

Borgerrådgiverens beretning december 2011

Indholdsfortegnelse

Indledning.....	2
Historik.....	2
Formålet med borgerrådgiveren.....	2
Borgerrådgiverens opgaver.....	2
Organisering af borgerrådgivningsfunktionen.....	2
Aktiviteter i 2011.....	3
Fokusområder og Idéer til fremtidig handling:.....	5
Bilag 1.....	6
Bilag 2.....	7

Borgerrådgiverens beretning december 2011

Indledning

Denne beretning for Kolding Kommunes borgerrådgivning har til formål at give en orientering om aktiviteterne i 2011.

Økonomiudvalget besluttede på møde den 21. marts 2011, at borgerrådgiverfunktionen afrapporterer halvårligt til Økonomiudvalget og i øvrigt efter behov.

Beretningen vil også give en generel præsentation af borgerrådgivningsfunktionen i Kolding Kommune. Endelig vil beretningen indeholde en række refleksioner over de modtagne henvendelser og, i forlængelse heraf, forslag til fremtidige indsatsområder med henblik på at styrke dialogen, borgerbetjeningen og borgernes retsstilling.

Historik

Kolding Byråd besluttede på byrådsmødet den 28. marts 2011 at oprette en ny funktion som borgerrådgiver. Med denne beslutning ønskede man fra politisk hold 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 blev undertegnede ansat 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, brugere 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.

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 overfor borgerne eksplicit at signalere - neutralitet i forhold til eventuelle forvaltningsmæssige interesser.

Byrådssekretariatet yder sekretariatsbetjening til borgerrådgiveren.

Borgerrådgiverens beretning december 2011

Aktiviteter i 2011

Jeg har siden, jeg tiltrådte som borgerrådgiver været optaget af at synliggøre og formidle selve funktionen og dens indhold såvel internt i Kolding Kommune som eksternt.

Synligheden hos borgerne er primært søgt opnået gennem information på Kolding Kommunes hjemmeside, udarbejdelse af en bredt distribueret pjece, afholdelse af eksterne oplæg samt forskellige former for pressekontakt. Mange af de borgere, der har henvendt sig, oplyser, at de er blevet gjort bekendt med borgerrådgivningens eksistens gennem de lokale mediers omtale.

I forhold til at skabe synlighed om funktionen indadtil har jeg deltaget i diverse møder og arrangementer samt informeret på kommunens intranet. Det er mit indtryk, at forvaltningerne i stigende grad henviser borgerne til borgerrådgivningen. Jeg oplever ligeledes, at flere af forvaltningerne ønsker at drøfte sager, procedurer og arbejdsmetoder med mig i et fremadrettet perspektiv. Det er min generelle opfattelse, at forvaltningerne har en positiv og samarbejdsorienteret tilgang til borgerrådgiverfunktionen.

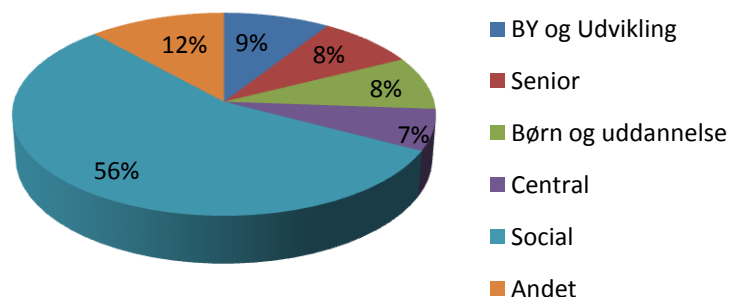
Der er i 2011 (perioden 1. august – 17. november) registreret 143 henvendelser til borgerrådgiveren.

Henvendelserne fordeler sig på følgende vis:

Forvaltning	Antal
BY og Udvikling	14
Senior	13
Børn og uddannelse	13
Central	10
Social	85
Andet	18

Nogle henvendelser omfatter mere end én forvaltning, hvorfor det samlede antal henvendelser i skemaet er mere end 143.

Henvendelser aug.-nov. 2011



Langt de fleste henvendelser er såkaldt 1-gangs henvendelser, hvor borgeren henvender sig i et konkret ærinde, som herefter drøftes med borgerrådgiveren personligt, telefonisk eller pr. mail. Nogle borgere har haft behov for at henvende sig flere gange – vedrørende samme eller andre sager.

Over halvdelen af henvendelserne modtages telefonisk, mens den resterende del af henvendelserne fordeler sig omtrent ligeligt mellem mails og personligt fremmøde.

Henvendelserne fra borgerne er meget forskellige og omfatter en bred vifte gående fra generelle forespørgsler, anmodning om rådgivning og vejledning i konkrete sager til egentlige klager. I flere tilfælde er jeg af henholdsvis borgere og forvaltning blevet bedt om at deltage i møder. Jeg har også på eget initiativ foranstaltet, at parterne mødes.

Klagerne har eksempelvis omhandlet lang sagsbehandlingstid, manglende vejledning, manglende eller langsommelig behandling af anmodning om aktindsigt og uhensigtsmæssig kommunikation. I enkelte sager har borgeren ikke tillid til, at borgerens sag behandles korrekt. Det handler således både om forvaltningslovens bestemmelser samt principperne for god

Borgerrådgiverens beretning december 2011

forvaltningskik og i særdeleshed om kommunikation.

De modtagne henvendelser er udtryk for en bred opfattelse af, hvad en borgerrådgiver kan hjælpe med.

Jeg tilstræber at have en konfliktløsende og dialogbaseret tilgang i forbindelse med de konkrete sager med henblik på at fremme borgernes og forvaltningernes mulighed for at løse sagerne i et samarbejde.

Det er mit generelle indtryk, at de borgere, jeg har været i kontakt med har været tilfredse med behandlingen. Borgerne har endvidere generelt udtrykt stor tilfredshed med Kolding Kommunes beslutning om etablering af en borgerrådgiverfunktion.

Borgerrådgerens beretning december 2011

Fokusområder og Idéer til fremtidig handling:

- *Tydlig og anerkendende kommunikation – mundtlig og skriftlig.*

Adskillige borgere har henvendt sig til mig med en oplevelse af dårlig kommunikation fra den kommunale sagsbehandlers side.

Dette giver sig blandt andet udslag i et ønske om at skifte sagsbehandler og eller manglende tillid til sagsbehandlingen som sådan. Jeg har også modtaget henvendelser fra borgere, som har svært ved at forstå afgørelser og andre skriftlige meddelelser fra kommunens side. Meddelelser, som fremstår unødigt kryptiske, indforståede, med (forkert) brug af fremmedord og/eller skrevet i et dårligt dansk.

- *Konflikthåndtering.*

Jeg har modtaget en del henvendelser, som er udtryk for vanskeligheder ved konflikthåndtering. Den hurtige og direkte dialog kan suppleres med mæglingsteknikker.

- *Refleksion over god borgerservice og ensartet serviceniveau.*

Jeg har mødt borgere, som fortæller om meget lang sagsbehandling i forhold til relativt simple anliggender og spørgsmål.

Birgitte Lamp, borgerrådgiver
november 2011

Borgerrådgiverens beretning december 2011

Bilag 1

Øvrige aktiviteter i 2011

Interne i Kolding Kommune:

Introduktion, præsentation og dialog i samtlige forvaltninger.

Møder med direktører, deltagelse i afdelings-, leder- og teammøder, møde med Kontrolgruppen og klagesagsbehandlerne i BYU, besøg i Folkekøkkenet. Deltagelse i møder i Ældrerådet, Handicaprådet og Arbejdsmarkedsudvalget.

Sparring med ledere og medarbejdere vedr. konkrete sager og problemfelter. Deltagelse i div. møder med borgere og pårørende på opfordring af henholdsvis forvaltning og borgere.

Eksterne:

Inspirationsmøde den 22. september 2011 vedr. Projekt Styrket Borgerkontakt, København.

Netværksmøde for borgerrådgivere i Danmark den 30. september 2011, Gladsaxe.

Kursus vedr. ligebehandlingsrådgivning den 29. november, Institut for Menneskerettigheder, København.

Løbende bilaterale erfa-møder med kolleger i henholdsvis Randers, Sønderborg og Viborg Kommuner.

Oplæg for Rotary Kolding den 24. november 2011.

Pressekontakt.

Borgerrådgiverens beretning december 2011

Bilag 2

Netværk af borgerrådgivere i Danmark

Der er etableret et tværkommunalt netværk blandt landets borgerrådgivere. Netværket mødes til sparring og erfaringsudveksling 3 – 4 gange om året, og Borgerrådgivningen i Københavns Kommune varetager sekretariatsbetjeningen af netværket. De forskellige borgerrådgivningsfunktioner er oprettet og fungerer forskelligt. Der er eksempelvis i både København, Høje Taastrup, Næstved og Randers en formel uafhængighed af de kommunale forvaltninger, og funktionen er særskilt oprettet i kommunernes styrelsesvedtægter.