

Borgerrådgiverens beretning 1. juli 2014 – 30. juni 2015

Indledning

Da undertegnede 1. august 2011 blev ansat som den første borgerrådgiver i Kolding Kommune, kunne antallet af borgerrådgivere i Danmark tælles på to hænder. Siden har mange kommuner heldigvis tilsluttet sig idéen, og antallet af borgerrådgivere øges løbende, således at der i dag er over 30 borgerrådgivere på landsplan (se bilag 4).

Jeg tror og håber, at ordningen er kommet for at blive. Ikke fordi der er "meget at komme efter", men fordi vores entydige erfaring i kredsen af borgerrådgivere er, at borgerne hilser ordningen velkommen og derigennem tydeligvis oplever sig hørt og hjulpet. Mange borgere giver eksplicit udtryk herfor, og en del borgere kommer også igen med større eller mindre problemstillinger, hvilket efter min opfattelse må tages som udtryk for, at de oplever, at "det nytter noget".

Og for mit eget vedkommende har jeg i tiden som borgerrådgiver tillige været begunstiget af gode og konstruktive samarbejdsrelationer med såvel Forvaltningen som Byrådet. At hver 9. henvendelse til mig kommer fra en medarbejder eller leder, er et godt eksempel herpå.

Det er vigtigt at understrege, at borgerrådgiveren i Kolding Kommune hverken er sagsbehandler eller afgørelsesmyndighed. Der er i stedet tale om en funktion, der kan medvirke til forståelse, mægling, opklaring og sikring af retssikkerhed og dialog samt eventuel egentlig konfliktløsning. Det er samtidig borgerrådgiverens opgave at gøre borgernes oplevelser synlige for organisationen og hjælpe Forvaltningen med viden, der kan give anledning til refleksion og eventuelle ændringer, såfremt der er tale om procedurer eller handlinger, der ikke måtte fremstå hensigtsmæssige eller korrekte. Det er min erfaring, at denne dialogbaserede tilgang er en vigtig forudsætning for, at borgerrådgivningen fungerer hensigtsmæssigt.

Jeg takker nu af som borgerrådgiver, da jeg d. 1. november 2015 tiltræder en stilling som Site Manager i Christiansfeld i forbindelse med optagelsen på UNESCO's verdensarvsliste. Jeg vil gerne benytte lejligheden her til at takke borgere og samarbejdspartnere for et godt og berigende samarbejde og stiller mig som hidtil gerne til rådighed ved ønske om uddybning af beretningen.

Birgitte Lamp, oktober 2015

Henvendelserne i perioden

Der har i perioden 1. juli 2014 – 31. december 2014 været i alt 202 henvendelser. I perioden 1. januar 2015 – 30. juni 2015 var der i alt 219 henvendelser. Det gennemsnitlige antal henvendelser var de første 3 år af borgerrådgivningens eksistens på 225 henvendelser pr. halve år. Der er således tale om et mindre fald i antallet af henvendelser i perioden 1. juli 2014 - 30. juni 2015. Det er imidlertid vigtigt at anføre, at tallene isoleret set intet siger noget om karakteren og omfanget af de enkelte henvendelser.

I forrige periode kom 9 % af henvendelserne fra Forvaltningen. Dette tal er i den forgangne periode steget til 11 %, hvilket jeg finder overordentligt positivt. Henvendelserne fra Forvaltningerne omhandler ønsker om sparring, undervisning, konfliktmægling, mødeledelse og mødedeltagelse.

Henvendelserne fordeler sig forvaltningsmæssigt¹ på følgende vis:

Forvaltning	Antal henvendelser 1. juli 2014 – 31. december 2014	Antal henvendelser 1. januar 2015 – 30. juni 2015
Børne- og Uddannelse	8	10
Senior	25	22
Central	40	50
Social- og Sundhed	64	83
By- og Udvikling	23	14
Andet	46	47

Nogle henvendelser omfatter mere end én forvaltning, hvorfor det samlede antal i skemaet er mere end henholdsvis 202 og 219.

Kategorien "Andet" omhandler forskellige former for henvendelser, typisk meget generelle henvendelser eller henvendelser, der ikke vedrører Kolding Kommune. Det er eksempelvis henvendelser, der omhandler Statsforvaltningen, Udbetaling Danmark, SKAT, Politi, diverse ministerier og styrelser m.v.

¹ Der er af hensyn til overblikket sondret mellem senior- og socialområdet, selv om der reelt er tale om samme forvaltning.

Det relativt høje antal henvendelser inden for denne kategori indikerer som hidtil, at borgerne i Kolding Kommune har en forholdsvis bred opfattelse af, hvad borgerrådgivningen kan være behjælpelig med.

Den typemæssige fordeling af henvendelserne ser således ud:

Kategori	Antal juli – december 2014	Antal januar – juni 2015
Klager og hjælp til udarbejdelse af klager	48	53
Råd og vejledning	122	132
Andet	35	40

Nogle af henvendelserne omhandler både klageelementer samt råd og vejledning, hvorfor de i skemaet angivne antal overstiger det samlede antal henvendelser.

Ud af de i alt 421 henvendelser i det seneste år udgør klager og hjælp til udarbejdelse af klager 101 henvendelser, svarende til 24 %. Hidtil har andelen af klager udgjort 25 % af det samlede antal henvendelser, med undtagelse af forrige år, hvor andelen var på 18,5 %.

Der kan med hensyn til, hvordan arbejdet konkret tilrettelægges i borgerrådgivningen henvises til "Borgerrådgiverens beretning for 1. juli 2013 til 30. juni 2014", side 3.

Henvendelserne til borgerrådgivningen er tilgået på følgende vis:

Form	Antal henvendelser juli 2014 – december 2014	Antal henvendelser januar 2015 – juni 2015
Telefonisk	117	138
Mail eller brev	67	56
Personligt fremmøde	18	25

Inden for Senior- og Sundhedsområdet vedrører 44 (29,9 %) ud af de i alt 147 henvendelser Handicaprådgivningen. 41 henvendelser (27,9 %) omhandler Økonomisk Rådgivning, mens Psykiatrirådgivningen tegner sig for 16 henvendelser (10,8 %).

For så vidt angår Seniorområdet vedrører 18 af de i alt 47 henvendelser Myndighedsafdelingen, mens 26 omhandler driften.

Halvdelen af henvendelserne (9 ud af 18) angående Børne- og Uddannelsesforvaltningen vedrører PPR, mens henvendelserne inden for By- og Udviklingsforvaltningen (i alt 37) er bredt fordelt mellem de forskellige afdelinger (der har dog ingen henvendelser været inden for beredskabs- og kulturområderne i perioden).

57,8 % (52 ud af 90) af henvendelserne inden for Centralforvaltningen omhandler Jobcentret, og 22,2 % vedrører Borgerservice.

Det er samlet set vigtigt at pointere, at selv om der fortsat er forhold, der kan blive bedre, jf. nedenfor, bunder langt størstedelen af de kritiske henvendelser, jeg modtager, i misforståelser, uklar kommunikation og manglende forventningsafstemning.

Opfølgning på borgerrådgiverens beretning for 1. juli 2013 – 30. juni 2014

I beretningen for perioden 1. juli 2013 – 30. juni 2014 blev følgende fokusområder foreslået:

- Kommunikation & service
- Helhed & case managers
- Inddragelse & konfliktmægling

Fokusområderne blev formuleret på baggrund af de henvendelser, jeg havde modtaget i perioden, og de overvejelser jeg som følge heraf havde gjort mig.

Beretningen blev præsenteret for Direktionen d. 3. oktober 2014 og efterfølgende forelagt Økonomiudvalget d. 20. oktober 2014.

Jeg har herefter stillet mig til rådighed for drøftelse af beretningen, herunder en nærmere gennemgang af de enkelte områder, i forhold til de enkelte direktører samt øvrige samarbejdspartnere.

Det er mit klare indtryk, at Forvaltningerne efterfølgende har implementeret en række spændende tiltag, der er i overensstemmelse med de foreslåede fokusområder.

Anbefalinger

Øge kendskabet til reglerne om aktindsigt.

Da jeg ved flere lejligheder har erfaret, at ikke alle er lige bekendt med de gældende regler om aktindsigt, og da det er af stor betydning for borgernes retssikkerhed, at anmodningerne håndteres korrekt, vil jeg anbefale, at det i Forvaltningerne sikres, at der blandt alle relevante parter er det fornødne kendskab hertil, fx i form af korte kurser eller oplæg på team- og/eller afdelingsmøder.

Der kan som inspiration til dette henvises til hjemmesiden www.aktindsigtshandbogen.dk, der er udarbejdet af Kammeradvokaten og indeholder viden om aktindsigtsreglerne, skabeloner til afgørelser m.v.

Udbrede metoden "Styrket Borgerkontakt" i organisationen

Der er i efteråret 2015 gennemført kurser for ca. 200 medarbejdere og ledere fra Centralforvaltningen i principperne bag metoden "Styrket Borgerkontakt". Planlægningen og

undervisningen er forestået af juristen i kommunaldirektørens sekretariat og borgerrådgiveren i fællesskab. Jeg vil varmt anbefale, at denne indsats forsættes og udbredes til den øvrige del af organisationen, idet der er klar og tydelig evidens for metodens resultater i form af bl.a. større borger- og medarbejdertilfredshed.

Metoden bygger på viden om konfliktmægling, inddragelse og anerkendende kommunikation og betoner betydningen af, at der i forbindelse med klager (og henvendelser i øvrigt) handles *hurtigt*, så vidt muligt *mundtligt* (bør naturligvis efter omstændighederne kombineres med skriftlighed) og at der indgås *aftaler*. Dette er ensbetydende med et stærkt fokus på samtaler og møder med borgerne.

Øget fokus på det skriftlige

Jeg støder fortsat på eksempler på breve, handleplaner og andet skriftligt materiale, hvori der er stavefejl, dårligt og indimellem decideret meningsforstyrrende dansk. Jeg har af og til set eksempler på uhøfligt sprogbrug, eksempelvis at borgere "indkaldes" til møder, de selv har bedt om, og at borgere gives meget begrænsede muligheder for selv at vælge tidspunkt for møder. Endelig er der stadig borgere, der efterlyser kvitteringer på deres henvendelser, herunder oplysninger om, hvem man kan kontakte, såfremt den konkrete medarbejder af den ene eller anden grund er fraværende. At kommunikere hurtigt, korrekt og høfligt er efter min opfattelse en vigtig del af moderne, effektiv og god forvaltningsskik. Det forslås derfor, at Administrationsforum (AM-Forum) sikrer, at der følges op på dette i Forvaltningerne.

Bilag 1

Eksempler på borgerrådgiverens virksomhed

Nedenstående giver et billede af bredden i borgerrådgiverens opgaver.

Eksempel 1

En borger oplevede, at hendes sag om tabt arbejdsfortjeneste trak urimeligt langt ud, og hun undrede sig over, hvorfor der blev sat spørgsmålstegn ved udtalelsen fra egen læge, og hvorfor Handicaprådgivningen havde meddelt, at de ville afvente at komme til at tale med en specifik børnelæge på Kolding Sygehus. Børnelægen havde på dette tidspunkt ferie, hvorfor forløbet trak yderligere ud, på trods af en meget klar statusattest fra egen læge.

Borgeren undrede sig over, at udtalelsen fra egen læge ikke var tilstrækkelig dokumentation for Handicaprådgivningen og henvendte sig til Borgerrådgiveren. Borgeren havde inden da kontaktet Ankestyrelsen, som havde meddelt hende, at man fandt kommunens handlemåde højst usædvanlig og urimelig. I stedet for at afvente yderligere, opfordrede Ankestyrelsen til, at Handicaprådgivningen kontaktede egen læge i tilfælde af tvivl med henblik på at undgå, at sagen trak yderligere ud.

Borgerrådgiveren kontaktede herefter Handicaprådgivningen og bad om en uddybning af, hvori eventuelle uklarheder bestod. Det viste sig, at Handicaprådgivningen ikke havde den korrekte statusattest, hvorefter fejlen hurtigt blev rettet.

Eksempel 2

Et udenlandsk ægtepar var uenige i beregningen af den enes kontanthjælp, og de ønskede at klage herover. Derudover havde de en række spørgsmål, som de oplevede, at det var vanskeligt at få tilstrækkelige svar på grundet sprogbarrierer. Ægteparret fandt samtidig, at det var lidt ubehageligt at stå i et åbent rum, blandt andre borgere, og tale om disse ting.

Borgerrådgiveren bad derfor Team Forsørgerydelse om at indkalde borgerne og borgerrådgiveren til et møde med henblik på at drøfte sagen, herunder sikre, at ægteparret fik svar på deres spørgsmål. Ægteparret var tilfredse hermed.

Eksempel 3

En borger henvendte sig på baggrund af en lang sagsbehandling i forhold til Familierådgivningen. Hun efterlyste svar på sine henvendelser, og gerne hurtigere og mere høflige svar, ligesom hun savnede, at forventningerne til den hjælp, hun og hendes børn kunne få, i højere grad var blevet afstemt med hende.

Borgerrådgiveren kontaktede herefter Familierådgivningen og aftalte et møde med deltagelse af borger, leder og medarbejder fra Familierådgivningen samt borgerrådgiveren. Hensigten med mødet var at give borgeren mulighed for at fortælle om sine oplevelser og få respons

herpå. På mødet blev sagsforløbet beklaget over for borgeren, som var meget tilfreds med dette og oplevede sig hørt.

Eksempel 4

Borgerrådgiveren blev af et forældrepar inviteret til at deltage i en række stormøder vedrørende deres børn. I møderne deltog herudover repræsentanter fra Handicaprådgivningen, Familierådgivningen, PPR og daginstitution. Konfliktniveauet var inden møderne højt, og forældrene følte sig magtesløse, frustrerede og utilfredse. De efterlyste hjælp til at komme videre samt hurtigere og bedre sammenhæng i indsatsen.

Møderne, som afvikledes under ledelse af en neutral mødeleder, blev et vendepunkt for forældrene, der oplevede sig hørt og inddraget. På hvert møde bidrog alle relevante parter, og der blev indgået fremadrettede og tydelige aftaler. Mødeformen sikrede samtidig, at alle parter var gensidigt orienteret om status i forhold til børnene.

Eksempel 5

En borger bad om at få et møde med borgerrådgiveren med henblik på at få hjælp til at søge om en afdragsordning i forbindelse med etablering af en pumpestation. På mødet fremgik det, at borgeren havde pådraget sig en hjerneskade, og at hun derfor havde vanskeligt ved at få overblik over sagen. Borgeren havde ikke søgt om at blive fritaget for digital post og var derfor som udgangspunkt forpligtet til at benytte den elektroniske selvbetjeningsløsning.

Da det for borgerrådgiveren stod klart, at borgeren var berettiget til at blive fritaget for digital post, gik borger og borgerrådgiver over i Borgerservice, som med det samme foretog det fornødne. Borgeren blev herefter henvist til en konkret medarbejder i By- og Udviklingsforvaltningen, som ville hjælpe borgeren med at udarbejde ansøgningen.

Eksempel 6

Borgerrådgiveren blev inviteret til at holde oplæg for og deltage i debat med gruppen "Syg i Kolding" på Kolding Bibliotek, 7. april 2015. Borgerrådgiveren har efterfølgende været i løbende dialog med "Syg i Kolding".

Eksempel 7

Borgerrådgiveren planlagde og afviklede et supervisionsforløb for en gruppe ledere på seniorområdet i sommeren 2015. Processen foregik som en kombination af formulering af og arbejde med konkrete læringsmål, brug af reflekterende team, samt opfølgning, herunder med ledelsen.

Eksempel 8

Borgerrådgiveren har i samarbejde med juristen i Kommunaldirektørens sekretariat planlagt og afviklet kurser i "Styrket Borgerkontakt" for ca. 200 medarbejdere i Centralforvaltningen.

Kurserne er gennemført som en vekselvirkning mellem, på den ene side, gennemgang af teori og evidens i forhold til konflikthåndtering, klagesagsbehandling og kommunikation og, på den

anden side, egentlige rollespil på baggrund af på forhånd udarbejdede cases med henblik på praktisk træning i brug af metoderne.

Kurserne følges op af målrettede initiativer som fx deltagelse på afdelingsmøder, observationer i forbindelse med telefonsamtaler, skrankebetjening, mødedeltagelse m.v. Opfølgningen sker efter konkrete aftaler med de enkelte afdelinger og teams.

Bilag 2

Baggrund

Kolding Byråd besluttede i marts 2011 at oprette en ny funktion som borgerrådgiver. Man ønskede fra politisk hold med denne beslutning at ansætte en slags kommunal ombudsmand, der arbejder uafhængigt af forvaltningerne, og som borgerne og erhvervslivet kan søge råd og vejledning hos. Den 1. august 2011 tiltrådte jeg som borgerrådgiver.

Formålet med borgerrådgiveren

Overordnet set er formålet med at ansætte en borgerrådgiver at styrke dialogen mellem borgere, virksomheder og Kolding Kommune. Det handler for borgerrådgivningen om at yde hjælp og vejledning og derigennem styrke borgernes oplevelse af retssikkerhed og øge tilfredsheden med kommunens service. Det er samtidig væsentligt, at borgerrådgiveren indadtil i organisationen skal medvirke til at skabe læring, optimering og refleksion over egen praksis.

Borgerrådgiverens opgaver

Borgerrådgiveren kan hjælpe borgere og virksomheder med:

- At forstå afgørelser fra kommunen
- At forstå breve og mails fra kommunen
- At finde vej i den kommunale organisation
- At finde vej i klagesystemet
- At behandle klager over kommunens sagsbehandlingstid, personalets optræden, m.m.
- At mægle mellem borger og kommune

Borgerrådgiveren kan således hverken ændre en konkret afgørelse eller tage stilling til klager over det faglige indhold i afgørelser. Disse klager behandles fortsat i det etablerede klagesystem. Borgerrådgivningen behandler heller ikke klager over politiske beslutninger, ansættelsesforhold eller sager, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.

Der er tale om en ombudsmandslignende funktion. Det er dog ikke muligt at bruge betegnelsen kommunal ombudsmand om funktionen, idet "ombudsmand" er en beskyttet titel. Alle borgere i Kolding Kommune kan bruge borgerrådgivningen, og vejledningen er gratis. Borgerrådgiverfunktionen behandler som udgangspunkt ikke klager, hvor hændelsesforløbet går mere end 1 år tilbage. Der foretages dog altid en konkret vurdering.

Organisering af borgerrådgivningsfunktionen

Borgerrådgiveren er organisatorisk placeret som en selvstændig enhed, der opererer uafhængigt af forvaltningerne med direkte reference til kommunaldirektøren. Hensigten med denne organisatoriske placering er bedst muligt at sikre - og over for borgerne eksplicit at signalere - neutralitet i forhold til eventuelle forvaltningsmæssige interesser. Byrådssekretariatet yder sekretariatsbetjening til borgerrådgiveren.

Bilag 3

Øvrige aktiviteter i perioden 1. juli 2014 – 30. juni 2015

Sparring med ledere og medarbejdere vedrørende konkrete sager, projekter, supervision og undervisning m.v.

Deltagelse i div. møder med borgere, pårørende og repræsentanter fra forvaltninger på opfordring af henholdsvis borgere og forvaltning.

Deltagelse som observatør i to møder med Kontrolgruppen og borgere.

Løbende afholdelse af konfliktmægling.

Interviewet af Aarhus Kommune 10. september 2014.

Netværksmøde i Kolding for borgerrådgivere 8. oktober 2014.

Deltagelse i arbejdsgruppen med borgerrådgiverne fra København, Høje-Taastrup og Faxe vedrørende udarbejdelse af oplæg til fremtidig organisering af borgerrådgivernetværket i Danmark. Møder i København d. 26. januar 2015 og Høje-Taastrup d. 23. marts 2015.

Netværksmøde i Esbjerg for borgerrådgivere i Jylland 3. februar 2015.

Oplæg for "Syg i Kolding" på Kolding Bibliotek, 7. april 2015.

Årsmøde i Assens for borgerrådgivere i Danmark, 28. – 29. maj 2015.

Møde med Dialoggruppen og ledelsen i Handicaprådgivningen, 25. juni 2015.

Løbende sparring med borgerrådgivere i andre kommuner.

Deltagelse i Kolding Kommunes Administrationsforum.

Deltagelse i vidensnetværk i Kolding Kommune vedrørende konfliktmægling og konfliktforståelse.

Pressekontakt

Bilag 4

Netværk af borgerrådgivere i Danmark

Der er etableret et tværkommunalt netværk blandt alle landets borgerrådgivere. Netværket mødes på landsplan én gang om året på Fyn til faglig sparring og erfaringsudveksling. Borgerrådgivningen i Københavns Kommune har hidtil varetaget sekretariatsbetjeningen af netværket, men det er i år blevet besluttet fremover at lade sekretariatsfunktionen gå på omgang mellem medlemmerne. Holbæk Kommune varetager p.t. sekretariatsfunktionen, der har til formål at tage imod nye borgerrådgivere og arrangere det årlige møde, evt. i samarbejde med andre borgerrådgivere.

Derudover er der etableret et netværk bestående af borgerrådgiverne i Jylland, som mødes 2 gange om året (tilsvarende på Sjælland).

Der er forskelle i måden, de forskellige borgerrådgivningsfunktioner i landet er oprettet og fungerer på. Fælles for dem alle er imidlertid opmærksomhed på borgernes retssikkerhed og kommunernes håndtering af god forvaltningsskik, en høj grad af reel uafhængighed samt selvstændig kompetence vedrørende klagesagsbehandling.

Der oprettes løbende borgerrådgivningsfunktioner i kommunerne, og på nuværende tidspunkt er følgende kommuner optaget i det landsdækkende netværk: Randers, Norddjurs, Skanderborg, Favrskov, Horsens (disse 5 kommuner er organiseret samlet med 3 borgerrådgivere), Viborg, Silkeborg, Sønderborg, Faxe, Guldborgsund, Lejre, Egedal, Odsherred, København, Holbæk, Høje-Taastrup, Slagelse, Frederikssund, Næstved, Helsingør, Glostrup, Lyngby-Taarbæk, Hillerød, Greve, Roskilde, Esbjerg, Haderslev, Rebild, Fredericia, Aalborg, Hvidovre, Fredensborg, Gribskov, Albertslund og Kolding.

Der er tillige etableret et lukket dialogforum for borgerrådgivere, hvor KL stiller IT-plattform til rådighed.