplyser navn og telefonnummer på telefonsvaren, bliver ringet op hurtigst muligt indenfor normal arbejdstid. Borgerne kan endvidere møde op personligt i Borgerservice og spørge efter borgerrådgiveren og kan nu også sende en mail via e-Boks direkte til borgerrådgiveren eller med almindelig post. Ved fravær af længere tids varighed oplyses dette på kommunens hjemmeside, telefonsvaren, autosvar på e-mail samt ved information til Borgerservice.

Med den samarbejdsaftale, der ligger til grund for udlån af borgerrådgiverfunktionen, har Dragørs borgere alene mulighed for at træffe og få behandlet deres sag på mandage, medmindre borgerrådgiveren har overskydende tid i Tårnby. Der har i beretningsperioden ikke været overskydende tid i Tårnby, hvorfor det alene er i særtilfælde, at jeg har sagsbehandlet Dragørsager andre ugedage end mandage.

SYNLIGHED OG KENDSKAB TIL BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN

Hvordan er der gjort opmærksom på borgerrådgiverfunktionen i beretningsperioden?

Kort efter opstart af borgerrådgiverfunktionen indrykkede kommunen en notits i lokalavisen Dragør Nyt under kommunens spalte om information fra kommunen, hvor der blev gjort opmærksom på borgerrådgiverfunktionen og træffetider. Herudover fremgår det er kommunens hjemmeside, hvornår jeg kan træffes og hvordan. Der har, mig bekendt, ikke været yderligere tiltag/reklame for funktionen.

På grund af corona-restriktioner har det ikke været muligt at holde oplæg, møder og lignende med eksterne samarbejdspartnere, herunder NGO'er, hvorfor funktionen ikke har kunne promoveres ad denne vej. Ligeledes har der ikke været afholdt 'lær at kende-møder' med forvaltningen.

Jo mere opmærksomhed der er omkring kommunens tilbud til borgerne om at gøre brug af borgerrådgiverfunktionen, jo flere borgere kan få og får hjælp, hvilket styrker retssikkerheden for borgerne i Dragør kommune. Det er derfor min opfattelse, at der bør sættes ind med oplysning til borgerne om funktionen, og jeg stiller mig gerne til rådighed med forslag til tiltag, hvis det ønskes.

Internt

I december deltog jeg på Teamsmøde med chefgruppen og kommunalbestyrelsen, hvor jeg præsenterede mig selv og funktionen. Jeg har også deltaget på et fysisk møde med kollegaer i en konkret sag, som var gået i hårdknude.

I den nærmeste fremtid er jeg inviteret til møde med 'Borger og Social', hvor jeg ligeledes vil præsentere funktionen og forventningsafstemme, hvordan vi kan spille hinanden bedre i fremtiden.

Eksternt

Som nævnt har der ikke været mulighed for at holde oplæg/møder udenfor huset på grund af corona-restriktioner. Så snart landet åbnes op igen vil jeg, i samarbejde med forvaltningen, finde de relevante interesseorganisationer i kommunen, som har lyst til at høre om borgerrådgiverfunktionen og som kan hjælpe med at udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen i Dragør.

Netværk

Borgerrådgiveren er medlem af det landsdækkende borgerrådgivernetværk i Danmark samt netværk øst, der alene dækker Sjælland og Fyn. Disse møder er afgørende for borgerrådgiveren, da der her er mulighed for at spare med ligesindede i samme funktion til stor glæde og gavn for alle parter. På tværs af kommunerne er der et godt samarbejde borgerrådgiverene i mellem, og vi sparer med hinanden i den udstrækning, det kan lade sig gøre henset til den fysiske adskillelse.

Generelt

Der er ingen tvivl om, at eksterne aktiviteter vil øge kendskabet til funktionen og – udover reklamekampanjer – er afgørende for udbredelsen af kendskabet til funktionen. Men også politikernes udbredelse til borgerne er vigtigt. Det er min opfattelse, at borgerne tager meget positivt i mod, når deres politiker henviser dem til at søge hjælp hos borgerrådgiveren.

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

BORGERRÅDGIVERENS ARBEJDSFORM VED BORGERHENVENDELSER

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

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

Borgerrådgiveren er helt afskåret fra at se og læse i borgernes sager i kommunen, og ligeledes har forvaltningen heller ikke adgang til borgerrådgiverens sager. De oplysninger, som jeg kan arbejde ud fra, er derfor alene de oplysninger, som borgeren selv ønsker at give mig. Det er derfor borger, der i første omgang oplyser sagen for borgerrådgiveren.

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

De henvendelse jeg har modtaget i beretningsperioden er alle indkommet ved telefonisk henvendelse. Her indleder borger samtalen med at oplyse, hvilke udfordringer de oplever med deres møde med kommunen, og hvilken hjælp de ønsker fra mig. På samtalen sker således en forventningsafstemning, og i samråd med borger besluttet det, hvordan sagen skal håndteres her fra, herunder om der er behov for et personligt/telefonisk møde til yderligere oplysning af sagen. På et evt. møde tages der igen stilling til, hvad der videre skal ske, og sagen afsluttes først hos borgerrådgiveren, når det er aftalt med borger. Af de modtagne sager i beretningsperioden har jeg i de fleste sager taget kontakt forvaltningen i enten Dragør eller Tårnby afhængig af sagstypen. Forvaltningen har svaret tilbage til borger og mig, hvorefter sagerne er afsluttet. Jeg har i én sag holdt fysisk møde for at afklare en konkret problemstilling.

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over afgørelser fra kommunen, hvor ankemulighederne ikke er udtømte. Når borgere er utilfredse med et forløb eller en afgørelse eller ikke kan forstå selve indholdet af en afgørelse, kan jeg i stedet hjælpe med at 'oversætte' afgørelsen for borger, så borger kan tage stilling til, om de eventuelt ønsker at påklage afgørelsen. Borgerrådgiveren kan formulere de spørgsmål til forvaltningen, som borger ønsker svar på, vurdere om der umiddelbart er belæg for at klage, komme med gode råd til klageskrivelsens indhold, gennemlæse et udkast til klageskrivelse og i sidste instans hjælpe med selve formuleringen af en klageskrivelse.

Registrering af borgerhenvendelser og kategorisering

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

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

På grund af det lave sagsantal har jeg valgt ikke at skrive eksempler, som beror sig på konkrete sager, da sagerne vil være for let genkendelige for både forvaltning og borger.

Andre henvendelser

Eksempel:

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

Jeg registrerer modtagelsen af sagen og er opmærksom på, om jeg oplever det er et generelt problem i kommunen

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

Vejvisningssager:

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

Eksempel:

Datter til ældre borger henvender sig, idet hun ønsker vejledning i, hvordan hun skal forholde sig i forbindelse med sin mors udskrivning fra hospital.

Ved en sådan henvendelse vil borger blive henvist til at kontakte Visitationen direkte.

En borger er interesseret i at se kommunens organisationsdiagram og kan ikke finde det på hjemmesiden.

Borger vil blive henvist til at kontakte kommunalbestyrelsens sekretariat direkte og oplyses træffetider.

Vejledningssager:

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

Eksempel:

Borger ringer og fortæller, at hun har modtaget en afgørelse, som hun ikke forstår. Hun har modtaget den samme ydelse i årevis, og er derfor uforstående overfor, hvorfor hun nu får afslag på det ansøgte.

Borger kan fremsende afgørelsen til borgerrådgiveren, som vil gennemlæse afgørelsen og vende tilbage til borger med 'oversættelse' af indholdet.

I de tænkte eksempler vil jeg ofte have været i kontakt med forvaltningen, inden sagen bliver afsluttet.

Klager:

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

Oversendelsessager:

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

Borgerne har ret til at klage, og det er derfor ikke et mål i sig selv at undgå en klagesag. Derimod består en vigtig del af en borgerrådgivers arbejde i at styrke dialogen mellem borger og forvaltning. 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 for forvaltningen, og dermed ofte kan være en langsommelig proces. Dette er uhensigtsmæssigt for begge parter. Samtidig er der ingen tvivl om, at en styrkelse af dialogen forbedrer den positive relation mellem borger og forvaltning. Af den årsag forsøger jeg at påvirke forvaltningen til endnu større grad af dialog/samtale med borgeren. En genskabelse af dialogen er derfor hovedmotivet ved at oversende sagerne og opfordre forvaltningen til at kontakte borgerne. Det er forvaltningens vurdering, hvorvidt dialogen vil foregå mest hensigtsmæssigt via telefon eller på et møde, men jeg vil – ud fra mit kendskab til borgeren og problemstillingen, samt borgers eget ønske – ofte komme med min anbefaling til, hvilken henvendelsesform jeg anser for mest givtig for at undgå eventuelle misforståelser eller uklarheder.

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 oftere et klagepunkt over manglende afgørelse ell. lign.

Eksempel:

Borger ringer og oplyser, at han har flere klagepunkter over kommunen. Han fortæller, at han er utilfreds med, at kommunen sender forskellige plejere hjem til ham, at der er dårlig stemning mellem plejepersonalet omkring ham, at hans handlingsplan ikke bliver fulgt, hvorfor nogle opgaver aldrig er blevet udført og at tingene går i ring, så han oplever, at han flere gange får at vide, at 'andre' skal udføre en given opgave.

I en sådan sag vil jeg tage kontakt til forvaltningen og høre, hvad der er sket i sagen, og eventuelt opfordre til, at der afholdes et møde med borger, hvor de nævnte klagepunkter kan tages op. Herefter vil jeg orientere borger lukke sagen.

Egentlig klagesager:

De 'egentlige klagesager' er dem, hvor borger har et mere konkret klagepunkt. Klagen kan være over selve afgørelsens indhold, hvilket ofte skyldes, at borger ikke har modtaget hele eller dele af den ydelse, som de har ansøgt om. Andre sager kan handle om klager over, at nogle forvaltningsretlige regler ikke er overholdt, f.eks. at høringsreglerne ikke er overholdt, at der ikke er taget stilling til indholdet af en høringskrivelse, eller at borger af andre grunde ikke mener, at begrundelsen for afgørelsen er fyldestgørende. Der vil ofte være 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 et telefonmøde (på grund af corona-restriktioner) med borger, hvor det aftales, hvilke punkter borger ønsker at klage over. Herefter hjælper jeg med selve formuleringen af klagepunkterne og skriver klageskrivelsen, som sendes til borgers e-Boks. Alternativ kan den sendes via almindelig post. 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.

Eksempel:

En borger henvender sig idet han har modtaget afslag i en ansøgningssag. Begrundelsen for afslaget er, at han ikke findes at være i målgruppen for den ansøgte ydelse. Borger er ordblind og har svært ved selv at skrive og formulere sig, hvorfor han har brug for hjælp til udformning af selve klageskrivelsen. Borger anmodes om at skrive et udkast, som vi sammen kan tage udgangspunkt i ved den endelige udformning af skrivelsen. Da borgerrådgiveren ikke ifølge vedtægten kan tage stilling til den faglige vurdering af afgørelsen, samt i det klagemulighederne ikke er udtømte, kan borgerrådgiveren alene hjælpe borger med vejledning og formulering af selve klageskrivelsen.

I en sådan sag vil jeg sammen med borger formulere en klageskrivelse, som sendes til borger med kopi til forvaltningen. Forvaltningen vil blive bedt om at besvare klagen direkte til borger og samtidig hermed orientere borgerrådgiveren og sagens udfald.

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

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

Afviste sager

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

En afvisning af en sag vil typisk ske på baggrund af, at sagen har privatretlig karakter, eller at borger ikke er bosat i Dragør kommune.

Eksempel:

En borger fortæller, at han er utilfreds med, at hans ansøgningssag om hjælp til betaling af en tandlægeregning er blevet afvist af kommunen. Han er også utilfreds med, at han alene har modtaget afgørelsen mundtligt. Borger oplyser, at han er bosiddende i Hillerød kommune, hvorfor sagen afvises.

Selvom sagen ikke kan realitetsbehandles i Dragør, vil borger dog blive vejledt i sine muligheder for at bede om skriftlig begrundelse på afvisningen i sin hjemkommune.

En borger oplyser, at han er smidt ud af sin bolig ved fogedens hjælp, fordi naboer har klaget over ham.

Sagen vil umiddelbart blive afvist på grund af det privatretlige grundlag, men borger vil modtage vejledning i at søge hjælp ved f.eks. Retshjælpen i København, anden gratis juridisk rådgivning eller alternativt at kontakte sin advokat.

HENVENDELSER – STATISTIK

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

I denne korte beretningsperiode er det samlede antal af sager modtaget af borgerrådgiveren 22 - fordelt på 21 'Klagesager' og 1 'Andre henvendelser'. Af klagesagerne er 9 hovedsager og 12 følgesager.

Det anvendte statistikmodul er udarbejdet af andre borgerrådgivere for år tilbage, men har senere fået tilføjet en ekstra kolonne, for at forsøge at kategorisere henvendelserne mere præcist i forhold til, hvilke områder borger er utilfreds med.

Klagesager:

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

Andre henvendelser:

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

Sagernes fordeling på forvaltningsområder:

Da der pt er en omstrukturering i gang i den administrative organisation, har jeg valgt alene at opdele de 22 sager sådan, at ca. halvdelen omhandler børneområdet, og den anden halvdel voksenområdet og blot en enkelt sag vedrører Plan og Teknik.

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

EVALUERING OG EFFEKTEN AF BORGERRÅDGIVERENS ARBEJDE

Der kan være mange årsager til, at en borger vælger at henvende sig til borgerrådgiveren, og det er også meget forskelligt, hvordan borgerne er blevet opmærksomme på oprettelsen af borgerrådgiverfunktionen. Fælles for henvendelserne er, at borgerne har brug for hjælp til at få løst et problem, uanset om de allerede har en sag i kommunen eller måske kunne tænkes at få det i fremtiden.

Den hjælp, borger modtager fra borgerrådgiveren, bliver i hvert enkelt tilfælde tilrettelagt efter en vurdering af borgers individuelle behov. Hvilken effekt borgerrådgiverens hjælp har vil derfor også være meget individuelt. Om de fleste henvendelser kan siges, at borgerrådgiveren hjælper borgerne med at blive set og hørt og få skabt adgang til forvaltningen.

Internt er det hensigten, at de erfaringer, der kan uddrages af borgerhenvendelserne, også skal kunne bruges til at hjælpe andre. Dette kan ske ved undervisning og erfaringsdeling med forvaltningen.

Overordnet set er min opfattelse af de tilbagemeldinger, jeg har modtaget de seneste fire måneder under og efter kontakt med borgerne, at de generelt er meget tilfredse med den hjælp, der ydes, og som ligger indenfor rammerne af borgerrådgiverens vedtægt. Tilbagemeldingerne er positive, men som nævnt baseret på et lille statistisk grundlag. Nogle borgere har givet udtryk for, at det var længe ventet, at Dragør også skulle have en borgerrådgiverfunktion, som de udtrykker, at de – udover den direkte hjælp fra borgerrådgiverens side – føler stor tryghed og glæde ved, samt at de nu har fået mulighed for at blive set og hørt. Også de borgere, der henvender sig med en problemstilling, som falder udenfor borgerrådgiverens område, gør opmærksom på, at borgerrådgiverfunktionen er vigtig for deres retssikkerhed og et positivt tiltag fra kommunalbestyrelsens side.

Set fra et borgerperspektiv forestiller jeg mig, at det er vigtigt, at borgerrådgiveren er mest muligt tilgængelig for borgerne. Med den samarbejdsaftale, der ligger til grund for udlån af borgerrådgiverfunktionen, har Dragørs borgere p.t. mulighed for at træffe og få behandlet deres sag på mandage, medmindre borgerrådgiveren har overskydende tid i Tårnby. Dette har ikke været tilfældet i beretningsperioden, hvorfor nogle sager har været længe under behandling, hvilket ikke er optimalt for hverken borger eller borgerrådgiver.

Min anbefaling er derfor, at borgerne i Dragør vil være bedst tjent med, at borgerrådgiveren er mere tilgængelig for borgerne, hvorfor Dragør kommune kan overveje muligheden af at ansætte sin egen borgerrådgiver eventuelt på deltid fordelt over 2-3 dage per uge, når prøveperioden udløber med årets udgang.

BORGERRÅDGIVERENS OBSERVATIONER

Som nævnt tidligere er det statistiske materiale, som ligger til grund for nærværende beretning for lille til, at jeg med seriøsitet og Iørdighed kan udtale mig om, hvor det vil give mening at tilpasse eller ændre ved den nuværende tilgang til borgerne og sagerne i Dragør, som vil kunne forbedre sagsbehandlingen. I afsnittet 'indsatsområder i 2021' nedenfor, gør jeg dog kort rede for, hvordan jeg forestiller mig, at borgerrådgiverfunktionen kan blive mere kendt i fremtiden, således at der fremover vil være et større empirisk materiale af sager at udtale sig ud fra.

INDSATSOMRÅDER I 2021

Det er kun fire måneder siden, at borgerrådgiverfunktionen trådte i kraft i Dragør kommune. Det er meget kort tid i forhold til at skulle danne sig et indtryk af kommunen, ikke mindst set i lyset af de relativt få henvendelser, der er modtaget. Det giver derfor ikke megen mening at skulle udtale sig om eller komme med egentlige anbefalinger til ændringer eller forbedringer på nuværende tidspunkt ud fra så sparsomt et empiriske materiale.

Ud fra generelle betragtninger om, hvad der ofte halter lidt i kommunerne, vil jeg derfor alene foreslå, at der holdes fokus på besvarelse af borgerhenvendelser hurtigst muligt, samt opfølgning og tilbagemelding til borgerne, hvor sagsbehandlingstiden trækker ud. Yderligere er aktindsigt en prioriteret opgave, og det er derfor vigtigt, at aktindsigtssager ekspederes hurtigst muligt, og selvfølgelig indenfor de lovbestemte tidsfrister. Samtidig bør der holdes fokus på, at man også her husker at meddele borgerne, såfremt fristen ikke kan overholdes og med oplysning om, hvornår borger i stedet kan forvente at modtage en afgørelse.

I stedet for at se bagud vil jeg se fremad og håbe på, at den resterende del af året vil byde på flere borgerhenvendelser, som vil kunne danne et godt grundlag for anbefalinger fremadrettet.

Promovering og synligheden af oprettelsen af borgerrådgiverfunktionen er vigtigt og et afgørende fokuspunkt. Jeg vil derfor fortsat forsøge at få hjælp til denne opgave og vil også fortsat være opsøgende i forhold til interne 'lær-at-kende'-møder. Jeg vil – i videst mulig omfang – tage i mod invitationer til at holde møder og oplæg for samarbejdspartnere og organisationer, som er i kontakt med borgere fra Dragør Kommune.

Mine personlige fokusområder for de resterende ti måneder af prøveperioden vil derfor være promovering af funktionen ved hjælp af:

- Reklame/kampagne for borgerrådgiverfunktionen
- Møder med administrationen
- Oplæg for interesseorganisationer

Samtidig vil jeg selvfølgelig notere mig, hvad der rører sig i forvaltningen via de løbende borgerhenvendelser.

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