



DRAGØR
KOMMUNE

Borgerrådsgiverens

Beretning for perioden 1. august til 31.
december 2022

Marts 2023

Indhold

1	Introduktion.....	3
2	Tilgængelighed.....	5
3	Henvendelser	7
	3.1.1 Fordeling af henvendelser fra borger	7
4	Internt samarbejde	8
5	Eksternt samarbejde	9
6	Indsatsområder	10
	6.1 Generelt om mødet med borgerne	10
	6.2 Antallet af sager behandlet i perioden.....	10
	6.3 Eksempler på sager i perioden.....	11
	6.4 Manglende koordinering og/eller samarbejde med Tårnby Kommune	11
	6.5 Generelle borgerrelaterede forhold	12
7	Øvrige tiltag	13
	7.1 Kommunikative tiltag	13
	7.1.1 Generelle sproglige anbefalinger.....	13
	7.1.2 Kvalitetsstandarderne	13
	7.1.3 Hjemsideindhold	14
	7.1.4 Breve/orientering/hjælp til borgerne	14
	7.1.5 Undervisning.....	15
8	Anbefalinger	16

1 Introduktion

Denne rapport dækker perioden fra 1. august (tiltrædelsesdato for undertegnede) til 31. december 2022. Der er således hengået en længere periode fra den seneste rapport udarbejdet af Cathia M. C. Mundeling, som varetog funktionen (en dag per uge) indtil november 2021.

Ved tiltrædelsen fandt jeg det nødvendigt at opdatere den gældende vedtægt for mit arbejde, også for at reflektere de nye forhold – herunder at der nu er tale om en fuldtidsstilling. I samme forbindelse fandt jeg det hensigtsmæssigt at præcisere funktionens indhold og afgrænsning til administrationen, klageorganer og anden juridisk hjælp fx fra retshjælpskontorer, samt tilføje en klar adgang for borgerne til at klage over mig og /eller mit arbejde.

Den nye vedtægt blev forelagt ØU og senere godkendt af KB den 29. september 2022.

Det er vigtigt at huske, at borgerrådgiveren kun ser en meget lille del af det samlede antal sager og afgørelser, hvorfor der kan forekomme mange andre typer af bekymringer, der kunne adresseres eller forhold/sagsgange/håndteringer, der kunne roses.

Den begrænsede adgang til sagerne beror efter min vurdering tillige på sammensætning af borgere¹ i kommunen, som oftest er ressourcestærke ligesom borgmesterens og øvrige kommunalbestyrelses medlemmers møder med borgerne er med til at sikre, at borgerne føler sig hørt.

Borgerrådgiveren har i alle tilfælde modtaget positive tilbagemeldinger fra borgeren om tilbuddet om at mødes med en person, der er uafhængig og har tid til at lytte til deres forskellige problemer og spørgsmål².

Borgeren anmoder om møde med mig ikke alene i de tilfælde, hvor tilliden og samarbejdet med sagsbehandleren er blevet beskadiget, men også i situationer hvor der er behov for hjælp til at forberede en ansøgning, forstå sagsforløbet eller når Tårnby Kommune er involveret grundet det forpligtende samarbejde.

¹ Borger anvendes bredt og dækker også over erhvervsdrivende i kommunen

² En borger udtalte: 'Det er første gang jeg møder én person, som faktisk vil hjælpe mig'.

I perioden har jeg endvidere fokuseret på at opbygge relationer internt på rådhuset og med de forskellige råd (Handicaprådet og Ældrerådet) både ved at deltage på møder, ved at bevæge mig rundt i enhederne, sidde en dag i Borgerservice, udføre opgaver for udvalget/enheden, holde oplæg m.v.

Samarbejdet med centrene er overordnet godt, men der er plads til forbedringer, som efter min vurdering desværre stadig skyldes usikkerhed om funktionen og til dels frygt for min mulige tilsynsrolle³, men ikke mindst daglig travlhed hos medarbejderne, der ofte medfører aflysning af møder indkaldt af administrationen/medarbejderen.

Endeligt har jeg fokuseret på det generelle niveau af kommunikationen med borgerne både det juridiske men også og ikke mindst sprogligt. Dette er sket ved at afvikle gå-hjem-møder med fokus på særskilte forvaltningsretlige emner, ved tilretning af indhold til hjemmesiden, breve, tilladelser mv. samt initiering af en sprog-/kommunikationsarbejdsgruppe.

Jeg modtager altid gerne feedback og forslag til ændringer til mit arbejde, samarbejdet og beretningen, ligesom jeg gerne deltager i personale-, afdelings-, udvalgs- og/eller ledermøder, hvis der er behov for dialog om funktionen og mine anbefalinger.

³ To enheder har afvist mit tilbud om hjælp til forbedringer til sagsbehandling, da 'de ikke får klager'.

2 Tilgængelighed

Indtil videre har jeg valgt at følge rådhusets telefonisk træffetid, men når der ringes til mit direkte nummer uden for disse tider, besvarer jeg naturligvis opkaldet mellem 9 og 16 (man-ons), torsdag 9-17.30 og fredag 9-14.

Da jeg ikke altid er på rådhuset i telefontiden, omstiller jeg i disse situationer altid fastnettelefonen til min mobil.

Borgeren kan møde op i rådhusets åbningstid for at mødes med mig, men jeg forsøger at lave en aftale på forhånd, så det sikres, at mødet kan gennemføres og have den fornødne længde. Som udgangspunkt afsætter jeg halvanden time til det første møde, men hvis min kalender er ledig, afbryder jeg naturligvis ikke møde på timeslaget.

Normalt aftaler jeg møder med borgeren på et tidspunkt, der passer denne – også efter normal arbejdstid. Indtil videre er disse møder blevet afviklet på mit konto, der efter min vurdering opfylder det basale sikkerhedsniveau for borgerrådgiver funktionen.

Jeg besvarer alle henvendelse samme dag eller senest dagen efter, og anvender helst telefon, når borger har oplyst et telefonnummer, da tillid bedst opbygges mundtligt og samtidigt sikrer god fremdrift af deres sag.

Der er stadig borgere, der fortæller, at de først for nylig har opdaget, at Dragør Kommune har en borgerrådgiver, så information om funktionen er fortsat en opgave, der skal løftes og de tiltag jeg foreslog i efteråret 2022, men af formelle grunde blev sat på pause, vil jeg tilstræbe at gennemføre i 2023.

Samtidigt håber jeg, at andre på rådhuset og på det politiske niveau vil bistå mig med at udbrede kendskabet til funktionen.⁴

Jeg har foreslået HR, at nyansatte møder mig som en del af 'on-boarding'-forløbet, igen for at skabe synlighed om funktionen og især for at afmystificere den i videst muligt omfang.

⁴ Jeg er overbevist om, at kendskab også spreder sig fra borger til borger eller som ringe i vandet.

Min dør står altid åben (når jeg ikke er i møde), for at signalere, at alle er velkommen til at kigge ind med spørgsmål mv.

3 **Henvendelser**

Til tider modtager jeg opkald, som ikke henhører under min funktion, men jeg sikrer mig de nødvendige oplysninger for at kunne udfinde den korrekte medarbejder at overdrage sagen til, så denne hurtigt kan kontakt med borgeren⁵, hvilket samtidigt sikrer, at borgeren ikke føler sig afvist. Jeg orienterer altid borgeren og oplyser, at han/hun snarest vil blive kontaktet, når jeg har fundet den rigtige medarbejder.

3.1.1 **Fordeling af henvendelser fra borger**

Af de 74 henvendelse modtaget i perioden fordeler disse sig som følger:

- Center Plan Teknik Erhverv – 40
- Center for Børn, Skole og Kultur – 4
- Center for Sundhed, Pleje og Rehabilitering – 10
- Ydelse og socialservice - 20

⁵ Nødvendigt samtykke hertil indhentes på forhånd fra borgeren.

4 Internt samarbejde

Jeg ser det som en del af mit arbejde at bibringe læring fra de konkrete borgerhenvendelser til administration samt at give vejledning på det forvaltningsretlige område, give sparring i både konkrete sager og generelle spørgsmål, samt i øvrigt samarbejde om at forbedre sagsbehandlingen.

Baseret på de to sidste rapporter fra den tidligere borgerrådgiver og fortællingen om samme, forstod jeg, at min forgænger i funktionen havde valgt en anden tilgang til arbejdet end den, jeg ønskede at forfølge. Til tider har jeg oplevet denne fortælling som en hindring, der skulle overkømmes, og jeg har derfor tilstræbt en meget ydmyg tilgang til jobbet – herunder i mødet med medarbejderne i kommunen. Jeg håber, at det er lykkedes - og med antallet af besøg på mit kontor, anmodninger om hjælp og indkaldelse til møder tyder det på, at min tilgang har båret frugt.

Jeg har tilbudt min hjælp til alle enheder flere gange og tilbuddet er naturligvis stadig gældende.

5 Eksternt samarbejde

Det eksterne samarbejde er hovedsagligt baseret på de tre netværk for borgerrådgivere; Storkøbenhavn, regionalt og nationalt.

Alle møder i netværkene indeholder et mindst et fagligt element, fx oplæg af Ombudsmanden, Tænk tanken Justitia eller lignende samt drøftelser af anonymiserede vanskelige sager med henblik på sparring og læring.

Jeg nyder i høj grad disse netværksmøder ikke mindst grundet det faglige input, men også af kollegiale grunde, da funktionen indebærer et vist element af daglig afsondrethed. I det daglige arbejde bruger vi hinanden til sparring, videndeling og læring.

Indtil videre har udgifterne hertil været indeholdt i kursusbudgettet fra statens pulje, da jeg alene har brugt knap 40 procent på deltagelse i Årsmødet afholdt på Fyn i september 2022.

6 Indsatsområder

6.1 Generelt om mødet med borgerne

Mit arbejde er fortrinsvis dialogbaseret, hvilket betyder, at kontakten med borgeren, leder og medarbejder som udgangspunkt er mundtligt enten som et fysisk møde eller på telefon. Min erfaring er, at mundtlighed fremmer en bedre dialog, som også bidrager til at begrænse misforståelser og deraf følgende mistillid og konflikter i samarbejdet mellem borgere og forvaltning. For god orden skyld gengives dialogen efterfølgende i skriftlig form for at undgå eller i det mindste begrænse misforståelser.

Udgangspunktet for mødet med borgeren er altid deres beskrivelse og oplevelse af den problemstilling, de henvender sig om. Det afklares i løbet af samtalen, hvad der ønskes hjælp til, og hvordan jeg bedst kan bidrage hertil i den konkrete situation. Ofte viser det sig, at kontakt med den relevante enhed er vigtigst.

Jeg tilstræber mig på at lytte, finde fælles grundlag og udforske konfliktfyldte situationer fra flere synsvinkler baseret på faktuelle oplysninger og juraen, samtidigt med at jeg har en åben tilgang til at udfinde mulige (pragmatiske) løsninger hos både medarbejdere og borgeren.

6.2 Antallet af sager behandlet i perioden

I perioden har jeg været i dialog med og assisteret borgerne med en flerhed af sagstyper, og som medtages under dette afsnit, da indsatsen har haft anden karakter end den blotte formidling af kontakt/eller hurtig besvarelse af et eller flere spørgsmål.

Jeg skal også gøre opmærksom på, at en sag kan dække over flere møder, underkategorier, og strække sig over en længere periode, fx identifikation af borgers behov, udarbejdelse af budget i samarbejde med borgeren og sikre, at denne fremfinder den nødvendige dokumentation til brug for en korrekt ansøgning.

- Center Plan Teknik Erhverv – 1
- Center for Børn, Skole og Kultur – 2
- Center for Sundhed, Pleje og Rehabilitering – 5
- Ydelse og socialservice - 8

6.3 Eksempler på sager i perioden

1) Manglende hjælp

- En særligt udsat borger rettede henvendelse flere gange over en periode på cirka fire måneder til centeret og modtog hver gang det samme svar 'indsend en ansøgning', uden at sagsbehandleren på noget tidspunkt delte ansøgningsskemaet med borgeren eller tilbød et møde, hvor ansøgningsskemaet kunne udfyldes sammen. Borgerne led et ikke uvæsentligt økonomisk tab, da kommunen, efter at jeg havde bistået med en klage, valgte alene at tildele berettiget hjælp fremadrettet.
- Borger, hvis mand stadig var indlagt efter et svær sygdomsforløb, ønskede at besøge det kommende plejehjem men blev afvist, uanset at et sådant besøg ville kunne virke beroligende og sikre en bedre overgang fra sygehus til plejebolig. Jeg bistod med at udfinde medarbejder på Rådhuset, som bistod med at etablere et besøg.
- Borger henvendte sig, da anmodning om økonomisk hjælp til tandlæge ikke var blevet adresseret af sagsbehandleren trods flere henvendelser og fremsendelse af både budget og regninger. Ved min mellemkomst er nyt budget udarbejdet, borger anmodet om at indhente yderligere oplysninger fra tandlæge, så borgeren både kan få refunderet afholdte men dækkede udgifter og får adgang til den nødvendige fremtidige tandlægehjælp.
- 80-årig borger, havde aldrig ikke fået tilbudt et forebyggende hjemmebesøg, og hans anmodning om et hjælpemiddel var ikke blevet behandlet. Efter dialog med enheden, er hjælpemidlet sikret og dialog om yderligere hjælp åbnet.
- Borger meddeles frist på svar på dispensationsansøgning. Selv efter flere rykkere fra borger, modtager denne først svar om ny tidsfrist (ikke en afgørelse) en måned efter første frist er udløbet og tilsyneladende alene grundet borgerrådgivers mellemkomst.

6.4 Manglende koordinering og/eller samarbejde med Tårnby Kommune

- Borgerens barn havde brug for særlig hjælp, som ikke blev imødekommet i rette tid, uanset at borgeren havde initieret ansøgningen i rigtig god tid. Borgeren måttet opsiges job for at tage vare på barnet. Ansøgning om tabt

arbejdsfortjeneste trak ud, og borger anmodede mig blandt andet om hjælp til at løse økonomiske udfordringer – herunder at lave specifikt budget.

- Borger, hvis voksne søn var diagnosticeret med svær psykisk lidelse, oplevede manglende forståelse fra Tårnby Kommune, som tilsyneladende alene fokuserede på at få sønnen i et arbejdsforløb. Efter utallige forsøg på at få kontakt med sagsbehandleren i Tårnby, lykkedes det mig at få etableret et møde med deltagelse af både mor og søn. Mødet har skabt ro og fokus er skiftet.
- Borger mistede flexjob og blev indkaldt til flere møder i Tårnby Kommune uden angivelse af formål med møderne. Manglende orientering på forhånd og ikke mindst uklarhed om fremtiden (job/økonomi/pligter) skabte store bekymringer. I fællesskab med borger skabte jeg klarhed over mødets formål, udarbejdede liste af spørgsmål som borgeren havde brug for at få besvaret af Tårnby Kommune.

6.5 Generelle borgerrelaterede forhold

Ud over hjælp i konkrete sager har borgerne blandt andet efterspurgt:

- At de får en orientering om sagens gang og status
- At de får sagsspecifik hjælp særligt i tværenhedssager
- At deres henvendelser returneres – også efter første forsøg på at træffe en sagsbehandler/medarbejder/leder.

Endeligt finder jeg det relevant at henvise til den rapport, som Tænk tanken Justitia udgav i december 2022 (en rapport om kvaliteten af afgørelser i kommunerne)⁶. Da Dragør Kommune var særskilt nævnt i rapporten, delte jeg rapporten med direktionen. Uanset, at der er tale om et mindre antal sager, bør den i rapporten nævnte omgørelsesprocent i Ankestyrelsen på 46,5 procent give anledning til overvejelser om, hvordan en afgørelse kan gøres bedre – og jeg medvirker gerne til både at formulere og implementere sådanne tiltag.

⁶ Rapporten er tilgængelig på [Analyse: Retssikkerhed i Kommunerne - Justitia - Danmarks første uafhængige juridiske tænketank \(justitia-int.org\)](https://www.justitia-int.org/analyse-retssikkerhed-i-kommunerne-justitia-danmarks-første-uafhængige-juridiske-tænk-tank)

7 Øvrige tiltag

Da antallet af borgerhenvendelser stadig er begrænset om end tiltagende i perioden, har jeg tilstræbt at anvende den overskydende tid på generelle borgerrelaterede tiltag, der kan forbedre situation for en flerhed af borgere.

Som nævnt under introduktionen har disse hovedsageligt været af kommunikativt indhold – hvordan skriver Dragør Kommune - og kan det gøres bedre både juridisk og sprogligt? Ja, er det klare svar.

7.1 Kommunikative tiltag

7.1.1 Generelle sproglige anbefalinger

- Jeg blev gjort opmærksom på et tidligere forsøg på at udarbejde en Sprogpolitik i Dragør Kommune dateret 'under udarbejdelse 2011'. Jeg valgte derfor at indkalde til et Sprog/kommunikation møde med følgende medarbejdere: Barbara, Maria, Toini, Thomas S, da de alle har stor viden, spiller en vigtig rolle for udvikling og ikke mindst implementering. Gruppen mødtes første gang i 2022 og fortsætter arbejdet i 2023, herunder ved udvikling af sproglige anbefalinger og kurser - også som en del af 'on boarding'- forløbet mv., samt ved at sikre ensartethed mellem forskellige sproglige anbefalinger som i 'Skriv godt' dokumentet.
- Sammen med Maria udviklede jeg et grammatisk input til kurset 'Skriv politiske sager', hvor hovedsageligt 'sæt komma korrekt' gennemgås.

7.1.2 Kvalitetsstandarderne

- Da jeg havde forstået, at man⁷ fandt, at kvalitetstandarderne var svære at tilgå (længde/sprog/struktur) brugte jeg længere tid på at gennemskrive halvdelen af dokumentet for at tilstræbe både tilgængelighed for borgerne og ensartethed i teksten. Inden færdiggørelse af hele dokumentet, forelagde jeg dette for afdelingen, så fælles forståelse kunne sikres for det

⁷ Jeg er ikke sikker på, hvor ønsket er udsprunget fra.

videre arbejde. Baseret på min anbefaling og tilbagemeldinger, vil jeg i 2023 udarbejde et udkast til et nyt dokument rettet specifikt mod borgerne.

7.1.3 Hjemsideindhold

- Da jeg startede, brugte jeg tid på at opnå viden om Dragør Kommune herunder ved at tilgå hjemmesidens indhold, og undervejs faldt jeg over flere uklarheder. Jeg udarbejdede herefter forslag til forbedringer, som i samarbejdet med den tidligere hjemmesideansvarlige blev indarbejdet.
- Jeg opdagede endvidere, at det tilgængelige organigram ikke var retvisende, men det blev tilrettet.
- Herudover har afdelingen Plan Teknik og Erhverv forlagt flere tekster til mit gennemsyn, inden indlæsning på hjemmesiden. Afdelingen har taget rigtig godt imod mine forslag og bruger mig stadig.

7.1.4 Breve/orientering/hjælp til borgerne

- Ældrerådet anmodede om mine input til breve, der sendes til borgerne som en del af det forebyggende hjemmebesøg. Mine forslag er kommunikeret videre til enheden.
- Kontrolenheden har ligeledes anmodet om bidrag til et par tekster, og jeg fortsætter dette arbejde dog kun indirekte via juristen, som forelægger afgørelser for mig i forbindelse med tilretning.
- PTE har endvidere anmodet om input til flere paradigmer og mine input, som jeg delte på et møde og ved track-changes - er blevet taget rigtig godt imod.
- Jeg anbefalede direktionen, at man tilstræbte ensartethed i forhold til eksterne autosvar ved fravær herunder om anden kontaktmulighed, da medarbejdernes autosvar var mangelfulde særligt i forhold til, hvad borgerne bør kunne forvente. Direktionen ser ud til at have fulgt mine forslag.
- Som nyansat oplevede jeg det vanskeligt at finde et telefonnummer på en medarbejder, som jeg endnu ikke kendte navnet på. Kommunen har endnu ikke en fuldstændig telefonliste, men jeg har konstateret, at Borgerservice flere gange efter min henvendelse har efterspurgt

opdateret oplysninger fra alle, for at sikre en brugbar telefonliste i det mindste i Borgerservice.

7.1.5 Undervisning

- Jeg har udviklet kursusmateriale til brug for gå-hjem-møder, som afvikles sammen med Barbara, under hvilke vi adresserede relevante juridiske emner herunder parthøring, klagevejledning mv. Fremmødet på de to i 2022 afviklede møder var god – ca. 25 hver gang – og deltagerne var aktive herunder ved at spørge til specifikke emner. Til brug for kurser/møder i 2023 udskrev vi en emne-konkurrence i 2022, hvorved sikres, at emner relevant for rådhusets medarbejdere adresseres.
- Fokus på anvendelse af Schultz (juridisk online værktøj) herunder ved dialog med chefjurist og Schultz og ved reklame på gå-hjem-møde. Udbredelse af anvendelse vil være i fokus i 2023 for eksempel ved udvikling af et kort brugbart sagsorienteret kursus.

8 anbefalinger⁸

Som nævnt ovenfor har jeg adgang til et begrænset antal sager ud af de mange, som hver dag behandles af kommunens medarbejder, hvilket også kan være udtryk for at borgerne føler sig rigtig godt behandlet.

Baseret på henvendelser til mig, møder med borgerne og mine observationer tillader jeg mig at komme med følgende anbefalinger:

- Fastsættelse af tidsfrister for den konkret sagsbehandling og orientering herom til borger, samt orientering hvis tidsfrist ikke kan overholdes
- 'Hånd-holdt'-rådgivning af særligt udsatte borgere fx folk med begrænset kendskab til dansk, især hvor flere afdelinger er involveret
- Udpegning af kontaktperson i Dragør i sager omfattet af det forpligtende samarbejde med Tårnby Kommune for at sikre nødvendig koordinering, fremdrift mv.
- Etablering af en 'fire-øjne' ordning (sag læses af mere end én person) i alle sager af indgribende karakter, fx fra kontrolheden, afslag på økonomisk og eller personlig hjælp.
- Indsættelse af afsnit i breve/emails/ til borgerne, fx i indhentelse af sagsoplysninger, partshøring og i afslag, om mulighed for at henvende sig til borgerrådgiveren og hvordan det kan ske.

---o0o---

Dragør, den 8. marts 2023

Bettina Normann Petersen
Borgerrådgiver

⁸ Da der er hengået en længere periode, siden den sidste borgerrådgiver stoppede, da denne kun arbejdede en dag om ugen, og da jeg finder, at hendes konklusioner er for vidtgående, også grundet de ganske få sager hun behandlede, har jeg valgt ikke at adressere hendes konklusioner og anbefalinger i denne rapport.

Borgerrådgiveren

Rådhuset

2791 Dragør

T 32890119