



DRAGØR KOMMUNE

Borgerrådgiverens beretning

Marts - november 2021

BORGERRÅDGIVERENS FORORD

Dette er den anden afrapportering til kommunalbestyrelsen fra borgerrådgiveren i Dragør kommune. Da Dragør kommune ikke før 1. november 2020 har haft en borgerrådgiverfunktion, er det en hel nyoprettet funktion per denne dato.

Beretningen dækker perioden 1. marts til 30. november 2021. Dette skyldes, at Dragør har valgt at opsigte udlånsaftalen med Tårnby kommune til ophør med udgangen af prøveperioden per 31. december 2021. Det følger af borgerrådgiverens vedtægt i Dragør Kommune, at den årlige beretning skal behandles hvert år i marts måned, men af ovenstående årsag har jeg valgt alligevel at udfærdige en beretning til kommunalbestyrelsen for så lang en periode som muligt.

Jeg beskriver hele opstartsperioden med de udfordringer, der har været i den forbindelse, blandt andet med hensyn til kendskab, promovning, IT, samt nedlukning og hjemsendelse på grund af covid-19.

Beretningen er udarbejdet 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 den 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. Det fremgik af udlånsaftalen, at borgerrådgiveren i prøveperioden skulle behandle sager for Dragørs borgere hver mandag, hvor borgerrådgiveren er fysisk tilstede på Dragør Rådhus. Da Dragør ikke tidligere har haft en borgerådgiver, 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 hele udlåns-/prøveperioden, som samlet anses for opstartsfasen af borgerrådgiverfunktionen i Dragør kommune. 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 og hvordan borgerne har haft mulighed for at kontakte mig.

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 herefter med enkelte eksempler til at underbygge sagstyperne. For at minimere risikoen for at bringe fortroligheden i fare, vil jeg udelade detaljer i de sager, som jeg vælger at beskrive i beretningen.

Afsnittet Henvendelser - Statistik viser – udover antallet af henvendelser – fordelingen af klagepunkter fordelt på Center for Børn, Skole og Kultur, Center for Plan, Teknik og Erhverv, Center for Politik, Service og Social samt Center for Sundhed, Pleje og rehabilitering, samt en oversigt over borgernes utilfredshedspunkter.

Evaluerings og effekten af borgerrådgiverens arbejde skriver jeg også lidt om, hvorefter jeg afslutter med et afsnit om mine observationer og i sidste afsnit beskriver jeg under overskriften 'Indsatsområder i 2021' både en opfølgning på seneste beretnings fokuspunkter, samt hvilke tiltag/anbefalinger jeg har samlet set mener, at kommunen bør have særligt fokus i den kommende tid.

De tilbagemeldinger jeg får under og efter kontakt med borgerne, er positive. 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 BORGERRÅDGIVER-FUNKTIONEN I DRAGØR KOMMUNE	7
- Grundlaget for borgerrådgiverfunktionen (vedtægten)	7
- Opbygning/etablering af funktionen	7
- Borgerrådgiverens kerneopgaver og formål med funktionen	8
- Træffetider for borgerne	8
SYNLIGHED OG KENDSKAB TIL BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN	9
- Hvordan er der gjort opmærksom på borgerrådgiverfunktionen i beretningsperioden?	9
BORGERRÅDGIVERENS ARBEJDSFORM VED BORGERHENVENDELSER	11
- Registrering af borgerhenvendelser og kategorisering	12
HENVENDELSER – STATISTIK	17
EVALUERING OG EFFEKTEN AF BORGERRÅDGIVERENS ARBEJDE	20
BORGERRÅDGIVERENS OBSERVATIONER	21
NYE INDSATSOMRÅDER OG OPFØLGNING PÅ SENESTE BERETNING	22
- Opfølgning på seneste beretnings fokuspunkter	22
- Nye indsatsområder	22

RESUMÉ OG KONKLUSION

Borgerrådgiverfunktionen i Dragør kommune har nu været i gang i 13 måneder. I indeværende beretningsperiode, som omhandler 9 måneder fra 1. marts til 30. november 2021 har jeg registreret 85 sager. Sammenholdt med dette skal ses de 22 sager, som jeg registrerede i første beretningsperiode.

De 85 sager fordeler sig med 61 hovedsager og 24 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 eller vejvisning til rette forvaltning, afdeling, team eller medarbejder. Af de modtagne 85 sager er de 62 klagesager, hvorfor de resterende 23 falder i kategorien 'andre henvendelser'.

Beretningsperioden dækker ni måneder, hvilket vil sige, at der har været ca. 38 mulige mandage, hvor borgerne har kunne få behandlet sin sag hos borgerrådgiveren, dog fratrukket omkring 5 ugers ferie. Det betyder, at der har været åbent i borgerrådgivningen ca. 33 mandage i perioden. Jeg har således i gennemsnit behandlet knapt tre sager per uge, af meget divergerende størrelse og varighed. Sagerne har fordelt sig meget ulige på de mulige mandage, hvorfor jeg i nogle perioder har haft travlt og i andre nærmest modsat.

I forhold til den meget begrænsede tilgængelighed, synes sagsantallet at være pænt.

En forklaringen på, at antallet – trods alt – ikke er højere kan være, at funktionen ikke er blevet promoveret ret meget, udover en notits i kommunens samleannonce i Dragør Nyt. Det er således min opfattelse, at kendskabet til funktionen ikke er ret stort blandt kommunens indbyggere. En anden forklaring kan være, at den nævnte tilgængelighed ikke har været så stor, idet det med konstruktionen af udlånsaftalen ikke har kunne være anderledes end at borgerrådgiveren i Dragør alene kunne træffes alle mandage. Dog har jeg selvfølgelig været fleksibel i forhold til møder, kurser m.v. på andre dage end mandage.

Det er min formodning, at mængden af henvendelser i højere grad skyldes manglende kendskab til oprettelsen af funktionen, mere end et muligt manglende behov.

Af de sager, som jeg har behandlet ses at næsten 2/3 handler om ét klagepunkt. Af dem handler de fleste klagepunkter om 'manglende information om sagen', hvilke også kan dække over manglende vejledning. Også 'fejl i sagsbehandlingen' kan dække over manglende vejledning, hvorfor der kategoriseres efter, om det er selve vejledningsforpligtelsen der er tilsidesat eller ej.

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.

Konklusion

Ud fra de henvendelser jeg har modtaget er det generelle billede af, hvordan det går med sagsbehandlingen i Dragør kommune, at borgerne er utilfredse med, at de ikke bliver set og hørt. Flere udtrykker bekymring over meget lange sagsbehandlingstider, som i nogle tilfælde ikke lever op til kommunens egne og oplyste servicemål - blandt andet på behandling af byggesager. Flere sager om aktindsigt overholder ikke de fastsatte lovkrav i forvaltningsloven §16. Det betyder samtidig, at borger ikke oplyses om, at aktindsigtsafgørelser er forsinkende og dermed heller ikke

om begrundelsen herfor, eller hvornår den forventes afgjort. Andre fortæller, at de ikke modtager svar fra forvaltningen på forskellige spørgsmål – selv efter at have rykket flere gange, og jeg har også modtaget enkelte henvendelser der handler om, at forvaltningen helt har nægtet at ville videresende en klage til Ankestyrelsen, eller ikke har ville besvare en henvendelse skiftligt, uanset at borger specifikt anmoder om det. Som tidligere nævnt handler også en relativt stor del af klagepunkterne til mig om manglende vejledning og information i sagerne.

Samlet set kan det – set med et borgerperspektiv – give indtryk af, at man ikke bliver taget alvorligt og borgers retssikkerhed og tillid til kommunen svækkes.

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 i kraft 1. november 2020, hvorefter Dragør kommune hver mandag kan tilbyde sine borgere at gøre brug af borgerrådgiverfunktion i lighed med de cirka 48 øvrige danske kommuner, der på tidspunktet på beretningens tilblivelse 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 de kommuner, som ikke allerede tilbyder borgerrådgiverfunktion. De fleste ansøgninger er blevet godkendt, og Dragør Kommune har også modtaget midler fra puljen til at oprette en fuldtidsstilling i en periode. Det forventes, at op mod 20 kommuner yderligere vil oprette en borgerrådgiverfunktion og/eller udvide den eksisterende funktion.

Som borgerrådgiver ansat efter styrelsesloven §65e anerkender og værdsætter jeg 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 13 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 coronarestriktioner i store dele af indeværende beretningsperiode har det ikke været muligt at holde fysiske møder med hverken forvaltningen, borgere eller eksterne samarbejdspartnere og interesseorganisationer. I stedet har jeg holdt møder med forvaltningen over Teams, hvilket har fungeret rigtig fint.

På den tekniske side har det været rigtig godt, at få udleveret arbejdsmobiltelefon. Det har betydet, at jeg har ændret mine kontaktinformationer alle steder, således at det nu fremgår, at jeg kan træffes på min mobiltelefon i min telefontid, samt at der kan lægges besked samme sted, når jeg enten ikke har telefontid eller er optaget. Det har også medført, at jeg har kunne arbejde andet steds fra i de perioder, coronapandemien har tvunget os ud af rådhuset. Yderligere blev det – kort før beretningsperiodens start – muligt, at skrive til borgerrådgiveren via e-Boks.

På grund af den begrænsede adgang til borgerrådgiverfunktionen, anser jeg stadig funktionen som under etablering, og kan på nuværende tidspunkt ikke udtale mig om, hvorvidt antallet af henvendelser har fundet sit leje.

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 eventuelt også 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 særligt tilfælde, at jeg har sagsbehandlet Dragørsager andre ugedage end mandage. Jeg har dog stillet mig til rådighed for at afholde såvel telefon møder som personlige møder på andre dage end mandage.

SYNLIGHED OG KENDSKAB TIL BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN

Hvordan er der gjort opmærksom på borgerrådgiverfunktionen i beretningsperioden?

Kort efter opstart af borgerrådgiverfunktionen i november 2020 indrykkede Dragør kommune en notits i lokalavisen Dragør Nyt under kommunens spalte om information fra kommunen, hvor der blev gjort opmærksom på borgerrådgiverfunktionen og mine træffetider. Herudover kom oplysningerne om borgerrådgiverfunktionen også til at fremgå af kommunens hjemmeside.

I indeværende beretningsperiode har der været indrykket en tilsvarende 'henvisningsannonce' i Dragør Nyt i uge 28, og på det seneste har der også været reklameret på forsiden af kommunens hjemmeside.

'Corona' har fået skyld for mange ting, herunder også begrænset min mulighed for at holde oplæg, møder og lignende med eksterne samarbejdspartnere, herunder NGO'er, hvorfor funktionen ikke har kunne promoveres ad denne vej. Ligeledes har det været svært at afholde 'lær at kende-møder' med forvaltningen, som dog i stedet – hovedsagligt - er gennemført som virtuelle møder. Kendskab til funktionen og brugen af funktionen er hinandens forudsætninger, hvorfor en øget opmærksomhed omkring kommunens tilbud til borgerne om at gøre brug af borgerrådgiverfunktionen vil medføre, at flere borgere kan få og får hjælp, hvilket vil styrke tilliden fra borgerne til forvaltningen og ikke mindst Dragør kommunes borgeres retssikkerhed.

Det er min opfattelse, at der bør sættes ind med oplysning til borgerne om funktionen – både ved eksternt reklame forskellige steder i kommunen og ved at borgerrådgiveren – i samarbejde med administrationen – promoverer funktionen ved fysisk tilstedeværelse, oplæg m.v. hvilke jeg også har stillet mig til rådighed for.

Internt

Internt har jeg præsenteret borgerrådgiverfunktionen for Børneteamet, Ledergruppen, Kulturlederne – alle i april og maj måned. Der har været aftalt møde med Leder af Center for Sundhed, Pleje og Rehabilitering, men dette blev aflyst, og er udskudt på ubestemt tid. I uge 26 reklameredes der for borgerrådgiverfunktionen i kommunens faste henvisningsannonce i den lokale avis. Senere – i uge 28 - lagdes en nyhed på kommunens hjemmeside, som oplyste om min forestående sommerferie. Jeg har også taget initiativ til, at der i september blev afholdt møde med den kommunikationsansvarlige i kommunen med henblik på promovning, som er beskrevet nedenfor.

Jeg har deltaget på et fysisk møde med kollegaer fra forvaltningen i en konkret sag, som var gået i hårdknude, mens flere andre sager er blevet oplyst ved mere uformelle samtaler med den af kommunens jurister, som jeg deler kontor med, og som har stor viden om mange af de igangværende sager.

Eksternt

I april deltog jeg på Handicaprådets møde, hvor jeg fik mulighed for at præsentere mig selv og funktionen. Jeg gik der fra med en opgave om at skrive en tekst til oplæsning til lydavis, hvilke blev eftersendt kort efter.

Efter ophævelsen af coronarestriktioner har der ikke været iværksat tiltag i forhold til promovning af borgerrådgiverfunktionen. Dog har der været afholdt møde 20. september med den kommunikationsansvarlig medarbejder, men da Dragør allerede på dette tidspunkt havde opsagt samarbejdet om en fælles borgerrådgiverfunktion med Tårnby, var der enighed om, at promovning af funktionen herefter ikke ville tjene et egentligt formål.

Som nævnt har der ikke været mulighed for at holde oplæg/møder udenfor huset på grund af coronarestriktioner. Når Dragør kommune ansætter sin egen borgerrådgiver, stiller jeg mig selvfølgelig til rådighed for et samarbejde – også med henblik på promovning, hvis det ønskes.

Netværk

Jeg er som borgerrådgiver optaget som medlem af det landsdækkende borgerrådgivernetværk i Danmark samt Netværk Øst, der alene dækker Sjælland og Fyn. Yderligere er jeg medlem af en mindre klub af mere lokale borgerrådgivere i området. Disse møder er afgørende for mig og min funktion, 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, GDPR m.v. I beretningsperioden har jeg været til årsmøde for samtlige borgerrådgivere i Danmark, samt til to netværksmøder i Netværk Øst. Herudover har jeg deltaget i det nyopstartede mindre lokale netværk, hvor vi sparer om konkrete sager og borgerrådgiverfunktionen generelt.

Generelt

Der er ingen tvivl om, at eksterne aktiviteter vil øge kendskabet til funktionen og – udover reklamekampagner – 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. Yderligere er det vigtigt for mig, at også de allersvageste borgere får kendskab til funktionen, så også de kan modtage hjælp fra borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren er til for alle borgere i kommunen, hvilket dermed også gælder ansatte med bopæl i kommunen, som måtte have brug for hjælp.

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. Yderligere har borgerrådgiveren mulighed for at anmode om oplysninger i sagen i forvaltningen, og det følger af §12 i min vedtægt, at forvaltningen skal udlevere de oplysninger, som borgerrådgiveren anmoder om. Fristen for besvarelse af en henvendelse fra borgerrådgiveren er fastsat i §14, hvoraf dette fremgår, at forvaltningen skal besvare borgerrådgiverens henvendelse hurtigst muligt og senest inden 14 dage fra modtagelsen.

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.

Til forskel fra den første beretningsperiode er borgerne i Dragør i stigende grad begyndt at henvende sig skriftligt via Borger.dk. En af de største fordele ved dette er, at mailen sendes krypteret og går direkte i min borgerrådgiver indboks, hvorfor jeg læser den straks jeg møder mandag morgen. En anden fordel er, at borger ikke behøver at tænke på, hvornår jeg har telefon- og træffetid, men blot kan skrive, når det passer borger bedst. Cirka halvdelen af henvendelserne til mig modtages nu via sikkermail og den anden halvdel indkommer telefonisk.

Ved modtagelsen af henvendelsen søges det hurtigst muligt klarlagt, hvilke udfordringer borger 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 vejet 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'.

Som nævnt indledningsvis vil de nævnte sager ikke blive beskrevet i detaljer, da sagerne vil være for let genkendelige for både forvaltning og borger.

Andre henvendelser

Eksempel:

Sag nr. 8.

En borger ønsker viden om størrelsen af sin indefrosne grundskyld.

Borgers henvendelse sendes videre til Borgerservice og borger underrettes samtidig hermed.

Sag nr. 12.

Kunstner henvender sig fordi pågældende ønsker at udstille på Rådhuset.

Henvendelsen videresendes til hovedpostkassen til fordeling

Sag nr. 17.

Borger ønsker at kende reglerne/mulighederne for at opsætte egen El-stander.

Borger henvises til at kontakte Center for Plan, Teknik og Erhverv direkte.

Sag nr. 56.

Borger ønsker viden om, hvordan man tilmelder sig skolebuskørsel.

Henvendelsen videresendes til hovedpostkassen til fordeling og borger orienteres samtid om dette.

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

Vejvisningssager:

En vejvisningssag starter typisk 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:

Sag nr. 6.

En borger kontakter mig og oplyser, at en fremmed er registreret på hendes adresse. Borger modtager vejvisning i, hvor hun skal henvende sig og sagen lukkes herefter.

Sag nr. 58.

Borger ønsker hjælp til at få stoppet udbetalinger af pension til sin afdøde far, som er bosat i udlandet.

Borger oplyses telefonnummer og træffetider til Udbetalings Danmarks afdeling for udenlandske pensioner.

Sag nr. 62.

Borger ønsker henvisning til rette afdeling, idet han ønsker, at kommunen opretter et fodgængerfelt, lysregulering og vejbump.

Henvist til at kontakte Center for Plan, Teknik og Erhverv direkte.

Vejledningssager:

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

Eksempel:

Sag nr. 11.

Borger henvender sig med ønsket om at få oplysninger om sin afdøde mor. Han vejledes i, at han bør henvende sig til skifteretten for at få de ønskede oplysninger.

Sag nr. 14.

Borger er utilfreds med Center for Plan, Teknik og Erhverv, idet han mener, at forvaltningen ikke besvare hans skiftlige spørgsmål.

På opfordring fremsender bøger dokumenterne til mig. Efter at have læst dem vurderer jeg, at det ikke er entydigt, at der er tale om en ansøgning, som skal besvares, hvorfor jeg vejleder ham i at omformulere skrivelsen til tydelige spørgsmål.

Sag nr. 20.

Borger ønsker hjælp til, hvordan man vælger praktiserende læge.

Borger vejledes i, at dette sker via Borger.dk

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:

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.

De sager, som jeg vurderer kan besvares uden egentlig klagesagsbehandling, oversendes til besvarelse af forvaltningen, og kaldes derfor for 'oversendelsessager'.

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:

Sag nr. 59.

Borger rykker for svar på henvendelse sendt en måned tidligere. To uger efter skriver jeg til forvaltningen på borgers vegne, men borger er forsat uden svar.

Jeg skriver på ny og anmoder om begrundelse for det manglende svar samt dato for forventet svar. Kort efter modtages svar fra forvaltningen om, at de nu har været i kontakt med borger og sagen er afsluttet.

Sag nr. 60

Borger har spørgsmål til sin sag i Jobcentret, hvor han savner information om hans sag.

Da borger pga det forpligtende samarbejde er tilknyttet Jobcenter Tårnby, videresendes hans henvendelse vedrørende manglende vejledning om, hvilke oplysninger og til hvem han skal sende dem til Tårnby til besvarelse. Borger orienteres samtidig om videresendelsen.

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 høringsskrivelse, 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 møde, som på grund af coronarestriktioner har været telefonisk. På mødet med borger aftales det, hvilke punkter borger ønsker at klage over. Herefter hjælper jeg med selve formuleringen af klagepunkterne og skriver klageskrivelsen, som sendes til borgerens 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:

Sag nr. 22.

Borger henvender sig, idet hun er utilfreds med, at et fredet dige i skellet mellem hendes grund og et fællesareal er nedlagt/fjernet. Samtidig er hendes skel blevet flyttet, således at hendes bygning nu ligger under en meter fra skellet. Hun ønsker at vide, om dette har betydning for lovligheden af en tilbygning, samt hvilke konsekvenser den nye lokalplan har for nuværende og fremtidigt byggeri på hendes grund.

Borger fremsender kopi af mailkorrespondancen med forvaltningen, hvoraf den fremgår, at hun henvender sig første gang medio marts i år og modtager – i første omgang - svar i slutningen af april. Da dette ikke er tilfredsstillende skriver hun straks til kommunen igen med flere spørgsmål, men da hun stadig er uden svar på dem i slutningen af maj, henvender hun sig nu til mig som borgerrådgiver. Sagen oversendes til besvarelse af konkrete spørgsmål af forvaltningen i starten af juni, med anmodning om kopi af besvarelsen, da borger ønsker jeg følger sagen tæt. En uge efter modtages svar fra forvaltningen, hvorefter sagen afsluttes herfra.

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 besvarelsene 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, at borger ikke er bosat i Dragør kommune eller at sagen er forældet og ikke umiddelbart giver anledning til at se bort fra eller fravige 1-års-reglen i borgerrådgiverens vedtægt §7.

Eksempel:

Sag nr. 7.

En borger kontakter mig og oplyser, at hun i tre måned har anmodet om svar på en henvendelse til Plan-, Teknik og erhverv.

Borger anmodes om at sende en tidslinje, men da den aldrig kommer frem afvises sagen og lukkes her fra.

Sag nr. 11.

Borger ønsker viden om, hvornår hans egen mor er afgang ved døden.

Borger henvises til at kontakte Skifteretten.

Sag nr. 50.

Borger ringer og klager over, at kommunens servicemål for behandling af byggesager ikke overholdes, forvaltningen generelt ikke vil besvare hans henvendelser, og han kan – på opfordring – ikke få et skriftligt svar.

Borger anmodes om at fremsende dokumenter, der understøtter hans udsagn, således at jeg kan gå videre med sagen til Center for Plan, Teknik og Erhverv. Da jeg ikke hører mere fra borger, som heller ikke fremsender de ønskede dokumenter afvises sagen og afsluttes.

Sag nr. 7.

Borger oplyser, at hun i over 3 måneder har rykket for svar Center for Plan, Teknik og Erhverv, men fortsat er uden svar.

Jeg anmoder borger om at fremsende en tidslinje over forløbet, så jeg kan gå videre med sagen. Da borger ikke vender tilbage med tidslinje afvises sagen

HENVENDELSER – STATISTIK

Når en borger henvender sig til borgerrådgiveren, registreres henvendelsen - med få undtagelser - i statistikmodul 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 beretningsperiode, som udgør ni måneder, er det samlede antal af sager modtaget af borgerrådgiveren 85 fordelt på i 62 'Klagesager' og 23 'Andre henvendelser'. Af klagesagerne er 38 hovedsager og 24 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 Dragør Kommune, 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 kan overstige 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 vejvisning. Eksempler på 'andre henvendelser' findes under punktet 'Registrering af borgerhenvendelser og kategorisering'.

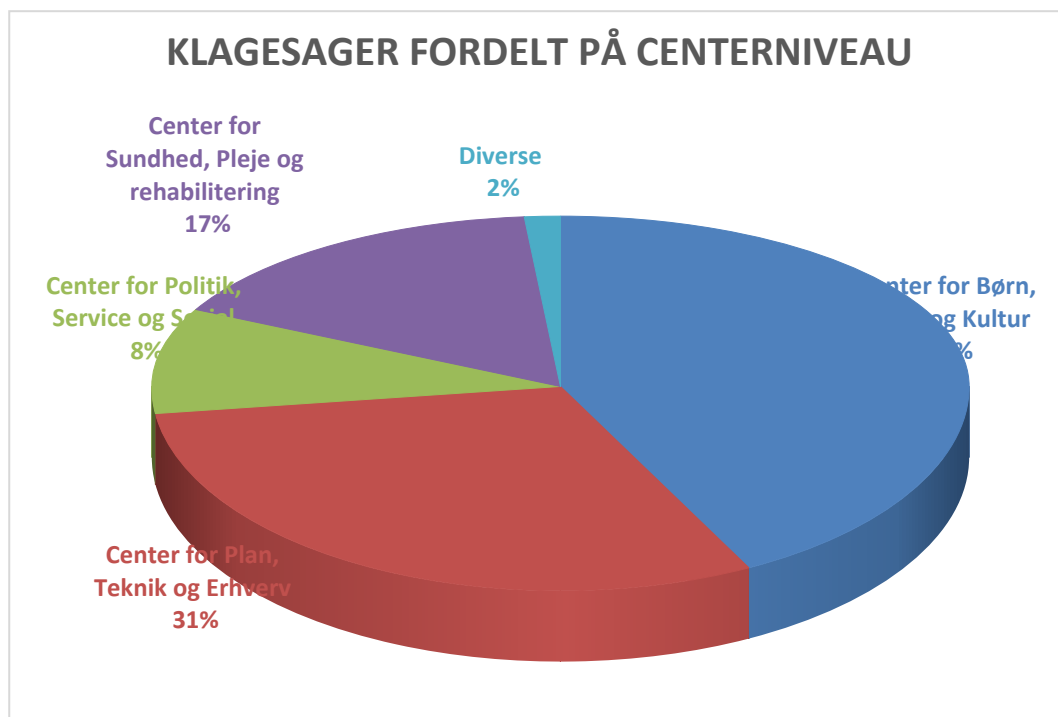
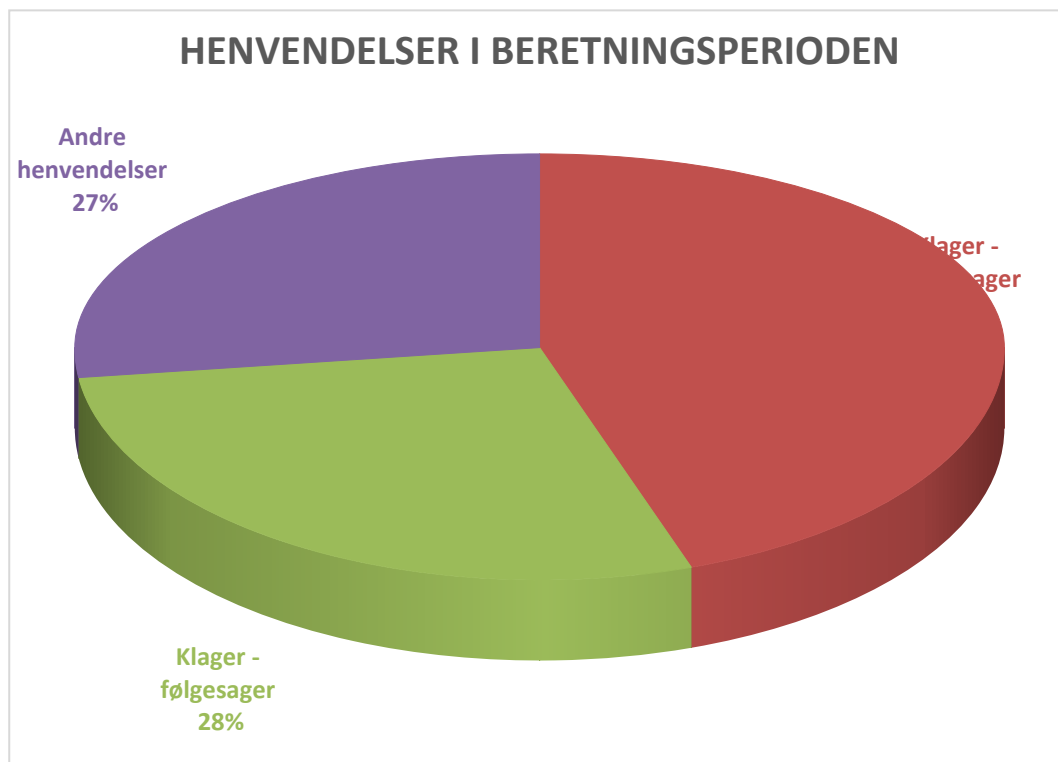
Sagernes fordeling på forvaltningsområder:

Efter omstruktureringen i den administrative organisation ses fordelingen af sager (både hovedsager og følgesager) på centerniveau at være 27 Børn, Skole og Kultur, 20 Plan, Teknik og Erhverv, 13 Politik, Service og Social, 11 Sundhed, Pleje og Rehabilitering og 11 'andre', som også dækker de sager, der strækker sig over flere centre eller er af overordnet karakter. Kun i kategorien 'andre' er hovedvægten af sager 'andre henvendelser' og altså ikke en sag, med et element af klage.

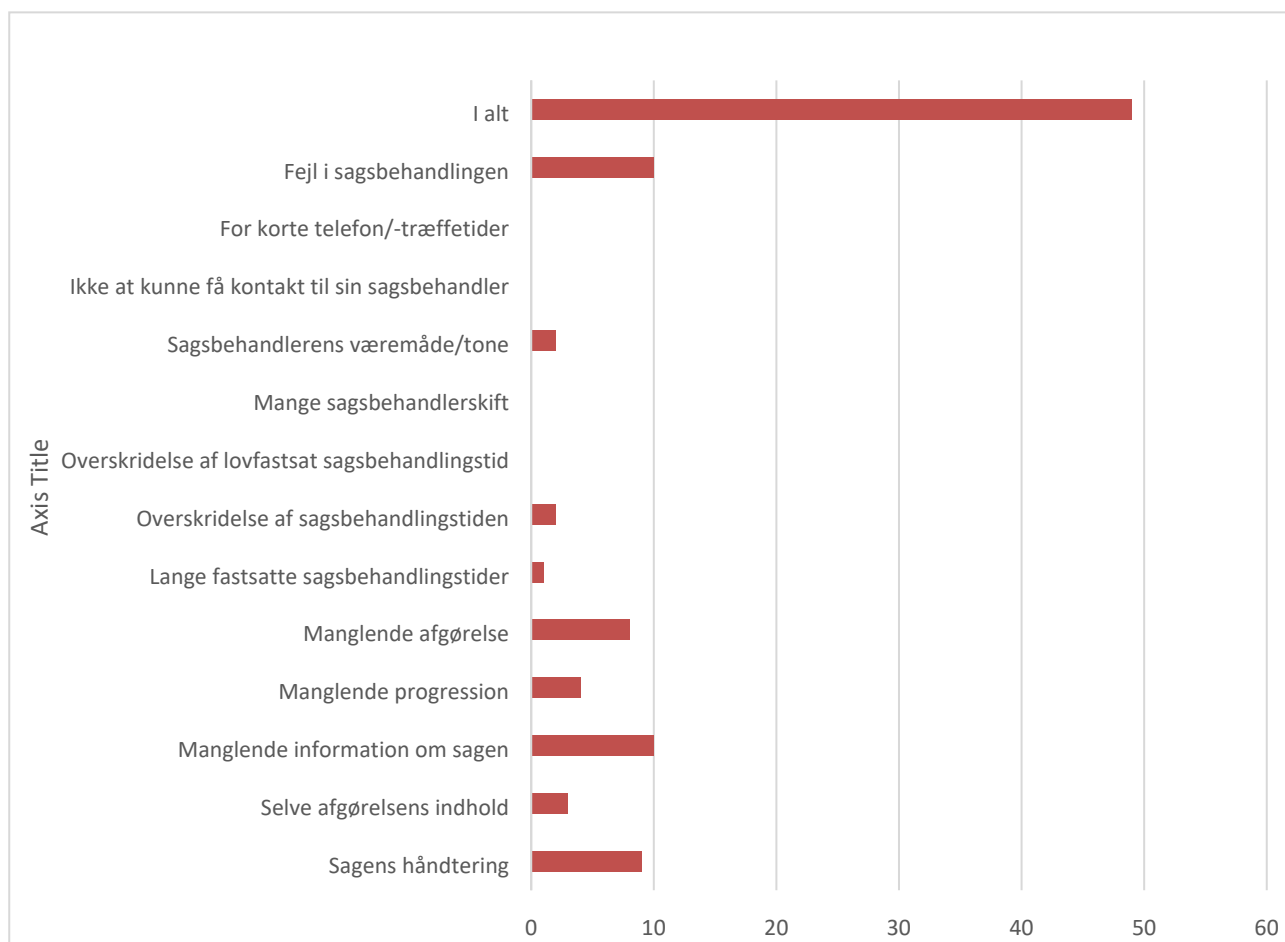
Enhver borger med en retlig interesse kan klage over deres sag i kommunen. Borgerrådgiveren ønsker derfor ikke at tale borgerne fra deres klageret, men i stedet forsøges i videst muligt omfang at løse sagerne, før de bliver til en egentlig klagesag.

I beretningsperioden har jeg modtaget 85 henvendelser. Af dem er 63 i mere eller mindre grad utilfredse med deres oplevelse i kommunen. Jeg har valgt at kategorisere borgers utilfredshed under én af 13 mulige punkter. De fire jeg støder på hyppigst i perioden er:

1. Manglende information om sagen - 10
2. Fejl i sagsbehandlingen - 10
3. Sagens håndtering - 9
4. Manglende afgørelse – 7



Oversigt over borgers oplevelse af utilfredshed med kommunen



Når der eksempelvis ikke ses nogen sager under punktet 'overskridelse af lovfaste regler' skyldes det, at man for hver klagepunkt alene kan angive ét utilfredshedspunkt. Dette betyder, at sager over manglende overholdelse af frister for afgørelser om for eksempel aktindsigt, i stedet er opgjort under 'manglende afgørelse', da det ofte, set fra et borgerperspektiv, vil være den manglende afgørelse der synes vigtigst.

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 udtrages af borgerhenvendelserne, også skal kunne bruges til at hjælpe andre. Dette kan ske ved undervisning og erfaringsdeling med forvaltningen. Det er også min forventning, at beretningerne vil blive brugt i læringsøjemed.

Overordnet set er det - ud fra de tilbagemeldinger jeg har modtaget - min opfattelse, at de borgere der har henvendt sig til borgerrådgiveren, generelt er meget tilfredse med den hjælp der ydes, og som ligger indenfor rammerne af borgerrådgiverens vedtægt. Tilbage meldingerne er således positive, og flere borgere har givet udtryk for, at de – udover den direkte hjælp fra borgerrådgiverens side – føler stor tryghed og glæde ved kommunens beslutning om at tilbyde hjælp ved borgerrådgiver, hvor de har fået en ekstra mulighed for at blive set og hørt. Også de borgere, der henvender sig med en problemstilling, som falder udenfor borgerrådgiverens område fortæller, at borgerrådgiverfunktionen er vigtig for deres retssikkerhed og et positivt tiltag fra kommunalbestyrelsens side.

Set fra et borgerperspektiv er det min opfattelse, at det er vigtigt, at borgerrådgiveren er mest muligt tilgængelig for borgerne. Med den samarbejdsaftale, der har ligget til grund for udlån af borgerrådgiverfunktionen, har Dragørs borgere indtil nu alene haft mulighed for at træffe og få behandlet deres sag på mandage, medmindre jeg havde udnyttet arbejdstid 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.

Det er således min opfattelse, at borgerne i Dragør vil være bedst tjent med, at borgerrådgiveren er mere tilgængelig for borgerne. Jeg ser derfor positivt på, at Dragør kommune nu kan ansætte sin egen borgerrådgiver, idet kommunen har søgt Bolig- og Planstyrelsen og fået bevilget en andel i de i alt 135 mio, som blev afsat på Finansloven sidste år.

BORGERRÅDGIVERENS OBSERVATIONER

Det er nu godt et år siden, at borgerrådgiverfunktionen trådte i kraft i Dragør kommune. I største delen af perioden har vi været udfordret af coronarestriktioner. I hele perioden har borgerrådgiveren været tilgængelig på telefon og for en del af perioden tillige på mail via e-Boks/Borger.dk.

Perioden har også været præget af, at det er en nystartet funktion, og udbredelsen af kendskabet til funktionen har ikke været stort og de nævnte restriktioner har ikke gjort det muligt at afholde fysiske møder med borgere og interesseinstitutioner.

Det statistiske materiale, som ligger til grund for nærværende beretning dækker en periode på i alt ni måneder startende fra seneste beretningsperiodes afslutning og til og med 30. november. Den skæve periode skyldes, at Dragør Kommune har opsagt samarbejdet om en fælles borgerrådgiverfunktion med årets udgang, hvorfor der ikke er mulighed for at opnå materiale for et helt kalenderår, idet det følger af vedtægten §18, at borgerrådgiveren skal aflægge beretning hvert år i marts. Dette til trods, så har jeg modtaget 85 sager i beretningsperioden.

Ud fra de henvendelser jeg har modtaget er det generelle billede af, hvordan det går med sagsbehandlingen i Dragør kommune, at borgerne er utilfredse med, at de ikke bliver set og hørt. Flere udtrykker bekymring over meget lange sagsbehandlingstider, som ikke lever op til kommunens oplyste servicemål - blandt andet på behandling af byggesager. Flere sager om aktindsigt overholder ikke de fastsatte lovkrav, hverken med overholdelse af hurtighedsprincippet eller forvaltningslovens fastsatte tidsfrister. Det betyder også, at borger ikke oplyses om, at aktindsigtsafgørelser er forsinkende, og dermed heller ikke om begrundelsen herfor eller hvornår den forventes afgjort. Andre fortæller, at de ikke modtager svar fra forvaltningen på forskellige spørgsmål – selv efter at have rykket flere gange, og jeg har også modtaget enkelte henvendelser der handler om, at forvaltningen helt har nægtet at ville videresende en klage til Ankestyrelsen eller ikke har ville besvare en henvendelse skiftligt, uanset at borger specifikt anmoder om det. Samlet set kan det – set med et borgerperspektiv – give indtryk af, at man ikke bliver taget alvorligt og borgers retssikkerhed og tillid til kommunen svækkes.

NYE INDSATSOMRÅDER OG OPFØLGNING PÅ SENESTE BERETNING

Opfølgning på seneste beretnings fokuspunkter

I min første beretning, som blev udgivet i marts 2021, anbefalede jeg, at kommunen havde fokus på

- besvarelse af borgerhenvendelser hurtigst muligt
- opfølgning og tilbagemelding til borgerne, hvor sagsbehandlingstiden trækker ud
- at aktindsigtssager ekspederes hurtigst muligt, og selvfølgelig indenfor de lovbestemte tidsfrister. Yderligere at der skulle holdes fokus på, at man også i aktindsigtssager husker at meddele borgerne, såfremt fristen ikke kan overholdes og samtidig hermed oplyser, hvornår borger i stedet kan forvente at modtage en afgørelse.

Umiddelbart ses ikke den store ændring på ovennævnte punkter de seneste ni måneder. Dette kan muligvis skyldes, at en del af perioden har været præget af hjemsendelse pga corona eller at der flere steder har været personaleudskiftning. I hvert fald vil jeg fortsat anbefale, at der sættes særligt ind på overholdelse af seneste anbefalinger samt generel større viden om god forvaltningsskik og dens påvirkning på borgerenes tillid til forvaltningen.

Jeg har set eksempler på, at der sker fejl, når forvaltningen ikke besvarer aktindsigtsanmodninger i henhold til den lovfastsatte frist. Jeg har behandlet sager, hvor man end ikke har oplyst, at man ikke kan nå det inden fristen, og heller ikke har begrundet hvorfor eller oplyst borger om, hvornår de i stedet kan forvente at modtage aktindsigt. I et par sager har det heller ikke virket, at jeg som borgerrådgiver har oplyst forvaltningen om lovfastsatte regler, hvilket jeg anser for stærkt bekymrende.

I andre sager har jeg oplevet, at borgere ikke modtager svar på deres henvendelser, at forvaltning-nægter at sende en klage videre til rette klageinstans, ikke vil give borger skriftlige svar, at sagsakter ikke er journaliseret korrekt på sagerne, at borger, når de modtager svar på en klage over en afgørelse bliver i tvivl om, hvorvidt besvarelsen er en ny afgørelse, fastholdelse eller andet, da det ikke fremgår af skrivelsen.

Nye indsatsområder

Nedenfor sættes et par ord på de enkelte emner, som kommunen bør være opmærksom på

Som jeg har beskrevet under afsnittet 'Konklusion' på siderne 5-6, ser jeg nogle udfordringer i forhold til overholdelse af både generelle forvaltningsretlige principper, herunder hurtighedsprincippet. Yderligere er overholdelse af 'God forvaltningsskik' også en udfordring flere steder.

Hurtighedsprincippet

Hurtighedsprincippet er beskrevet i retssikkerhedsloven §3, hvor der står, at kommunen skal behandle spørgsmål om, hvorvidt der er ret til hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken. Yderligere skal kommunen på enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning til afgørelsen skal være truffet, og sagsbehandlingsfristerne skal offentliggøres. I de tilfælde, hvor en sag, for eksempel på grund af sagens kompleksitet, ikke kan afsluttes indenfor de offentliggjorte tidsfrist, da skal kommunen gøre borger opmærksom på, hvornår sagen i stedet forventes afgjort. Hurtighedsprincippet følger også af 'god forvaltningsskik', hvor Ombudsmanden formulere det

som, 'at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud'.

Aktindsigtsregler

Som nævnt ovenfor ses de lovfastsatte regler for aktindsigt ses flere gange tilsidesat. Ombudsmanden siger om aktindsigt, at det er en prioriteret opgave, hvorfor den skal sættes *før* noget andet og at aktindsigtssager skal behandles særlig hurtigt. Og lovtekstens (forvaltningsloven §16) beskriver meget klart, at en aktindsigt skal afgøres 'snarest' og inden 7 arbejdsdage, medmindre... Endvidere fremgår det specifikt af stk. 2. at såfremt det ikke er muligt at behandle ansøgningen inden for tidsfristen, f.eks. på grund af sagens omfang eller kompleksitet, da skal ansøger underrettes om grunden til fristoverskridelsen og om hvornår anmodningen kan forventes færdigbehandlet.

Klagevejledning

Herudover ses både i aktindsigtssager og andre afgørelser, manglende eller mangelfulde klagevejledninger. Klagevejledning følger af forvaltningsloven §25. I de sager jeg har behandlet på dette område bemærkes det, at der er stor forskel på indholdet af klagevejledninger i de forskellige afdelinger. Manglende oplysning om klagefrist betyder reelt, at borger har mulighed for at klage til evig tid. At oplyse om klagefristen er derfor en beskyttelse af forvaltningen for netop ikke at risikere, at klager over afgørelser modtages flere år efter afgørelsen er truffet. Dog følger det af Ombudsmandens udtalelse i FOB 2020-21, at der i aktindsigtssager ikke gælder nogen klagefrister over aktindsigtsafgørelser – hverken efter forvaltningsloven eller offentlighedsloven.

Manglende overholdelse af journaliseringspligten

Ud fra antallet af sager samlet set kan jeg ikke påstå, at kommunen har et generelt problem med at overholde journaliseringspligten. Men, desværre har det vist sig, i en temmelig omfattende sag, som har kørt i mange år uden endnu at være kommet til en endelig afslutning, tilsyneladende ikke har været behandlet i overensstemmelse med reglerne om journaliseringspligt. Dette har vist sig ved, at borger flere gange er blevet anmodet om at fremsende tidligere fremsendte dokumenter til kommunen igen, idet kommunen ikke kunne finde de ønskede dokumenter på sagen.

Udover at det giver anledning til frustration hos borger og forringer borgers retssikkerhed, samt at borgers tillid til forvaltningsmyndigheden mindskes, så er det vigtigt at fastslå, at forvaltningsmyndigheden **har** journaliseringspligt i henhold til Offentlighedsloven §15, når det gælder dokumenter der er modtaget eller afsendt af en myndighed, som led i administrativ sagsbehandling. Journaliseringspligten gælder dog kun for dokumenter, der har betydning for en sag eller sagsbehandlingen i øvrigt, og omhandler også interne arbejdsdokumenter, når de forefindes i endelig form.

Folketingets Ombudsmand udtaler, at formålet med journalisering er, at understøtte adgangen til aktindsigt og at sikre nødvendig dokumentation i de enkelte sager. Det er således også i kommunens interesse at journalisere korrekt og give overblik over sagen, så kommunen kan dokumentere, at en sag er behandlet korrekt, samt hurtigt, nemt og korrekt vil kunne afgøre en sag om aktindsigt.

God forvaltningsskik

God forvaltningsskik er principper for, hvordan myndighederne bør opføre sig overfor borgerne. Grundlæggende handler det om, at myndigheden skal optræde venligt og hensynsfuldt overfor borgerne og på en sådan måde, at tilliden til forvaltningen styrkes. Af de sager jeg har fået kendskab til under mit udlån til Dragør fra 1. november 2020 og frem til i dag ser jeg blandt andet, at svartiderne i nogle sager synes at være noget længere end nødvendigt, idet man ikke ud fra sagens akter kan se, hvad et manglende svar beror på. I samme type sager ses det, at borgerne

ikke modtager svar om, hvornår de vil kunne forvente at modtage et svar. Dette strider mod god forvaltningsskik.

God forvaltningsskik udspringer af Ombudsmandspraksis, men er i dag indskrevet flere steder i forvaltningsloven, hvorefter det nu er gjort til lovfæstede rettigheder for borgerne og suppleres af normer og principper. F.eks. etiske spilleregler for myndighedernes adfærd, hurtig ekspedition af sagerne og myndighedens sprogbrug i både skrift og tale.

Om sagsbehandlingstider siger Ombudsmanden, at 'det følger af god forvaltningsskik, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud.

Samtidig skal sagsbehandlingens kvalitet naturligvis være forsvarlig.'

Når sagsbehandlingstiden bliver (unødigt) lang mindskes borgernes tillid til forvaltningen og omvendt højnes den, når borger føler sig set og hørt, blandt andet ved at modtage en afgørelse indenfor rimelig tid – som minimum inden for sagsbehandlingsfristen. Ligeledes vil besvarelse af telefonopkald og hurtige returopkald medføre, at flere borgere føler sig taget seriøst og bidrage til tilliden til forvaltningen.

Overholdelse af god forvaltningsskik virker derfor tillidsskabende og styrker retssikkerheden for borgerne.

Borgerrådgiveren står selvfølgelig til rådighed over for et fremtidigt samarbejde med Dragørs nye borgerrådgiver, såfremt det måtte ønskes.