

Borgerrådgiverens beretning 2. halvår 2012

Indholdsfortegnelse

Indledning.....	2
Baggrund.....	2
Formålet med borgerrådgiveren	2
Borgerrådgiverens opgaver	2
Organisering af borgerrådgivningsfunktionen	2
Generelt om aktiviteterne i anden halvdel af 2012	3
Borgernes henvendelser.....	4
Generelt vedrørende klagerne til borgerrådgiveren.....	5
Samarbejdet med den kommunale forvaltning	5
Opfølgning på borgerrådgiverens beretning september 2012	5
Fokusområder og idéer til fremtidig handling.....	7
Bilag 1	8
Bilag 2	9

Borgerrådsgiverens beretning 2. halvår 2012

Indledning

Denne beretning fra Kolding Kommunes borgerrådsgivning har til formål at give en orientering om aktiviteterne i anden halvdel af 2012.

Økonomiudvalget besluttede i forbindelse med etablering af borgerrådsgiverfunktionen i 2011, at borgerrådsgiveren afrapporterer halvårligt til Økonomiudvalget og i øvrigt efter behov. Nærværende beretning er således den tredje siden borgerrådsgivningsfunktionen blev etableret.

Beretningen vil indledningsvis give en kort præsentation af borgerrådsgivningsfunktionen i Kolding Kommune. Herefter vil jeg give en orientering vedrørende de henvendelser, jeg har modtaget samt aktiviteter, jeg har deltaget i, i perioden juli – december 2012. I forlængelse heraf vil beretningen afslutningsvis munde ud i forslag til fremtidige indsatsområder med henblik på at styrke dialogen, borgerbetjeningen og borgernes retsstilling.

Baggrund

Kolding Byråd besluttede i marts 2011 at oprette en ny funktion som borgerrådsgiver. 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 undertegnede som borgerrådsgiver.

Formålet med borgerrådsgiveren

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

Borgerrådsgiverens opgaver

Borgerrådsgiveren 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

Borgerrådsgiveren 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. Borgerrådsgivningen 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 borgerrådsgivningen, og vejledningen er gratis.

Borgerrådsgiverfunktionen behandler som udgangspunkt ikke klager, hvor hændelsesforløbet går mere end 1 år tilbage. Der foretages dog altid en konkret vurdering.

Organisering af borgerrådsgivningsfunktionen

Borgerrådsgiveren 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.

Borgerrådgiverens beretning 2. halvår 2012

Byrådssekretariatet yder sekretariatsbetjening til borgerrådgiveren.

Generelt om aktiviteterne i anden halvdel af 2012

Der har i perioden 1. juli 2012 til 31. december 2012 været i alt 215 henvendelser. Til sammenligning var der i perioden 1. januar til 30. juni 2012 i alt registreret 229 henvendelser. Der er således tale om et lille fald i antallet af henvendelser (14 henvendelser) fordelt over en periode på et halvt år.

Da faldet er så relativt beskedent, vælger jeg at tolke det som reelt status quo i forhold til foråret 2012. Det er også her væsentligt at pointere, at der uanset det faktuelle antal kan være stor forskel på det indholdsmæssige i henvendelserne.

I første halvår af 2012 kunne jeg konstatere, at der var et stigende antal borgere, der fortalte, at de af eksterne aktører – blandt andet advokater, læger og andre sundhedsfaglige behandlere - var blevet opfordret til at kontakte borgerrådgivningen. Jeg konstaterede i første halvdel af 2012 endvidere, at der var et stigende antal "gengangere" i borgerrådgivningen, altså borgere, der havde henvendt sig tidligere om samme eller et andet ærinde. Begge disse tendenser er fortsat i anden halvdel af 2012.

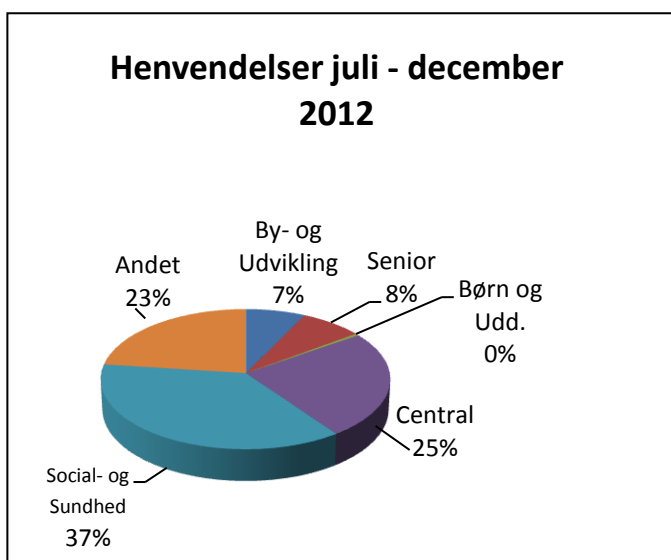
Der har i den seneste periode været en ny tendens, idet jeg har fået et stigende antal henvendelser fra forvaltningen, som har efterspurgt sparring, undervisning, mødeledelse etc. Dette betragter jeg som værende særdeles positivt, idet det efter min opfattelse vidner om refleksion, synergi og konstruktivt samarbejde.

Da det samtidig er min opgave som borgerrådgiver at medvirke til, at der organisatorisk skabes læring, optimering og refleksion over egen praksis, ses der således at være en "rød tråd" i opgaveporteføljen.

Henvendelserne fordeler sig overordnet set på følgende vis:

Forvaltning	Antal
By- og Udvikling	16
Senior	17
Børn og Uddannelse	1
Central	55
Social- og Sundhed	82
Andet	51

Nogle henvendelser omfatter mere end én forvaltning, hvorfor det samlede antal registrerede henvendelser i skemaet er mere end 215.



Kategorien "Andet" i skemaet omhandler forskellige former for henvendelser, typisk enten meget generelle henvendelser eller henvendelser, der ikke vedrører den kommunale forvaltning. Det er eksempelvis henvendelser, der retter sig mod Statsforvaltningen, Politi, diverse ministerier og styrelser m.v. Det drejer sig eksempelvis om spørgsmål vedrørende forældremyndighed, opholds- og arbejdstilladelse samt forhold vedrørende bolig og uddannelse, nabostridigheder, utryghed, sygdom og emner i relation til behandling på sygehuse.

Borgerrådsgiverens beretning 2. halvår 2012

Endelig er der også tale om sager, der oprindeligt vedrører den kommunale forvaltning, men hvor den konkrete henvendelse reelt handler om noget andet, eller i øvrigt grundet karakteren er vanskelig at rubricere.

Jeg tilstræber så vidt muligt at henvise alle disse forskelligartede henvendelser til rette instans.

Borgernes henvendelser

Den overvejende del af henvendelserne er fortsat 1. gangs henvendelser. En del borgere har imidlertid henvendt sig flere gange vedrørende samme eller andre sager, som nævnt ovenfor. Endelig har enkelte, mere komplekse sager afstedkommet en del henvendelser.

Karakteren af henvendelser varierer en del. Nogle borgere henvender sig med ønsket om at drøfte deres sag med en udenforstående og neutral person. Nogle efterspørger konkret rådgivning og vejledning, andre vil gerne have, at jeg deltager i møder med dem og deres sagsbehandler m.v. Nogle borgere henvender sig, fordi de er i tvivl om deres rettigheder og andre ønsker specifikt at klage. Endelig modtager jeg i stigende grad henvendelser fra forvaltningerne - det være sig konkrete spørgsmål og sparring i forbindelse med konkrete sager, ønske om mødeledelse eller mødedeltagelse, og anmodning om undervisning, oplæg m.v.

Borgerne har forskellige forventninger til borgerrådgivningen, men udgangspunktet for henvendelserne er ofte en usikkerhed eller utilfredshed. Det er imidlertid mit indtryk, at borgerrådgivningen primært opleves som et sted, hvor der ydes hjælp og medvirken til udredning, afklaring og fortsat samarbejde, uden at borgerrådgivningen får karakter af sagsbehandling eller bliver udslagsgivende i forhold til de konkrete afgørelser.

Det kan samlet set konkluderes, at der fortsat synes at være en bred opfattelse af, hvad borgerrådgiveren kan hjælpe med.

Den typemæssige fordeling af henvendelserne i anden halvdel af 2012 ser således ud:

Kategori	Antal
Klager og hjælp til udarbejdelse af klager	60
Råd og vejledning	147
Andet	20

Nogle af henvendelserne omhandler både klageelementer samt råd og vejledning, hvorfor det samlede antal overstiger antallet af henvendelser.

Kategorien "Andet" knytter sig typisk til kategorien "Andet" vedrørende henvendelser, jævnfør ovenfor.

Henvendelserne til borgerrådgivningen er tilgået på følgende vis:

Form	Antal
Telefonisk	108
Mail eller brev	63
Personligt fremmøde	44

Af de i alt 55 henvendelser til borgerrådgivningen vedrørende Centralforvaltningen, har de 45 omhandlet Jobcentret, herunder ikke mindst ophør af sygedagpenge og et deraf følgende voldsomt pres i forhold til forsørgelsesgrundlaget.

Som beskrevet i den seneste beretning, har en del af borgerne også i denne periode henvendt sig til mig, fordi de har været utilfredse med selve afgørelserne og grundlaget herfor og har ønsket at drøfte deres muligheder med mig. Nogle har tillige ønsket hjælp til at udarbejde egentlige klager over afgørelsen eller sagsbehandlingen.

Der er i forbindelse med klager over sagsbehandlingen i vid udstrækning gjort brug af principperne i Styrket Borgerkontakt (se nedenfor)

Borgerrådgiverens beretning 2. halvår 2012

i form af møder med sagsbehandler og/eller ansvarlig ledelse og undertegnede. Disse borgere har typisk bedt mig deltage i møderne. Udover at skabe et rum for selve den mundtlige klage over sagsbehandlingen har det ofte også været et ønske fra borgernes side at bruge møderne til at drøfte, hvordan de hurtigst muligt kommer videre i deres konkrete sagsforløb.

Af de i alt 82 henvendelser, der har omhandlet Social- og Sundhedsforvaltningen vedrører de 33 af henvendelserne Økonomisk Rådgivning, 13 omhandler handicapområdet (Handicaprådgivningen samt Kommunikation & Hjælpemidler), og 10 af henvendelserne relaterer sig til Familierådgivningen.

Henvendelserne har som hidtil primært omhandlet opklarende og forståelsesmæssige spørgsmål, hjælp til udarbejdelse af klager over afgørelser og utilfredshed med sagsbehandlingstiden og manglende eller langsomt svar på henvendelser.

Generelt vedrørende klagerne til borgerrådgiveren

En meget stor andel af de henvendelser, jeg modtager, bunder i kommunikation, og det være sig både mundtligt og skriftligt. Nogle borgere henvender sig, fordi de ikke forstår den kommunale kommunikation, andre efterlyser svar – gerne hurtigt - på konkrete spørgsmål og henvendelser. For nogle borgere handler det om tilgængelighed, idet de har svært ved at få kontakt til sagsbehandleren.

Borgerne efterlyser også klart svar – og måske i virkeligheden ikke mindst – hvis der er tale om afslag og bebyrdende forvaltningsakter. Professionel kommunikation – klare, høflige svar, grundig vejledning og forventningsafstemning giver gennemsigtighed og overblik over eventuelle handlemuligheder.

Der efterspørges sikring af svar-procedurer i forbindelse med fravær – en relativ lille opgave

med stor betydning for den borger, der henvender sig.

Endelig efterlyser en del borgere, at deres sagsbehandler i højere grad tager ansvar og aktivt sikrer den nødvendige koordinering mellem de kommunale instanser.

Samarbejdet med den kommunale forvaltning

Jeg oplever fortsat generelt et åbent og konstruktivt samarbejde med forvaltningen, som i stadig stigende grad henviser borgere til borgerrådgivningen.

Det er fortsat min klare opfattelse, at forvaltningen er positivt indstillet overfor borgerrådgiverfunktionen og respekterer de tiltag, der tages. Jeg oplever, med ganske få undtagelser, hurtig respons på mine henvendelser og en relativ høj grad af åbenhed over for kommentarer, kritik, klager, nye forslag og idéer. Dette er samtidig en væsentlig betingelse for, at borgernes henvendelser kan medvirke til at styrke udviklingen af den gode sagsbehandling og borgerservice.

Opfølgning på borgerrådgiverens beretning september 2012

I beretning for 1. halvår 2012 blev følgende fokusområder og idéer til fremtidig handling fremført:

- Klage- og konflikthåndtering (Projekt Styrket Borgerkontakt)
- Lang sagsbehandlingstid
- Vejledning og forventningsafstemning

Fokusområderne baserede sig på de henvendelser, jeg modtog i foråret 2012 og de overvejelser, jeg som følge heraf gjorde mig.

Beretningen er efterfølgende blevet præsenteret på direktionens møde d. 25. oktober 2012, på Økonomiudvalgets møde d. 5. november 2012 og på møde i Administrationsforum d. 18. december 2012. Jeg er derudover blevet inviteret til at holde

Borgerrådsgiverens beretning 2. halvår 2012

oplæg og fremlægge konklusionerne i en række andre råd og samarbejdsfora i tilknytning til Kolding Kommune.

- På Jobcentret har man i efteråret 2012 gennemført Projekt Styrket Borgerkontakt. Med udgangspunkt i kendte mæglingsteknikker og erfaringer fra en hollandsk klagehåndteringsproces er der arbejdet med at integrere metoder, der via hurtig og direkte dialog med borgerne har til hensigt at sikre større brugertilfredshed. Projektet er gennemført i samarbejde med Cowi.
- Afdelingen for Kommunikation og Hjælpemidler har i forbindelse med et uddannelsesforløb arbejdet med borgerkommunikation. Man har her blandt andet gennemgået samtlige brevskeletter, mailkorrespondance og det personlige møde med henblik på at sikre, at sproget bliver så forståeligt som muligt, og at borgeren mødes venligt og imødekommende.
- I forhold til sagsbehandlingstider har man fx i Hjælpemiddelafdelingen ansat 3 nye sagsbehandlere pr. 1. januar 2013, hvilket har betydet, at sagsbehandlingstiden er blevet væsentligt kortere. Eksempelvis er den forventede sagsbehandlingstid i forbindelse med ansøgninger om arbejdsstole halveret. Socialudvalget har meldt ud, at udvalget efter sommerferien 2013 igen vil se på udviklingen indenfor sagsbehandlingstiderne på området.
- Der etableres en kvikskranke til direkte borgerbetjening på det nye Hjælpemiddeldepot, der efter planen tages i brug medio juni 2013. Selve kvikskranken forventes opstartet september/oktober 2013.

Borgerrådsgiverens beretning 2. halvår 2012

Fokusområder og idéer til fremtidig handling

- *Kommunikation*

Det er fortsat således, at en del af henvendelserne, herunder specifikt klagerne, til borgerrådgivningen omhandler lang sagsbehandlingstid og kommunikationen med kommunen omkring dette. Da det forholder sig sådan, at en stor del af den kommunale sagsbehandling i sagens natur fordrer en vis sagsbehandlingstid, og da der objektivt set kan være en række saglige grunde til, at et specifikt forløb trækker længere ud end oprindeligt forventet, samler interessen sig om *kommunikationen* omkring dette. Med andre ord: Hvad er det der *gør*, at noget tilsyneladende tager længere tid, og hvornår kan der så forventes en afklaring, en afgørelse, næste skridt etc.? En høflig, professionel og så vidt mulig præcis kommunikation er ønskværdig.

I forlængelse af dette er det selvsagt afgørende, at den kommunale sagsbehandler holder det, det loves - fx at der vendes tilbage til borgeren på et givent tidspunkt etc. Det handler om at sikre et tillidsfuldt forhold mellem borger og forvaltning, uanset indholdet af de konkrete afgørelser. Alle henvendelser bør som det klare udgangspunkt besvares, og det bør tilsikres, at der tages højde for fravær, således at borgeren får et svar, uanset om en bestemt medarbejder er på arbejde eller ej. Såfremt sagsbehandler sender en besked med et for borgeren problematisk indhold, bør det også overvejes, hvorvidt det er rimeligt, at borgeren kan få fat på pågældende medarbejder, eller en handlingsduelig kollega hurtigst muligt. Da god kommunikation netop er omdrejningspunktet i principperne bag Styrket Borgerkontakt, vil jeg fremadrettet kontakte flere afdelinger med henblik på at medvirke til at udbrede kendskabet hertil. Jeg stiller mig naturligvis også til rådighed, såfremt forvaltningen selv henvender sig.

- *Koordination*

Borgerne efterlyser, at der i højere grad tages ansvar for og hånd om dem og deres situation, *selv om* der skulle være flere kommunale afdelinger involveret. Det kan opleves som uoverskueligt og vanskeligt at navigere i "det kommunale landskab", ikke mindst hvis man i forvejen befinder sig i en sårbar situation. Der efterlyses helhed i opgaveløsningen og gode sammenhængende borgerforløb, hvor borgere med behov herfor hjælpes og guides. De gode eksempler herpå kan muligvis give inspiration til andre.

- *Lang sagsbehandlingstid*

Dette fokusområde optræder igen – mange giver udtryk for, at det er særdeles belastende at gennemgå et langt sagsbehandlingsforløb – udtrykket "at være kastebold" optræder ikke så sjældent. God og ikke mindst hurtig kommunikation og grundig vejledning kan efter min opfattelse være med til at reducere generne forbundet herved. I denne forbindelse kan nævnes, at en del borgere fortæller om hyppige sagsbehandlerskift. Dette kan være praktisk uundgåeligt og sagligt velbegrunder. Der må dog være en rimelig forventning om, at den nye sagsbehandler har sat sig tilstrækkeligt ind i borgerens sag, således at der ikke spildes tid med at genfortælle den samme historie – som for den enkelte borger i øvrigt kan være personligt belastende. På nogle områder har man med succes nedbragt sagsbehandlingstiderne. Disse erfaringer kan eventuelt danne baggrund for tiltag på andre områder.

Birgitte Lamp, borgerrådsgiver
Maj 2013

Borgerrådgiverens beretning 2. halvår 2012

Bilag 1

Øvrige aktiviteter i anden halvdel af 2012

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

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

Deltagelse i Kolding Kommunes Administrationsforum.

Netværksmøde for borgerrådgivere i Jylland 16. august 2012.

Netværksmøde i kredsen af borgerrådgivere i Danmark 28. september 2012.

Deltagelse i kursus med repræsentanter fra Jobcenter Kolding vedrørende Styrket Borgerkontakt d. 29. og 30. oktober 2012.

Oplæg på ældrerådsmøde d. 15. november 2012.

Deltagelse i kursus i forvaltningsret ved Folketingets Ombudsmand 22. november 2012.

Deltagelse i aftenmøde med familiefølgegruppen for samarbejdsmodellen "Den trygge vej" 22. november 2012.

Oplæg på Senior-, Social- og Sundhedsforvaltningernes Innovationsdag 14. december 2012.

Løbende bilaterale erfa-møder med kollegerne i henholdsvis Viborg, Sønderborg, Randers, Skanderborg og Norddjurs Kommuner.

Deltagelse i vidensnetværk i Kolding Kommune vedrørende konfliktmægling og konfliktforståelse.

Interview ved adjunkt cand.jur. Anette Jul Mortensen, Via University College, Socialrådgiveruddannelsen i Holstebro

Pressekontakt

Borgerrådgiverens beretning 2. halvår 2012

Bilag 2

Netværk af borgerrådgivere i Danmark

Der er etableret et tværkommunalt netværk blandt alle landets borgerrådgivere. Netværket mødes på landsplan med deltagelse af folketingets ombudsmand 1 gang om året til sparring og erfaringsudveksling. Borgerrådgivningen i Københavns Kommune varetager sekretariatsbetjeningen af netværket. Derudover er der netop etableret et netværk bestående af borgerrådgiverne i Jylland, som mødes 2 gange om året.

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, Viborg, Silkeborg, Sønderborg, Faxe, Guldborgsund, Lejre, Egedal, Odsherred, København, Holbæk, Høje Taastrup, Slagelse, Næstved, Helsingør, Glostrup, Lyngby-Taarbæk, Hillerød og Kolding.

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