

# Borgerrådgiverens beretning 1. halvår 2012

## Indholdsfortegnelse

Indledning.....	2
Baggrund.....	2
Formålet med borgerrådgiveren .....	2
Borgerrådgiverens opgaver .....	2
Organisering af borgerrådgivningsfunktionen .....	2
Generelt om aktiviteterne i første halvdel af 2012 .....	3
Borgernes henvendelser.....	3
Generelt vedrørende klagerne til borgerrådgiveren.....	4
Samarbejdet med den kommunale forvaltning .....	4
Opfølgning på borgerrådgiverens beretning december 2011.....	5
Fokusområder og idéer til fremtidig handling.....	6
Bilag 1 .....	7
Bilag 2 .....	8

# Borgerrådsgiverens beretning 1. halvår 2012

## Indledning

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

Økonomiudvalget besluttede i forbindelse med etablering af borgerrådsgiverfunktionen i 2011, at borgerrådsgiveren afrapporterer halvårligt til Økonomiudvalget og i øvrigt efter behov.

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 første halvår af 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.

## 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.

Byrådssekretariatet yder sekretariatsbetjening til borgerrådsgiveren.

# Borgerrådgiverens beretning 1. halvår 2012

## Generelt om aktiviteterne i første halvdel af 2012

Hvor der i 2011 (perioden 1. august – 30. november 2011) var registreret i alt 143 henvendelser til borgerrådgiveren, har der i perioden 1. januar til 30. juni 2012 været i alt 229 henvendelser. Der er således tale om en mindre stigning i antallet af henvendelser.

Det er min vurdering, at årsagen til stigningen i antallet af henvendelser primært skyldes et større kendskab til borgerrådgivningsfunktionen – både blandt borgere og internt i kommunen. En del borgere fortæller således, at de er blevet opfordret til at henvende sig til borgerrådgivningen – enten af en kommunal sagsbehandler eller af en anden borger i Kolding Kommune. Jeg oplever samtidig, at borgere i stigende omfang fortæller, at de er blevet gjort opmærksomme på borgerrådgivningsfunktionen af rådgivere eller andre uden tilknytning til kommunen – fx læger, advokater og socialrådgivere.

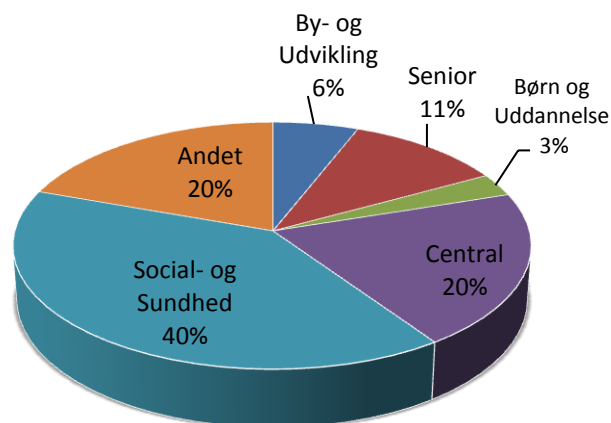
Jeg har i foråret 2012 fået henvendelser fra en række borgere, som også henvendte sig til borgerrådgivningen i løbet af efteråret 2011. Dette vælger jeg at tage som et udtryk for en oplevelse af, at "det nytter noget".

Henvendelserne fordeler sig overordnet set på følgende vis:

Forvaltning	Antal
By- og Udvikling	14
Senior	26
Børn og Uddannelse	7
Central	48
Social- og Sundhed	94
Andet	46

Nogle henvendelser omfatter mere end én forvaltning, hvorfor det samlede antal registrerede henvendelser i skemaet er mere end 229.

## Henvendelser januar-juli 2012



Kategorien "Andet" i skemaet omhandler forskellige former for henvendelser, enten meget generelle henvendelser eller henvendelser, der ikke vedrører den kommunale forvaltning - lige fra spørgsmål i forbindelse med eventuel flytning til Kolding Kommune, egentlige politianliggender, spørgsmål vedrørende NEM-refusion, fejlbehandling i sundhedssystemet og tvister, der henhører i regi af Statsforvaltningen til borgere, der henvender sig med henblik på at søge job m.v. Jeg tilstræber så vidt muligt at henvise alle disse forskelligartede henvendelser til rette instans.

## Borgernes henvendelser

Den overvejende del af henvendelserne er 1. gangs henvendelser. Nogle borgere har imidlertid haft behov for at henvende sig flere gange vedrørende samme eller andre sager. Endelig har enkelte sager afstedkommet en del henvendelser.

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

Kategori	Antal
Klager og hjælp til udarbejdelse af klager	66
Råd og vejledning	189
Andet	9

# Borgerrådgiverens beretning 1. halvår 2012

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

Henvendelserne til borgerrådgivningen er tilgået på følgende vis:

Form	Antal
Telefonisk	150
Mail eller brev	47
Personligt fremmøde	32

Henvendelserne er generelt meget forskelligartede - fra generelle forespørgsler, til specifikke spørgsmål vedrørende borgerens eller en pårørendes konkrete situation og egentlige klager. Der synes således fortsat blandt borgerne at være en bred opfattelse af, hvad borgerrådgiveren kan hjælpe med. Mange borgere beder mig i forbindelse med deres henvendelse om at deltage i møder med forvaltningen. Også forvaltningen opfordrer mig jævnligt og i stigende omfang hertil.

Af de i alt 48 henvendelser til borgerrådgivningen vedrørende Centralforvaltningen, var de 42 møntet på Jobcentret. Disse henvendelser har særligt omhandlet ophør af sygedagpenge og et deraf følgende voldsomt pres i forhold til forsørgelsesgrundlaget.

Borgerne har primært henvendt sig til mig, fordi de har været utilfredse med 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. En række borgere har efterspurgt opfølgende møder med forvaltningen med henblik på at få mulighed for at give udtryk for deres synspunkter og med henblik på at få råd og vejledning til at komme videre – så hurtigt som muligt. Disse borgere har typisk bedt mig deltage i møderne.

Af de i alt 94 henvendelser, der har omhandlet Social- og Sundhedsforvaltningen vedrører de 33 af

henvendelserne Økonomisk Rådgivning, og de 21 handicapområdet (Handicaprådgivningen og Kommunikation & Hjælpe midler).

Henvendelserne har primært omhandlet opklarende og forståelsesmæssige spørgsmål, hjælp til udarbejdelse af klager over afgørelser og utilfredshed med sagsbehandlingstiden.

## Generelt vedrørende klagerne til borgerrådgiveren

En del af klagerne til borgerrådgivningen omhandler lang sagsbehandlingstid og kommunikationen med kommunen omkring dette.

Jeg har også modtaget klager vedrørende hyppige sagsbehandlerskift, oplevelse af uhensigtsmæssig kommunikation og manglende vejledning.

En del borgere efterspørger en højere grad af kommunal koordinering og en mere simpel indgang til kommunen. Disse borgere giver udtryk for, at de synes, det er vanskeligt at finde rundt i "det kommunale landskab", og de efterlyser mere smidige sagsgange.

Nogle borgere efterlyser bedre back up i forbindelse med sygdom, ferie og andet fravær, hvor de har oplevet ikke at få svar på deres henvendelse.

Enkelte borgere fortæller, at der er opstået uenighed om, hvorvidt en klage eller andre dokumenter er blevet afleveret – og i givet fald rettidigt.

## Samarbejdet med den kommunale forvaltning

Jeg er som forholdsvis nytiltrådt borgerrådgiver generelt blevet mødt med åbenhed og interesse i den kommunale forvaltning, og det er mit indtryk, at forvaltningerne i stigende grad henviser borgerne til borgerrådgivningen.

Jeg oplever generelt en høj grad af imødekommenhed og vilje til at se nye muligheder i forhold til fremtidens borgerservice, rette op på eventuelle fejl og drage læring af de tilbagemeldinger, herunder også de egentlige

# Borgerrådsgiverens beretning 1. halvår 2012

klager, som borgerne kommer med. På den led kan vi løbende styrke den gode sagsbehandling og borgerbetjening.

Det er min generelle opfattelse, at forvaltningen er positivt indstillet overfor borgerrådsgiverfunktionen og respekterer de tiltag, der tages.

## **Opfølgning på borgerrådsgiverens beretning december 2011**

I beretning for 2. halvår 2011 blev følgende fokusområder og idéer til fremtidig handling fremført:

- Tydelig og anerkendende kommunikation
- Konflikt håndtering
- Refleksion over god borgerservice og ensartet serviceniveau

Disse fokusområder baserede sig på de henvendelser, jeg på det tidspunkt havde modtaget og de erfaringer, jeg havde gjort mig i løbet af efteråret 2011.

Kolding Kommunes direktion besluttede på direktionsmøde den 2. december 2011 at bede undertegnede fremlægge forslag og idéer for Administrationsforum (samarbejdsforum i Kolding Kommune bestående af kommunaldirektøren, administrations- og stabschefer m.fl.) med det mål at fremme det gode borgermøde, evnen til konflikt håndtering samt øge fokus på god forvaltningsskik.

På møde den 27. marts 2012 præsenterede jeg således beretningen samt en række forslag til konkrete initiativer i relation til de udpegede fokusområder. På mødet blev det aftalt at fremme iværksættelsen af følgende konkrete initiativer i Kolding Kommune:

- Projekt Styrket Borgerkontakt (hurtig direkte dialog med borgere, der klager – med udgangspunkt i kendte mæglingsteknikker). Der er tale om en hollandsk inspireret klagehåndteringsproces med henblik på at

sikre større brugertilfredshed, kortere klagesagsbehandlingstider og mindre ressourceforbrug.

- Tilvejebringelse af aktiviteter, der kan øge indsigt i og erfaring med god forvaltningsskik. Blandt andet gennem det særlige jurist-forum i Administrationsforum, der udarbejder en enkelt guide i god forvaltningsskik.
- Etablering af "Kvik Service" i forhold til hjælpemidler (og andet) samt sontring mellem akutte/simple henvendelser (hvor der træffes afgørelse straks eller med meget kort sagsbehandlingstid) og henvendelser, der kræver hjemmebesøg/mere omfattende sagsbehandling (og dermed længere forventet sagsbehandlingstid).

Herudover har jeg undervist en afdeling i forvaltningsret og principperne for god forvaltningsskik.

Endelig er der inden for Jobcentrets område blevet skabt øget fokus på klagesagshåndtering. Der er i den forbindelse afholdt kursus i god borgerkommunikation. Endvidere er der udarbejdet procedurer for håndtering af klagesager samt etableret støtte og sparring i forhold til såvel metode som det indholdsmæssige.

# Borgerrådsgiverens beretning 1. halvår 2012

## Fokusområder og idéer til fremtidig handling

- *Klage- og konflikthåndtering*

Jobcentret i Kolding Kommune har september 2012 startet "Projekt Styrket Borgerkontakt", som har til formål at øge både borgernes og medarbejdernes tilfredshed samt reducere mængden af egentlige klagesager – og dermed omfanget af ressourcer, der bruges på sagsbehandling af disse. Klager defineres i projektet som konflikter, og værktøjerne til at løse disse konflikter er kendte og anerkendte teknikker fra mæglings- og konflikthåndteringsteori og praksis. I projektet tilegner medarbejdere og ledere sig viden herom, således at værktøjerne herefter kan tages i brug i dagligdagen.

Projektet bygger på erfaringer i det hollandske forvaltningssystem, hvor man igennem en årrække har opnået imponerende resultater ved at arbejde med disse metoder. Resultaterne fra Holland viser, at det er muligt ved brug af relativt enkle værktøjer og metoder at øge både borgernes og de ansattes tilfredshed, samtidig med, at det faktiske tids- og ressourceforbrug på "klassisk" klagesagsbehandling reduceres markant.

Det synes hensigtsmæssigt fremadrettet at anvende disse metoder på andre områder – med udgangspunkt i de erfaringer, man gør sig med projektet på Jobcentret.

- *Lang sagsbehandlingstid*

Jeg har modtaget en del henvendelser, som omhandler uforståenhed og utilfredshed med lang sagsbehandlingstid – også i forbindelse med relativt ukomplicerede henvendelser og

ansøgninger - og manglende svar på henvendelser. Det kan for den enkelte være en belastning og betyde, at borgeren lider et retstab, idet borgeren i tiden, hvor sagen behandles, er afskåret fra at få sagen prøvet ved en klageinstans. En anden konsekvens kan være øget mistillid og modstand mod kommunen.

- *Vejledning og forventningsafstemning*

Det er mit indtryk, at en del af borgernes frustrationer og utilfredshed kan henføres til manglende eller mangelfuld information. Vejledningen skal som udgangspunkt sikre, at borgerne forstår deres rettigheder og pligter, og det er ofte afgørende for borgernes retssikkerhed, at korrekt vejledning finder sted. Det er samtidig min opfattelse, at tidlig og fyldestgørende vejledning kan være medvirkende til at afstemme borgernes forventninger. Nogle borgere har realistiske forventninger til, hvad der kan forventes af Kolding Kommune. Andre borgere giver imidlertid udtryk for urealistiske forventninger til det kommunale serviceniveau, og disse borgere er efter min klare opfattelse bedst tjent med en klar og tydelig information om, hvad der kan forventes i den konkrete situation. Dette stiller krav til evnerne til dialog og hænger således fint i tråd med tankegangen i det ovenfor nævnte Projekt Styrket Borgerkontakt.

Birgitte Lamp, borgerrådsgiver

September 2012

# Borgerrådgiverens beretning 1. halvår 2012

## **Bilag 1**

### **Øvrige aktiviteter i første halvdel af 2012**

Deltagelse i Kolding Kommunes  
Administrationsforum.

Sparring med ledere og medarbejdere vedrørende  
konkrete sager, problemfelter og igangsætning af  
projekter.

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

Deltagelse i møde i Handicaprådet.

Undervisning i god forvaltningsskik.

Netværksmøder i kredsen af borgerrådgivere i  
Danmark 27. januar, 31. maj og 1. juni. På mødet  
d. 31. maj deltog Folketingets Ombudsmand  
Jørgen Steen Sørensen.

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

Møde i Favrskov Kommune vedrørende Projekt  
Styrket Borgerkontakt.

Interview ved stud.scient.pol. Kim Fogh Rasmussen

Pressekontakt

# Borgerrådgiverens beretning 1. halvår 2012

## 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. Der er forskelle i måden, de forskellige borgerrådgivningsfunktioner 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.

På nuværende tidspunkt er følgende kommuner optaget i netværket:

Faxe, Hillerød, Randers, Norddjurs, Skanderborg, Guldborgsund, Lejre, Egedal, Odsherred, København, Holbæk, Høje Taastrup, Viborg, Slagelse, Næstved, Sønderborg, Helsingør, Glostrup og Kolding.

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