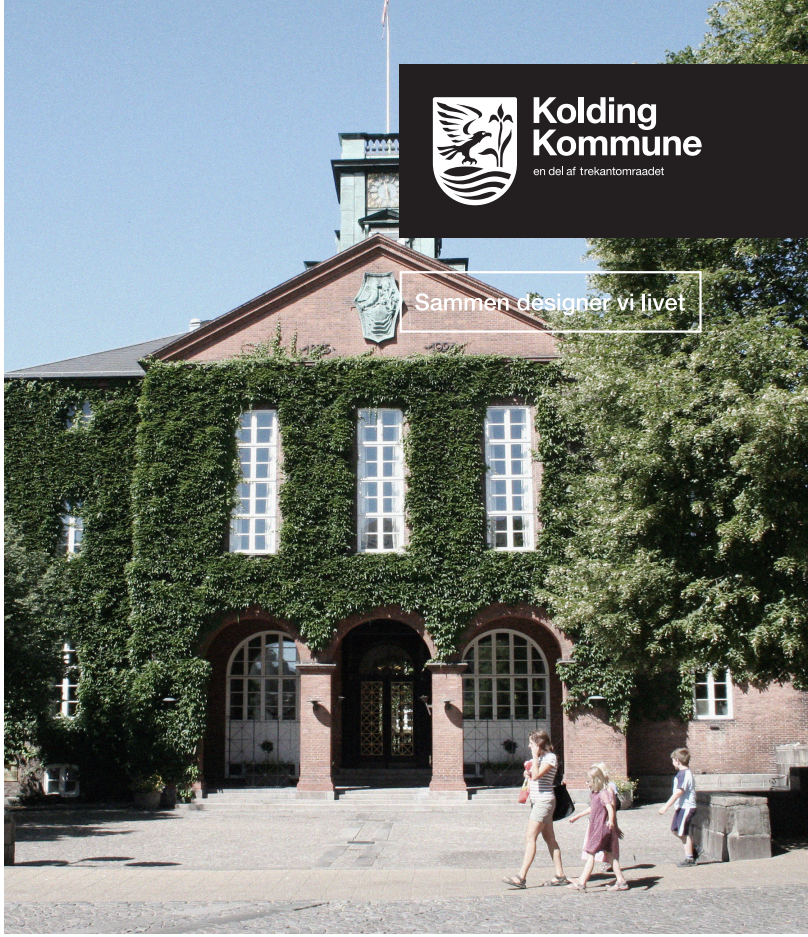


Beretning fra

Borgerrådgiveren for 2021

Forord

Kolding Kommune har haft borgerrådgiver siden 2011. Mine to forgængere har så fint banet vejen for rollen, og det var med en vis ydmyghed, men også stolthed, at jeg den 1. januar 2021 tiltrådte stillingen. Jeg oplever at være taget godt imod af både borgere og ansatte.

Jeg er uddannet socialrådgiver og har en bred forvaltningserfaring. Endvidere har jeg i mere end 10 år arbejdet indgående med rådgivning til borgere og kommuner om borgerens retssikkerhed.
Jeg refererer til kommunaldirektøren. Funktionen dækker alle forvaltninger i kommunen. Jeg har derfor deltaget i møder med forvaltningslederne og forskellige afdelinger, hvor vi har afstemt forventninger til samarbejdet. Specielt har det været vigtigt for mig at synliggøre, at jeg er bevidst om min uvildighed. Fysisk er jeg neutralt placeret med kontor på rådhuset, uafhængig af de enkelte forvaltninger.

Kolding, januar 2022
Hanne Petersen
Borgerrådgiver

Ud over uvildigheden har jeg over for borgerne også været tydelig om, at jeg som borgerrådgiver ikke er sagsbehandler og ikke har kompetence til at træffe afgørelser. Jeg kan derimod forholde mig til retssikkerheden i sagen og medvirke til forståelse og konfliktløsning.

Endvidere er det min opgave at bringe erfaringer fra borgerhenvendelserne ind i forvaltningerne, der hvor jeg vurderer, at det kan give anledning til refleksion og eventuelle ændringer.

Som i 2020 har Corona situationen også i 2021 påvirket borgerrådgiverfunktionen. Tilbuddet er løbende blevet tilpasset de aktuelle retningslinjer. Blandt andet har fysisk mødeaktivitet i en periode været begrænset, men det har hele tiden været muligt for borgerne at henvende sig og få hjælp i deres sag.

Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgere, virksomheder og Kolding Kommune, samt at styrke borgerens retssikkerhed.

Formålet varetages på både et konkret og et mere overordnet niveau. I den konkrete sag er borgerrådgiverens opgave at rådgive borgeren videre i sin sag og yde hjælp til at finde vej i den kommunale organisation. Rådgive om klagemuligheder og i nogle tilfælde mægle og bidrage til at genskabe dialogen mellem borgeren og kommunen.

På et mere overordnet niveau skal borgerrådgiveren være med til at styrke læringen internt i kommunen ved bl.a. at være med til at forbedre kommunens arbejdsgange.

Henvendelser i 2021

Antallet af henvendelser har været let stigende, men faldende sammenlignet med årene inden Corona restriktionerne.

En henvendelse kan indeholde flere spørgsmål, men registreres som én henvendelse på hovedemnet, også selv om der har været flere samtaler og møder med borgeren.
Den første henvendelse sker i de fleste tilfælde telefonisk, dernæst via mail og færrest ved personligt møde.

År	**Antal**
2021	184
2020	166
2019	260
2018	248

Hvem henvender sig

De 184 henvendelser fordeler sig således:

Borgere	129 (70%)
Pårørende	36 (20%)
Fagpersoner	19 (10%)

Det er flest borgere, der henvender sig om egen sag eller deres børn under 18 år. Dernæst er det største antal henvendelser fra pårørende. Det er f.eks. forældre til voksne børn, men også en del ægtefæller, samt voksne børn om deres forældre, der henvender sig for at få hjælp til problemstillinger omkring deres nære.

Endvidere har der været 19 interne henvendelser. Fagpersoner som har efterspurgt sparring. Det er som oftest sparring i sager, der er gået i hårdknude. Sagsbehandler ønsker f.eks. en drøftelse af, hvorvidt det ville være hensigtsmæssigt at inddrage borgerrådgiveren, som den uvildige part i et forløb med borgeren.

Borgerhenvendelser fordelt på områder

Områder	**Antal 2021**
Voksenområdet:	**93 (56%)**
Forsørgelse, økonomi, afklaring af arbejdsevnen	41
Kompensation og støtte til udsatte og borgere med handicap	25
Ældre: Pleje, praktisk hjælp og økonomi	27
Børneområdet:	**26 (16%)**
Foranstaltninger, skole, dagtilbud, handicapkompensation	26
Andet i kommunen:	**36 (22%)**
Byggesager, pas, kørekort, røg, støj, folkeregistrering, parkeringsforhold, hjemmeside mm.	36
Andet uden for kommunen:	**10 (6%)**
Udbetaling DK, Familieretshuset, Sundhedsstyrelsen, Udlændingestyrelsen, politiet, mm.	10
I alt	**165***

**Henvendelser fra fagpersoner ikke medtaget i oversigten.*

En opmærksomhed ved statistikken er, at f.eks. henvendelser om økonomi kan forekomme under alle områder. Ejendomsskat vil f.eks. ligge under ”Andet”, spørgsmål om dækning af merudgifter ved forsørgelse af et barn med handicap vil være under Børneområdet og boligstøtte til en familie vil være registreret i Voksenområdet.

Voksenområdet herunder ældreområdet har det største henvendelsestal. Det betyder ikke nødvendigvis, at der er flest udfordringer på det område. Der kan være forskel på, hvor meget de enkelte afdelinger i kommunen er opmærksom på muligheden for at henvise borgerne til uvildig rådgivning ved borgerrådgiveren.

Sådan arbejder borgerrådgiveren

Uvildighed
Som jeg nævnte i mit forord er det grundlæggende vigtigt for mig at agere uvildigt. Uvildighed handler for mig om, ikke at tage parti, men anvende saglige og objektive argumenter med grundlag i lovgivningen. Det må ikke forveksles med det vigtige i, at problemstillingen naturligvis skal belyses fra henholdsvis borgerens og kommunens perspektiv.

Uvildighed forklarer jeg sådan:

Jeg er ikke borgerens advokat eller kommunens forlængede arm.

Jeg er hverken på borgerens eller kommunens side - jeg er på lovens side

Eksempler på henvendelser og Borgerrådgiverens handling

- **Jeg har mistet overblikket**
  I komplekse sager skiller jeg tingene ad, så sagen bliver overskuelig
- **Hvor skal jeg gå hen?**
  Jeg viser vejen ind i systemet og konkret hvordan
- **Min sag er kørt fast**
  Jeg deltager i dialogmøde med forvaltningen, eller vejleder borgeren til selv at handle
- **Hvorfor har jeg fået afslag?**
  Jeg omsætter kompliceret lovstof til forståelige ord
- **Efter meget lang tid kom der bare et afslag**
  Jeg skiller tingene ad i processuel klage og materiel klage
- **Hvad skal jeg skrive i min klage?**
  Jeg hjælper borgeren frem til, hvad der evt. kan fremføres
- **Jeg bliver slet ikke hørt**
  Jeg vejleder om borgerinddragelse og hvordan man sikrer sig at blive inddraget
- **Der sker ikke noget i min sag**
  Der kan være processuelle eller lovbundne metoder, der skal overholdes, og dem forklarer jeg

Som eksemplerne viser, er der stor variation i kompleksiteten i henvendelserne. Det betyder også, at min vurdering af den indsats der skal tilbydes er forskellig.

Borgerrådgiverens indsats kan overordnet deles op i tre kategorier:

▸ Henvisning til forvaltningen
Henvendelser hvor borgeren endnu ikke har talt med forvaltningen, men er usikker på, hvor man skal henvende sig, og hvad man kan forvente af sagsbehandlingen. Efter en kort rådgivning oplyser jeg borgeren om konkret kontaktmulighed for yderligere rådgivning i forvaltningen.

▸ Uvildig rådgivning
Borgere, der har en sag i kommunen, men som på den ene eller anden måde oplever sig svigtet i kontakten. Jeg rådgiver konkret i sagen, så borgeren kan komme videre i samarbejdet med forvaltningen.

▸ Dialog samarbejde: Borger – Forvaltning - Borgerrådgiver
Sager som kræver min kontakt til forvaltningen. Der kan være tale om, at jeg indgår en konkret aftale med sagsbehandler om den videre sagsbehandling, deltager i møder på forvaltningen eller faciliterer dialogmøder på mit kontor. Samarbejdet kan være på både sagsbehandler og ledelsesniveau.

Borgerrådgiverens indsats fordelt på områder

	Antal	Henvisning til forvaltningen	Uvildig rådgivning	Dialog samarbejde
Voksenområdet:	**93**			
Forsørgelse, økonomi og afklaring af arbejdsevnen	41	4	22	15
Kompensation og støtte til udsatte og borgere med handicap	25	7	10	8
Ældre: Pleje, omsorg og økonomi	27	14	3	10
Børneområdet:	**26**			
Foranstaltninger, skole, dagtilbud, handicapkompensation	26	5	10	11
Andet i kommunen:	**36**			
Byggesager, pas, kørekort, røg, støj, vej, folkeregister, parkeringsforhold, hjemmeside mm.	36	26	2	8
Andet uden for kommunen:	**10**			
Udbetaling DK, familieretshuset, sundhedsstyrelsen, udlændingestyrelsen, politiet mm.	10	10		
I alt	**165**	**66**	**47**	**52**

Henvendelser, der ligger uden for kommunens område, vejleder jeg til rette instans for yderligere rådgivning. Af statistikken fremgår også et forholdsvist stort antal borgere, der har behov for vejvisning inden for kommunens eget felt. Specielt på ældreområdet og under kategorien ”Andet” er der mange borgere, der har behov for kort vejledning og konkret henvisning til rådgivningsmulighed.

Eksempler på henvendelser fordelt på områder

Voksenområdet

Forsørgelse, økonomi og afklaring af arbejdsevnen

- Kan man sige nej til indsatser i et ressourceforløb?
- Kan man selv søge om førtidspension?
- Reglerne for enkeltydelse - tandbehandling
- Hvilke muligheder er der for økonomisk hjælp til bolig?
- Utryg ved deltagelse i mødet med rehabiliteringsteamet
- Hvad er forskellen på et ressourceforløb og et jobafklaringsforløb?
- Kan man få erstatning, hvis man oplever sig rådgivet forkert om økonomisk ydelse?

Borger er i tvivl om, hvad der sker i sygedagpengesagen, er nervøs for at kommunen bare stopper ydelsen – Rådgivet om forlængelsesmulighederne og partshøring. Anbefalet borgeren at tale med sagsbehandler om usikkerheden og få rådgivning om, hvor sagen er i sagsforløbet.

Borger får førtidspension som administreres af kommunen. Borger oplever manglende svar på spørgsmål på transaktioner og overvejer at ophæve den frivillige administration – Der indgås en aftale med sagsbehandler om hver måned at tilbyde gennemgang af transaktionsoversigten.

Borger har fået tilkendt ressourceforløb, men ville gerne have haft førtidspension. Ønsker hjælp til klage – Rådgivet i forhold til kommunens skriftlige begrundelse, samt hvad borger evt. kan fremføre i en klage. Endvidere rådgivet om proceduren for den videre klagebehandling.

Ankestyrelsen har givet kommunen medhold i afgørelsen om at stoppe sygedagpengene. Borgeren er grundet ægtefælles indkomst ikke berettiget til kontanthjælp – Rådgivet om muligheden for afklaringstilbud til borgere uden økonomisk ydelse.

Kompensation og støtte til udsatte og borgere med handicap

- Hvilke oplysninger må bostøtten videregive?
- Hvad er kriterierne for dækning af merudgifter ved at have et handicap?
- Kan man selv vælge botilbud?
- Hvorfor bliver min sag behandlet i psykiatriafdelingen og ikke handicapafdelingen?
- Er udbetalingen af merudgiftsydelse fra ansøgningstidspunktet, sagen har været længe undervejs
- Må bostøtten køre med mig i deres egen bil?
- Kan man passe nærtstående med handicap, når man er på kontanthjælp?

Borger har søgt om støtte til køb af invalidebil og undrer sig over at sagsbehandler spørger ind til, hvorvidt borger vil være i stand til at anvende en el-scooter – Rådgivet om reglerne for bevilling af støtte til bil herunder vurderingen af, om befordringen kan løses på anden vis.

Borger med ADHD efterspørger hjælp til daglige gøremål, overblik og struktur på sit liv – Efter aftale videreformidlet henvendelsen til forvaltningen, som kontakter borgeren.

Borger vil gerne have en bestemt bostøtte og spørger om man har ret til det – Rådgiver om, at der ikke er frit valg på området og altså nej, ikke en ret man har som borger. Man kan fremsætte ønsket og forvaltningen vil imødekomme det, hvis det vurderes hensigtsmæssigt. Samtale om, hvad borgeren kan vælge at anføre i sin anmodning.

Ældre: Pleje, omsorg og økonomi

- Hvordan søger man om personligt tillæg til tandbehandling?
- Kan jeg fritages for digital selvbetjening?
- Mange skift af hjemmehjælpere
- Befordring til læge
- Hvorfor får min mor ikke bad i hjemmet?
- Forstår ikke formueskemaet der skal udfyldes
- Kan jeg vælge en anden hjemmehjælp?

Borger oplever udfordringer ved at være ældre og alene. Har ikke lyst til at tale ret meget i telefonen – Efter aftale formidlet henvendelsen videre til forebyggende medarbejder i Seniorafdelingen, som tager kontakt for hjemmebesøg.

Pårørende er vred over, at far ikke har fået forklaring på, hvorfor han er afsluttet ved hjemmesygeplejen - Formidlet kontakten til afdelingen, som genoptager sagen for at få den afrundet med bedre dialog.

Ældre borger skal flytte fra aflastningsophold til beskyttet bolig. Pårørende efterspørger rådgivning om den økonomiske situation – Oplyst om kontakt-mulighed til forvaltningen. Endvidere rådgivet om mulighederne for parts-repræsentation, bisidder og handling med fuldmagt.

Pårørende oplever, at kommunen svigter familien. Oplever at have mange opgaver omkring den ældre far - Deltaget i møde med visitator fra hjemmeplejen for helhedsorienteret rådgivning om kompensation.

Børneområdet

- Sagsbehandler svarer ikke, hvad gør man så?
- Hvad er en børnefaglig undersøgelse?
- Kan man selv bestemme, om barnets sag skal behandles i familieafdelingen eller handicapafdelingen?
- Kan man få en skriftlig afgørelse på skoletilbuddet?
- Findes der en opgørelse over, hvad jeg har betalt til daginstitution til mit barn?
- Hvor lang er sagsbehandlingstiden på en sag, som er hjemvist fra Ankestyrelsen?
- Vi har haft mange sagsbehandlere gennem årene, det er anstrengende
- Hvordan bliver man godkendt som privat pasningsordning?

Borger ønsker aflastning frem for den bevilgede anbringelse og oplever, at sagsbehandler ikke svarer på spørgsmål – Videreformidlet henvendelsen til familieafdelingen, som ved møde vil uddybe begrundelsen og svare på spørgsmål. Endvidere oplyst borgeren om muligheden for at klage til Ankestyrelsen over afgørelsen, såfremt dialogen ikke fører til forståelse.

Borger oplever at sagsbehandler over længere tid ikke svarer på henvendelser – Der indgås aftale om samarbejdsformen.

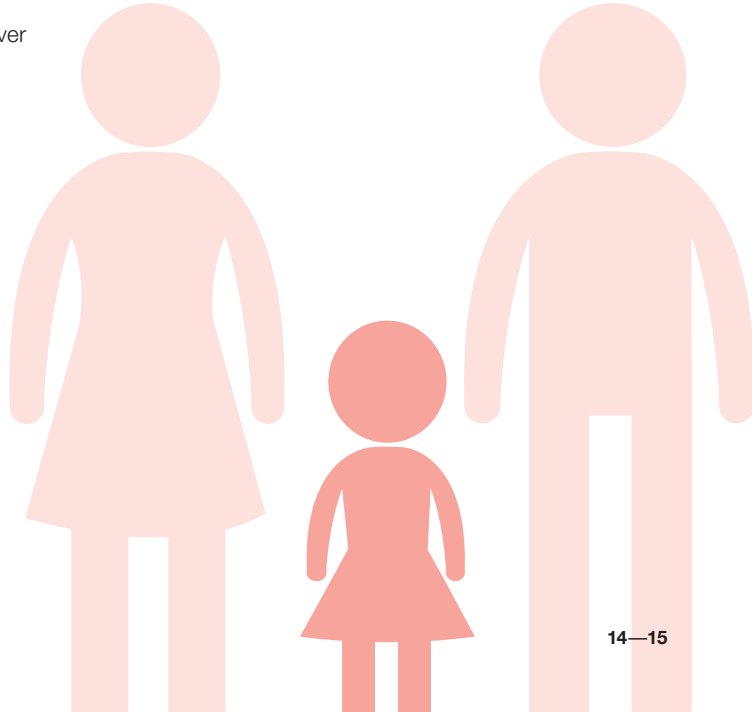
Borger spørger, hvor man får rådgivning når barnet er nydiagnosticeret med et handicap - Formidlet kontakten til handicapafdelingen, som tager kontakt til borgeren.

Afslag på kompensation for tabt arbejdsfortjeneste og syntes, at begrundelsen er svær at forstå – Rådgivet om kommunens begrundelse samt sparring til, hvad der kan fremføres ved en evt. klage.

Afslag på specialskole – Borgeren får sparring til anførelser i klagen.

Borger finder det vanskeligt at søge daginstitutionsplads digitalt - Formidlet kontakten til pladsanvisning, som hjælper borgeren med den digitale søgning.

Borger undrer sig over afslag på ønske om sagsbehandler skift med begrundelsen ”for at sikre stabilitet” – Formidlet kontakt til familieafdelingen, som over for borgeren vil uddybe deres begrundelse.



Andet i kommunen

- Hvor lang er sagsbehandlingstiden på en klage over ejendomsskatten?
- Skal jeg partshøres i byggesag?
- Hvor kan man få adresseændring?
- Hvem må vederlagsfrit låne lokaler på biblioteket?
- Parkeringsautomaterne virker ikke
- Hvorfor er der ikke saltet?
- Hvordan får jeg oversigt over kommunale tiltag jeg kan donere penge til?

Borger får ikke svar på sine spørgsmål til ejendomsfastsættelsen - Formidlet kontakten til forvaltningen, som kontakter borgeren.

Borger er utilfreds med behandlingen af sin klage over parkeringsafgift. Oplever ikke, at man undersøger sagen, idet man ikke medtager alle oplysninger/dokumentation i sagen – Formidlet kontakten til forvaltningen, som vil genoptaget sagen og sikre oplysningsgrundlaget.

Er der andre muligheder for at påvirke en byggesag end at anvende sin høringsret – Henvist til rådgivning i forvaltningen.

Borger generet af støj fra forretning om natten – Henvist til rådgivningsmulighed i forvaltningen.

Andet uden for kommunen

Borgerådgiveren behandler ikke sager, som hører under andre myndigheder, men vejleder videre til rette myndighed.

- Tvivl om hvilken Covid-19 vaccine man skal vælge - Henvist til Sundhedsstyrelsen
- Hvordan får man navneforandring? - Henvist til bopælssognet
- Skal plejehjem betale afgift af arv? – Henvist til advokathjælpen
- Eksmand opsøger mig trods polititilhold – Henvist til politiet
- Hvordan søger man om økonomisk værge? – Henvist til Familieretshuset
- Ønsker samværet ændret – Henvist til Familieretshuset
- Befordring til sygehus ifm. operation – Henvist til Regionens kørselskontor

Retssikkerhedsmæssigt indhold i henvendelserne

Som nævnt er et af formålene med borgerrådgiverfunktionen at styrke borgerens retssikkerhed - men hvad er retssikkerhed?

Retssikkerhed er ikke et udtryk for, at borgeren altid har ret til det borgeren søger, eller selv mener at have behov for. Det betyder, at borgeren på baggrund af en lovmedholdelig sagsbehandling, får den ydelse borgeren lovgivningsmæssigt har ret til.

Retssikkerhed har to ben og opdeles i:

- Materiel retssikkerhed
- Processuel retssikkerhed

Den materielle retssikkerhed: Indholdet i selve afgørelsen.

- Afgørelsen skal være i overensstemmelse med loven og truffet på et sagligt grundlag ud fra grundlæggende retsprincipper som f.eks. proportionalitetsprincippet og lighedsprincippet.

Den processuelle retssikkerhed: Måden sagen behandles på.

- Den processuelle retssikkerhed sikres ved sagsbehandlingsregler, der regulerer borgerens rettigheder og kommunens pligter. Reglerne findes f.eks. i retssikkerhedsloven og forvaltningsloven med centrale begreber som f.eks. borgerinddragelse, sagsbehandlingstid og helhedsorienteret behandling.

Tidligere ombudsmand Lars Nordskov Nielsens definition af retssikkerhed:

Retssikkerhed er det forhold, at borgerne får de ydelser de har krav på efter lovgivningen, mens borgerne ikke pålægges andre pligter end dem, der efter lovgivningen er hjemmel til at pålægge dem

Retssikkerhedsmæssigt indhold fordelt på område

For overskueligheden er henvendelserne alene registreret én gang ud fra det emne, der prægede henvendelsen mest.

	Antal	**Processuel retssikkerhed**	**Materiel retssikkerhed**	**Andet**
Voksenområdet:	**93**			
Forsørgelse, økonomi og afklaring af arbejdsevnen	41	31 Borgerinddragelse = 11 Vejledning = 11 Oplysningsgrundlaget = 3 Klagevejledning = 3 Sagsbehandlingstid = 1 Helhedsorienteret behandling = 1 Videregive oplysninger = 1	7	3
Kompensation og støtte til udsatte og borgere med handicap	25	20 Borgerinddragelse = 6 Vejledning = 8 Oplysningsgrundlaget = 4 Begrundelse = 2	1	4

	Antal	Processuel retssikkerhed	Materiel retssikkerhed	Andet
Ældre: Pleje, omsorg og økonomi	27	15 Borgerinddragelse = 3 Vejledning = 9 Begrundelse = 2 Helhedsbehandling = 1	0	12
Børneområdet:	**26**			
Foranstaltninger, skole, dagtilbud Handicapkompensation	26	19 Borgerinddragelse = 9 Vejledning = 1 Begrundelse = 2 Klagevejledning = 4 Sagsbehandlingstid = 2 Partshøring = 1	0	7
Andet i kommunen:	**36**			
Byggesager, pas, kørekort, røg, støj, vej, folkeregister, parkeringsforhold, hjemmeside mm.	36	10 Borgerinddragelse = 3 Vejledning = 3 Oplysningsgrundlag = 1 Begrundelse = 1 Klagevejledning = 1 Sagsbehandlingstid = 1	2	24

	Antal	Processuel retssikkerhed	Materiel retssikkerhed	Andet
Andet uden for kommunen:	**10**			
Udbetaling DK, Familierets-huset, Sundhedsstyrelsen, Udlændingestyrelsen, politiet m.m	10	0	0	10
I alt	**165**	**95** **Borgerinddragelse = 32** **Vejledning = 32** **Oplysningsgrundlaget = 8** **Begrundelse = 7** **Klagevejledning = 8** **Sagsbehandlingstid = 4** **Helhedsorienteret behandling = 2** **Partshøring = 1** **Videregive oplysninger = 1**	**10**	**60**

Ud af 165 henvendelser er 60 henvendelser fra borgere, der endnu ikke har været i kontakt med sagsbehandler. Borgere som f.eks. er blevet usikre på vejen ind i kommunen, og derfor har behov for vejvisning til rette kontakt.

I henvendelser i eksisterende sager opleves der udfordringer med den processuelle retssikkerhed, altså den måde kommunen behandler borgerens sag på. Udfordringerne ses, uanset hvilken forvaltning eller afdeling henvendelserne drejer sig om.
Ud af de 165 henvendelser oplever borgerne udfordringer i 95 af henvendelserne. Der er størst udfordringer med, at borgerne ikke oplever sig vejledt og heller ikke tilstrækkeligt inddraget i sin sag.

Eksempler på udfordringer i den processuelle retssikkerhed

Indledende udfordringer

- Svært at finde vej i systemet
- Vanskeligheder med at få kontakt til sagsbehandleren
- Mange sagsbehandlerskift

Utilfredshed med inddragelse i sagen

- Føler sig ikke forstået og hørt i samarbejdet
- Oplever sig mistænkeliggjort
- Bliver ikke mødt ligeværdigt

Uklarhed på oplysningerne i sagen

- Hvem gør hvad i sagen f.eks. indhenter oplysninger?
- Sagen er dårligt oplyst eller overoplyst
- Hvorfor skal konkrete oplysninger indhentes, og hvad skal de bruges til?
- Kan jeg selv indsende dokumenter til min sag

Usikkerhed under sagens behandling

- Borger ved ikke, hvor man er i sagsprocessen
- Sagen er blevet kompleks og uoverskuelig
- Manglende forklaring på sagsbehandlingsprocedure
- Manglende koordinering af sagen på tværs af afdelinger
- Lang sagsbehandlingstid uden forklaring

Afslutningen

- Begrundelse, som er svær at forstå
- Forstår ikke lovgivningen
- Usikker på klageprocessen, får en klage f.eks. betydning for ydelsen - har klagen opsættende virkning
- Oplever sig ikke vejledt om rettigheder og handlemuligheder

Retssikkerhedslovens §4 om borgerinddragelse:

Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag.

Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed

Udfordringer og anbefalinger

Som borgerrådgiver ser jeg udfordringer forbundet med kommunens opgavevaretagelse som har givet mig anledning til refleksion. Jeg er opmærksom på, at mit grundlag alene er ud fra 184 henvendelser, men da der tegner sig et billede af nogle generelle udfordringer på tværs af forvaltninger og afdelinger, vil jeg alligevel komme med nogle anbefalinger.

I min kontakt med borgerne ses, at det faktisk sjældent er selve afgørelsen, som borgeren oplever problemer med, men vejen der førte hen til afgørelsen – altså den processuelle retssikkerhed.

Specielt oplever borgerne sig ikke inddraget tilstrækkeligt i sin sag, oplever sig mangelfuldt vejledt, er usikre på sagsforløbet og har ikke tillid til, at sagsbehandler har styr på sagen.

Omvendt oplever jeg også sagsbehandlere, der undrer sig over, at borgeren ikke oplever sig hørt. De fortæller, at der er afholdt mange møder med borgeren, og at borgeren både er blevet partshørt og har fået aktindsigt i sagen.

Borgerinddragelse skal ikke forveksles med retten til aktindsigt og partshøring. Borgerinddragelse handler om, at kommunen skal tilrettelægge sagsbehandlingen på en sådan måde, at borgeren har mulighed for at medvirke i sin sag. Det fremgår af retssikkerhedsloven, som sammen med forvaltningsloven er to vigtige love, der regulerer borgerens rettigheder og kommunes pligter i sagsbehandlingen.

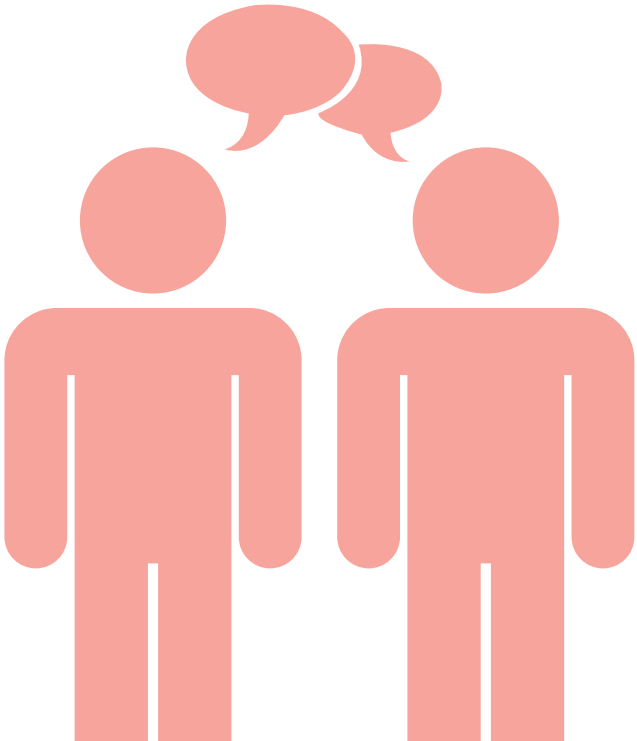
Det er kommunens ansvar at sikre, at borgerens perspektiv belyses og inddrages i beslutningsgrundlaget i sagsbehandlingen. Kommunen bør derfor gøre sig umage for at afsøge, om der er særlige forhold, som bør tænkes ind for at sikre borgers forudsætninger for at deltage bedst muligt i sin sag.

Overvejelser som:

- Formålet med kontakten
- Dagsorden, hvor mange punkter kan rummes og hvad er vigtigt og for hvem?
- Hvilken kontaktform egner sig bedst: fysisk, telefonisk, brev, virtuelt?
- Hvor skal kontakten foregå: på forvaltningen, hjemmebesøg, neutralt sted?
- Deltagere, herunder om det kunne være hjælpsomt for borger, at have bisidder med
- Vil det være hjælpsomt med et referat?
- Er der behov for at indlægge pause?
- Opsummerende aftaler, hvem gør hvad og tidsperspektivet?
- Opfølgning på evt. referat eller journalnotat, forstår vi det samme?
- Faste månedlige opsamlingsmøder kan være hjælpsom, frem for mange skriftlige henvendelser

En forudsætning for borgerinddragelse er god dialog og herunder også, at borgeren oplever sig vejledt og tryg ved sagsbehandlingen.

Jeg har erfaring med at tydelighed om processen i sagen skaber tillid til, at sagsbehandler har styr på sagens behandling. Når det handler om ansøgningssager kan det derfor være hjælpsomt med en procesoversigt som styringsværktøj.



Hvad sker der med din sag

Kommunen modtager en ansøgning fra dig

Din sagsbehandler har dialog med dig om sagen, og I aftaler hvad der evt. skal indhentes af oplysninger. Du får oplyst, hvornår du kan forvente at din ansøgning er behandlet

Din sagsbehandler indsamler oplysninger

Hvis der er oplysninger, du ikke er bekendt med, og er til ugunst for din ansøgning kontakter din sagsbehandler dig, så du har mulighed for at kommentere på oplysningerne. Din sagsbehandler vurderer herefter, om du opfylder betingelserne for det du har søgt

Du modtager en afgørelse på din ansøgning

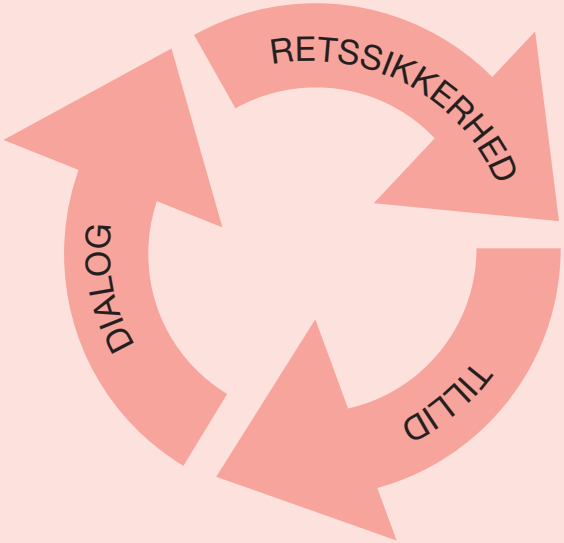
Hvis du er utilfreds med afgørelsen, har du mulighed for at klage

Kommunen genvurderer afgørelsen. Hvis du ikke får ret i din klage, sender kommunen afgørelsen og alle oplysningerne til klageinstansen

Jeg ved godt, at for os der er vant til at forvalte sagsbehandlingsreglerne, er det en selvfølge at sagens gang ser sådan ud. Men for borgeren, der har søgt en ydelse, er det bestemt ikke viden, der sidder på rygraden. Her er en procesoversigt god og præcis vejledning om, hvad man kan forvente af sagsgangen. Sagsbehandleren kan endvidere støtte sig til procesoversigten, ved sammen med borgeren jævnligt at vende tilbage til figuren, medsende den i breve med bemærkning om ”her er vi nu” og således anvende den i dialog med borgeren om næste skridt i sagen.

Det er med andre ord en anbefaling om at anvende et enkelt styringsredskab, som støttende i dialogen med borgeren, der kan medvirke til, at borgeren oplever sig vejledt, ser sin retssikkerhed inkorporeret, og har tillid til at sagsbehandler har styr på sagens gang.

Jeg ser følgende sammenhæng:



Borgerinddragelse via god dialog, hvor borger oplever tydelighed omkring sin retssikkerhed, skaber tillid til kommunens sagsbehandling, tillid som igen er vigtig for dialogen osv.

Som jeg nævnte, er det min erfaring, at det sjældent er selve den materielle afgørelse, altså hvad loven sætter rammerne for at bevilge, som borgeren er utilfreds med. Det er derimod vejen derhen, altså sagsbehandlingen der opleves kritisabel - det kan og bør vi som kommune gøre noget ved.

Opsummerede anbefalinger til sagsbehandlingen

- Gør dig umage med at sikre borgerinddragelsen. Afsøg om der er særlige forhold, som bør tænkes ind for at sikre borgers forudsætninger for at deltage bedst muligt i sin sag.

- Anvend procesoversigten som et styringsredskab. Det er støttende for dialogen med borgeren, og kan medvirke til, at borgeren oplever sig vejledt, ser sin retssikkerhed inkorporeret og har tillid til, at du som sagsbehandler har styr på processen i sagen.

Afsluttende bemærkninger
I skrivende stund, er jeg ved at etablere aftaler med de enkelte forvaltninger og afdelinger for dialog med udgangspunkt i årets beretning og herunder mine anbefalinger.

Det er vigtigt at påpege, at der heldigvis sker rigtig meget god sagsbehandling i Kolding Kommune, men samtidig er der borgere, som kontakter mig, fordi de oplever sig svigtet af kommunen, særligt i forbindelse med sagsbehandlingen.
Det vil jeg, som borgerrådgiver, opfordre til, at vi i kommunen tager læring af, så endnu flere kan føle sig godt og korrekt behandlet.

Det er min oplevelse, at borgerrådgiverfunktionen har sin berettigelse og er til værdi for såvel borgere som ansatte og ledelse, idet vi hjælper hinanden med at gøre Kolding Kommune endnu bedre.

Tak til borgere, ansatte og ledelse for samarbejdet i 2021.

Der kan læses mere om funktionen på kommunens hjemmeside:

kolding.dk/borgerraadgiver

Kontakt

Borgerrådgiver
Hanne Petersen
Kolding Rådhus, stuen
Akseltorv 1
6000 Kolding
Mail: borgerraadgiver@kolding.dk
Tlf. 7979 0679
Mandag-onsdag kl. 10.00-14.00
Torsdag kl. 10.00-15.00

Yderligere information

Du kan læse mere om borgerrådgiverens arbejdsopgaver på
www.kolding.dk/borgerraadgiver

Kolding Kommune
en del af trekantområdet

Sammen designer vi livet