

Borgerråd giver i Ballerup Kommune Beretning 2020

1. november 2019 til 31. oktober 2020





Beretning

Forord	02
1.0 Resume	03
2.0 Borgerrådgiverens arbejde og tilgang i beretningsperioden	04
2.1. Generelt om mødet med borgerne	05
2.2. Tilgængelighed	06
2.3. Interne samarbejder mv.	07
2.4. Eksterne samarbejder mv.	08
3.0 Henvendelser fra borgerne – statistik	09
3.1. Generelt om statistikken	10
3.2. Registreringspraksis mv.	11
3.3. Andre henvendelser	12
3.4. Klager over sagsbehandlingen mv.	13
4.0 anbefalinger og opfølgning på sidste periodes anbefalinger	14
4.1. Opfølgning på sidste års anbefalinger	15
4.2. Denne beretnings anbefalinger	16
Bilag 1	17
Bilag 2	18



Forord

Perioden har naturligvis for alle været præget af coronarestriktioner, skiftende retningslinjer, et lukket rådhus og deraf følgende udsættelse af en række planlagte opgaver og aktiviteter.

Mine anbefalinger i denne beretning er derfor en fortsættelse af anbefalingerne fra første beretning, hvor fokus var på understøttelse af de forvaltningsretlige regler og rammer på de kommunale velfærdsområder.

Da borgerrådgiverfunktionen også er forholdsvis ny i kommunen, forventer jeg, at en del skal genstartes bl.a. kontakten til centrene om ønsker til samarbejde og form, ligesom der nok skal tænkes på information til borgerne.

Årets rammer har betydet, at både min arbejdsform med at gå mere uformelt rundt i huset, samt egentlige fysiske møder med borgere og administration i lange perioder været udfordret og erstattet af digitale løsninger og telefonsamtaler. Jeg er i årets løb blevet klar over, hvor meget den fysiske tilstedeværelse og de personlige møder betyder for mig og min måde at arbejde på.

Der har uanset diverse bump på vejen været en stigning i antallet af henvendelser i forhold til sidste år. Det er forsat vigtigt at huske, at jeg kun er i berøring med en meget lille del af de mange tusind sager administrationen årligt arbejder med.

På trods af de mange ændringer og nye rammer at skulle forholde sig til for både borgere og administration oplever jeg helt gennemgående, at der tages godt imod den hjælp og vejledning, jeg kan tilbyde.

Det er imidlertid min forventning, at både udbredelse af viden om borgerrådgiverfunktionen og ikke mindst udviklingen af funktionen skal fortsætte de kommende år i samarbejde med borgere og administration med afsæt i borgernes ønsker til og oplevelser af mødet med Ballerup Kommune.

Beretningen 2020

Dækker perioden fra
1. november 2019 til
31. oktober 2020.

Beretningen er min
2. beretning.



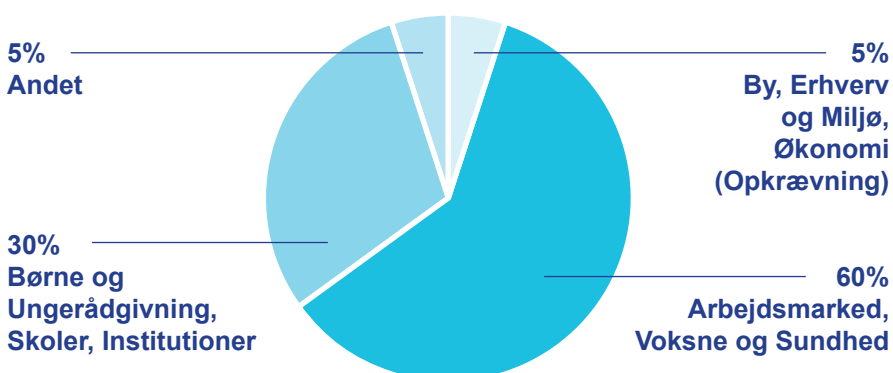
Nina Palle
Borgerrådgiver



1.0 Resume

I perioden har 157 borgere henvendt sig til borgerrådgiveren om konkrete sager og klager. Det er en stigning på knap 38%. I mange sager har der været flere forskellige problemstillinger og spørgsmål.

Henvendelser fordelt på direktørområderne



Størstedelen af henvendelserne kommer fra de velfærdsområder, hvor der træffes flest myndighedsafgørelser. Det er et billede, der genkendes i de fleste kommuner med en borgerrådgiver.

Den åbne vejledning på biblioteket har været lukket i det meste af denne beretningsperiode. På baggrund af de hidtidige erfaringer og tilkendegivelser fra borgerne, er det hensigten, at tilbuddet starter igen, når det praktisk er muligt.

Corona restriktioner og borgernes bekymring har præget denne periode, hvor der har været en stigning i henvendelser, som ikke har drejet sig om konkrete sager. Det anslås at omkring 300 borgere har ringet 1 eller flere gange. Det har særligt været i første nedlukningsperiode, men også i efterårets nedlukning. Disse henvendelser er ikke med i statistikken.

Borgerrådgiveren har deltaget i møder mellem borger og forvaltning i 23 sager. Der er ydet hjælp til udarbejdelse af klager til klageinstansen i 6 sager. Borgerrådgiveren er sammen med Juridisk Kontor i gang med undervisning i god sagsbehandling og forvaltningsretlige emner i Børne og Ungerådgivningen i første omgang. Tilbuddet vil blive givet til alle centre.

Ud over hjælp til konkrete sager efterspørger borgere:

- at deres oplysninger tages alvorligt og inddrages i sagens behandling
- at kommunikationen med kommunen bliver bedre
- at koordinationen på tværs af forvaltninger bliver bedre
- at aktindsigt behandles rettidigt og fremsendes i mere overskuelig form

Det borgerne har bemærket i denne periode om kommunikation og kontakt kan hænge sammen med corona situationen. Det vil borgerrådgiveren følge op på i den kommende periode.

Borgerrådgiverens anbefalinger

- at fortsætte arbejdet med at understøtte arbejdet med de forvaltningsretlige regler og rammer herunder god forvaltningsskik gennem dialog og undervisningsindsatser.
- at ansøgninger om aktindsigt prioriteres og kvalificeres.

Bilag 1

Der henvises til yderligere statistikoplysninger side 17.



Borgerrådgiverens arbejde og tilgang i beretningsperioden

2.1. Generelt om mødet med borgerne	05
2.2. Tilgængelighed	06
2.3. Interne samarbejder mv.	07
2.4. Eksterne samarbejder mv.	08

20



2.1 Generelt om mødet med borgerne

Hovedparten af borgerrådgiverens arbejdstid går med kontakten med borgerne, og der har været en stigning i henvendelser siden sidste beretning. Det har været en udfordring ikke at kunne afholde fysiske møder i en stor del af tiden, men der har generelt været udvist stor forståelse fra borgernes side.

Nogle henvendelser er klager over sagsbehandling eller indholdet i afgørelsen. Andre drejer sig om svær kommunikation, manglende kontakt med sagsbehandleren eller at borgeren ikke får svar på henvendelser. Endelig er der henvendelser med behov for vejledning og vejvisning.

Kontakten med borgerne starter typisk med en mail eller en telefonsamtale. Hvis det viser sig, at der er behov for et møde, bliver det altid imødekommet i den udstrækning, det har været muligt.

Udgangspunktet for samtalen er altid borgerens beskrivelse og oplevelse af problemstillingen. I dialogen med borgeren afklares, hvad der ønskes hjælp til, og hvordan borgerrådgiveren bedst kan bidrage til, at sagen eller spørgsmålet kommer videre i processen. Det viser sig ofte, at der er behov for kontakt med administrationen, og der formidles så videre til den relevante afdeling, som hovedregel gennem en leder.

De sager, der formidles videre drejer sig typisk om spørgsmål til status på sagen herunder oplysningsgrundlag, muligheder for støtte af forskellig art og afklaring af indhold og begrundelse i en afgørelse.

Efter behov foreslås borgeren, at der aftales et møde med den relevante afdeling, hvor sagen gennem en dialog forsøges hjulpet tilbage på sporet. Det er borgerrådgiverens erfaring, at et personligt møde kan afklare uenighed og skabe fremadrettede aftaler i en ganske stor del af sagerne.

Helt overordnet opleves det kun sjældent, at borgere efterspørger konkrete paragraffer. De efterspørger naturligvis rigtige afgørelser, men det er ligeså vigtigt for de fleste med et ordentligt samarbejde med gensidig dialog og transparens i sagsforløbet.

Bilag 2

Der henvises til rammerne for borgerrådgiverens arbejde side 18.



2.2 Tilgængelighed

Borgerrådgiveren træffes på alle hverdage mellem 9 og 16, men tidsrammen er fleksibel og kan altid ændres, hvis der er behov for det.

Borgerne kan maile og ringe. Der er mulighed for at møde op i rådhusets åbningstid, men det anbefales at lave en aftale på forhånd, så der er sikkerhed for at et møde kan gennemføres.

Det har ikke været muligt at gennemføre tilbuddet med åben rådgivning på biblioteket i hovedparten af denne beretningsperiode grundet diverse restriktioner, men tilbuddet startes, når det er praktisk muligt.



2.3 Interne samarbejder mv.

Det er en del af borgerrådgiverens opgave at stå til rådighed i forhold til at bringe læring fra borgernes henvendelser ind i administrationen og give generel vejledning på det forvaltningsretlige område – og i øvrigt samarbejde om at forbedre sagsbehandlingen.

Der har i perioden været en stigning i henvendelser fra administrationen. Det har drejet sig om bistand til at forbedre samarbejde og dialog med borgere i komplicerede forløb og sager med højt konfliktniveau. Desuden har der været henvendelser om generel rådgivning om forvaltningsretlige og faglige spørgsmål.

Sammenhængende Borgerforløb

Borgerrådgiveren er involveret i Sammenhængende Borgerforløb både sammen med borgere i konkrete sager og sammen med den ansvarlige konsulent og Juridisk Kontor omkring vurdering af forskellige prøvehandling. Prøvehandling er indsatser, hvor det forsøges at gå nye veje for at løse forskellige problemstillinger i sagerne.

Der er 9 fine grundprincipper som danner rammen om Sammenhængende Borgerforløb, hvor det første grundprincip skal nævnes her, da det både beskriver borgerrådgiverens arbejdsmetode og desuden beskriver kernen i god sagsbehandling og god forvaltningsskik:

Undervisning

Borgerrådgiveren samarbejder med Juridisk Kontor om at undervise i forvaltningsretlige emner og god sagsbehandling. Vi vil tilbyde individuelt tilpassede og fleksible forløb efter de enkelte centres behov og ønsker.

Der har i efteråret været indledende drøftelser i alle teams i Børne- og Ungerådgivningen. Undervisningen startes op, så snart det er muligt med fysisk tilstedeværelse på rådhuset, da det vurderes at give det bedste udbytte. Desuden er muligheden for undervisning i forvaltningsretlige emner tilbudt på et møde med skolelederne med fokus på skolens rolle som myndighed.

Borgeren skal mødes i øjenhøjde

Et af grundelementerne i samarbejdsmodellen er, at borgeren skal mødes i øjenhøjde og som vidensautoritet.

Det er helt centralt, at dialog og indsats i forløbet tager afsæt i borgerens ressourcer, behov, drømme og ønsker for fremtiden. Ligeledes tages beslutninger altid sammen med borgeren.

Borgeren inddrages dermed i hele processen og bestemmer retning for sagen og får forløbet koordineret i egen plan, Borgerens Plan.



2.4 Eksterne samarbejder mv.

Borgerrådgiveren deltager i et netværk med andre borgerrådgivere. Det er et givende netværk, hvor der er mulighed for faglig sparring og hjælp. Der er løbende uformel kontakt mellem borgerrådgiverne. I perioden blev årsmødet for alle borgerrådgivere gennemført og et enkelt fysisk møde for borgerrådgiverne på Sjælland, hvor Ballerup Kommune var vært. Der er pt. borgerrådgivere i 42 kommuner.

Uddannelsesinstitutionen UCSyd har igangsat et forskningsprojekt "Forråelse i socialt arbejde", som er rettet mod at forebygge og afhjælpe forråelse i socialt arbejde og tager udgangspunkt i et samarbejde med alle borgerrådgivere.

Borgerrådgiveren har deltaget i følgegruppen omkring første del af projektet, hvor der er udarbejdet et registreringskema, hvor alle borgerrådgivere i en afgrænset periode skal registrere henvendelser i anonymiseret form.

Det drejer sig om henvendelser, der falder under den fastlagte definition:

Forråelse i socialt arbejde kommer til udtryk ved, at borger - i mødet med myndighed eller myndighedspersoner - føler sig uretmæssigt: ignoreret, overset, latterliggjort, umyndiggjort, skældt ud, irettesat, mistænkeliggjort, afvist eller sanktioneret.

Indsamlingen af data finder sted i 3 måneder i foråret 2021 og skal danne grundlag for yderligere indsamling af viden og fortsættelsen af forskningsprojektet.

Borgerrådgiveren har i årets løb deltaget i adskillige konferencer og foredrag om forvaltningsretlige emner og retssikkerhed på det sociale område. Hovedparten har været gennemført virtuelt.

Borgerrådgiver netværk

Der er pt. borgerrådgivere i 42 kommuner.



Henvendelser fra borgerne

3.1. Generelt om statistikken	10
3.2. Registreringspraksis mv.	11
3.3. Andre henvendelser	12
3.4. Klager over sagsbehandlingen mv.	13

3.0



3.1 Generelt om statistikken

Det er vigtigt at understrege, at det antal af henvendelser, som borgerrådgiveren får og arbejder med, er en meget lille del af det samlede antal sager, som behandles i kommunen.

Der er dog mulighed for at hente viden, om hvad der fra borgernes synspunkt og perspektiv giver anledning til forskellige former for utilfredshed med sagsbehandlingen, manglende tillid til administrationen eller ganske enkelt misforståelser.

Sager registreres i et statistikmodul, som er udviklet af og til borgerrådgivere. Formålet er en ensartet registreringspraksis blandt landets borgerrådgivere, men der er lidt forskel på, hvordan vi registrerer sagerne.

Det er dog et fortsat udviklingspunkt for mig at arbejde fremadrettet på at finde den mest brugbare og retvisende måde at registrere borgernes henvendelser.



3.2 Registreringspraksis mv.

Når en borger henvender sig registreres der som udgangspunkt en sag i statistiksystemet. Registrering foretages dog ikke noget, hvis henvendelsen ikke giver anledning til egentlig sagsbehandling, selv om der kan være elementer af vejledning og anden hjælp forbundet med henvendelsen.

I løbet af beretningsperioden har der fx været et usædvanligt stort antal telefoniske henvendelser, som ikke har drejet sig om konkrete sager, men generelle spørgsmål afledt af diverse coronarestriktioner og lignende. Det drejer sig om anslået 300 henvendelser, som ikke er registreret.

De sager, der er registreret, er i systemet delt i 2 hovedkategorier: Andre henvendelser og Klager. Forklaringen på opdelingen er at adskille, hvad der får borgere til at henvende sig til borgerrådgiveren. Alle borgerrådgivere har i deres funktion til opgave at give råd og vejledning, samt behandle egentlige klager over sagsbehandlingen i bred forstand.

Registrering

Der er registreret 157 henvendelser i denne periode, hvor der i sidste periode var registreret 114.

Henvendelser fra administrationen registreres ikke.



3.3 Andre henvendelser

Disse henvendelser kommer typisk fra borgere, der søger efter den rette vej ind i kommunen eller ønsker generel vejledning på baggrund af en konkret problemstilling eller vejledning mere bredt. Det kan også være borgere, der er usikre på sagsbehandlingen eller sagens status.

Der har i perioden været en del borgere, der har henvendt sig, fordi de ikke har kunnet komme i kontakt med administrationen, ikke har fået svar på henvendelser eller ikke har modtaget svar som aftalt.

I indeværende periode er sagerne enten løst hos borgerrådgiveren eller med hjælp fra administrationen.

Eksempler på sager:

- *Der har i perioden været en del henvendelser, hvor borgere har haft spørgsmål til status på deres sager. Det har fx været usikkerhed om der er registreret en ansøgning eller spørgsmål til partshøring eller andre sagsbehandlingsskridt. Hvis det ikke har været en egentlig klage, har jeg undersøgt sagen eller givet vejledning om de forvaltningsretlige rammer. Disse sager er typisk løst hos borgerrådgiveren med eller uden kontakt til administrationen.*
- *En borger kontakter borgerrådgiveren og beder om hjælp til at forstå et brev fra Jobcentret om et møde. Han er meget bekymret og nervøs for, hvad det handler om, og om det kan indebære at hans ydelse ændres. Borger nævner forskellige helbredsproblemer og har et ønske om førtidspension, men har ikke nævnt det for sagsbehandleren. Der aftales et møde, hvor brevet gennemgås. Brevet er indkaldelse til et opfølgningsmøde. Borgeren får en kort vejledning om reglerne om førtidspension, og anbefales at tale nærmere med sagsbehandleren, hvis han søger om pension.*
- *En folkepensionist retter henvendelse omkring hjælp til tandbehandling og muligheden for at kommunen betaler direkte til tandlægen. Hun mener, der tidligere har været en ordning. Der formidles kontakt til administrationen, og borgeren er ikke vendt tilbage.*
- *En borger, der er på vej til at flytte til kommunen, henvender sig for at få vejledning om specialskole, visitation og anden hjælp i forbindelse med skolevalg. Der etableres kontakt med PPR, der overtager sagen og vejleder borgeren.*
- *En borger henvender sig og spørger om vejledning omkring folkeregistrering. Han har haft kontakt med Borgerservice, men sagen er ikke løst, og han forstår ikke, hvad sagens status er. Han efterspørger vejledning og hjælp. Der bliver aftalt et møde med Borgerservice, hvor borgeren får støtte af borgerrådgiveren til at fremlægge sin sag. Sagen løses herefter i afdelingen.*

Henvendelser

Der er i denne periode registreret 111 sager som andre henvendelser.

I sidste periode drejede det sig om 64.



3.4 Klager over sagsbehandlingen mv.

Der er ofte flere problemstillinger i de enkelte sager. Sager i denne kategori består af henvendelser, hvor der både kan være konkrete forhold vedrørende sagsbehandlingen, samarbejdet med sagsbehandleren og administrationen, afgørelser og andre problemer i processen med en sag, som borgerne ikke er tilfredse med.

God forvaltningsskik

I de fleste klager har der i denne periode indgået elementer omkring mødet med forvaltningen. Det kan være oplevelsen af dialogen med sagsbehandleren, manglende kontakt med sagsbehandler, om åbenhed og inddragelse i sagens forløb og ikke mindst sagsbehandlingstiden.

Der har i perioden været en stigning i sager, hvor borgere har henvendt sig med spørgsmål eller en ansøgning til et center, men hvor de efter 1-3 måneder ikke har fået svar eller en tilbagemelding på, hvornår de kan forvente et svar. I nogle sager har de rykket for svar flere gange. Når borgeren retter henvendelse er deres tålmodighed ofte meget presset.

Jeg forsøger i disse sager at få genskabt kontakt og dialog uanset, hvad grunden til forløbet er. Det kan være, at centret anmodes om at tage kontakt telefonisk og få givet en status på sagen. Hvis jeg vurderer, at møde vil være mest hensigtsmæssigt for at få sagen tilbage på sporet, anmodes centret om at indkalde borgeren til et møde, hvor jeg deltager, hvis borgeren ønsker det.

Det er min opfattelse, at der er et godt og smidigt samarbejde med centrene i forhold til at medvirke til genskabelse af dialogen, som i en del sager medvirker positivt til den fremadrettede sagsbehandling.

Hjemmelsspørgsmål mv.

Ca. halvdelen af klagerne har været sager, hvor der er truffet en afgørelse. Borgerne henvender sig enten fordi de ikke forstår indholdet, eller fordi de er utilfredse med indholdet.

Borgerrådgiveren kan ikke ændre eller tage stilling til selve indholdet af afgørelsen, hvilket borgerne vejledes om. Borgerne kan få vejledning om klagemuligheder, praksis på området hvis de efterspørger det, samt hjælp til partshøring og en eventuel klage.

I samtalen med borgeren kan det komme frem, at der enten er nye oplysninger eller der er tale om vurderinger, som borgeren ikke mener er korrekte. I nogle sager rettes henvendelse til det relevante center med henblik på et møde, i andre sager har borgeren på baggrund af forløbet eller afgørelsen allerede besluttet sig for at ville klage over afgørelsen.

Der er ydet hjælp til at klage i 6 sager i indeværende periode.

Klager

Der er i perioden registreret 46 sager som klager.

I sidste periode var det 50 sager.



3.4 Klager over sagsbehandlingen mv.

Eksempler på sager:

En borger henvendte sig, fordi der var givet afslag på tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter. Han mente ikke, at sagen var oplyst korrekt, ligesom den havde været meget længe undervejs. Samarbejdet med forvaltningen havde ikke været godt, og han følte sig ikke reelt inddraget og hørt af sagsbehandleren. Det var ikke lykkedes at få inddraget alle de nødvendige oplysninger i sagen, trods adskillige henvendelser. Han ønskede hjælp til at klage over afgørelsen. Sagen nåede ikke at blive afgjort i Ankestyrelsen i beretningsperioden.

En studerende havde modtaget afslag på hjælp til enkelt udgifter ud fra en økonomisk beregning. Hun var ikke enig i den beregning, der var lavet. Hun mente bl.a., at flere udgifter var anført med helt forkerte beløb, ligesom visse udgifter slet ikke var medtaget. Borger havde medbragt forskellig dokumentation på beløbene. Hun havde besluttet, at der skulle klages og ville selv udforme klagen, og således ønskede kun vejledning og sparring.

Et forældrepar henvendte sig om forskellige problemstillinger omkring deres barns skolegang med dårlig trivsel og meget fravær. Skolen havde truffet forskellige beslutninger, men forældrene var ikke enige i grundlaget og følte sig ikke reelt inddraget. De havde bedt om aktindsigt og havde modtaget et mangelfuldt materiale. Familien ønskede hjælp til at skrive deres oplevelse af forløbet til ledelsen. Familien blev desuden tilbudt, at sagen fremadrettet blev behandlet i Sammenhængende Borgerforløb.

Der har i perioden været en del henvendelser forskellige problemstillinger i forhold til aktindsigter

Det har været klager over lang sagsbehandlingstid, uden at borgerne har haft viden om, hvorfor behandlingen af aktindsigten trak ud. Der har desuden været sager, hvor borgerne har tilkendegivet, at der manglede akter eller notater om vigtige elementer i sagsbehandlingen. Endelig har mange givet udtryk for at det materiale, de modtager er meget uoverskueligt.

Aktindsigt

Når en borger søger om aktindsigt, indebærer det at administrationen skal træffe en afgørelse efter de forvaltningsretlige regler.

Der er både fastsat tidsfrister (inden for 7 hverdage) og de almindelige krav til afgørelser gælder.



Anbefalinger og opfølgning på sidste periodes anbefalinger

4.1. Opfølgning på sidste års anbefalinger	15
4.2. Denne beretnings anbefalinger	16

4.0



4.1 Opfølgning på sidste års anbefalinger

Sidste år anbefalede borgerrådgiveren:

- at der kom fokus på at udvikle og understøtte de grundlæggende forvaltningsretlige regler herunder god forvaltningsskik
- at det ledelsesmæssigt blev prioriteret, at klagesager blev kvalitetssikret inden videresendelse til ankeinstanser ligesom at ankeinstansernes afgørelser mere systematisk indgik i de faglige drøftelser

Desuden skulle der ses nærmere på de fastlagte sagsbehandlingsfrister og tilgængelighed på hjemmesiden.

Som nævnt under 2.3. er borgerrådgiveren sammen med Juridisk Kontor i gang med at etablere et undervisningsforløb med forvaltningsretligt fokus, som i første omgang sættes i gang i Børne og Ungerådgivningens teams. Det er vores oplevelse, at der er i den indledende fase har været både stor interesse fra sagsbehandlernes side i at deltage og bidrage konstruktivt, ligesom teamlederne er indstillede på at prioritere, at alle kan deltage inkl. dem selv - når det igen bliver muligt at mødes fysisk.

Det er forventningen, at viden fra ankeinstansernes afgørelser vil blive inddraget i undervisningen.

I forhold til sagsbehandlingsfrister har der i perioden været kontakt til de relevante centre. De fleste centre har sendt materiale til borgerrådgiveren i denne beretningsperiode. Når alt er modtaget vil det blive gennemgået sammen med de ansvarlige, herunder en drøftelse af den politiske proces omkring tidsfristerne. Desuden skal tilgængelighed og placering mv. på hjemmesiden drøftes.

Det var borgerrådgiverens intention at besøge alle centre i foråret 2020 med henblik på en drøftelse af beretningen, men besøgene kunne desværre ikke gennemføres grundet nedlukningen.

Borgerrådgiverens vurdering

Det er helt overordnet borgerrådgiverens vurdering, at der gøres en stor faglig indsats i centrene, og der ligeledes arbejdes med at inddrage borgerne og møde dem ordentligt og respektfuldt.



4.2 Denne beretnings anbefalinger

Denne beretnings anbefalinger skal ses i forlængelse af sidste års anbefalinger. Jeg har valgt 2 områder:

Fortsættelse undervisning og dialog om forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik

Den gode sagsbehandling på de forvaltningsretlige principper er et område, der kommer til at være fokus på fremadrettet i alle kommuner. Principperne som skal sikre borgernes inddragelse og overblik i sagerne – og som sikrer et fælles afsæt og sprog for administrationen på tværs af fagområder - ligger også i fin forbindelse med indsatsen Sammenhængende Borgerforløb og i øvrigt de behov som borgerne giver udtryk for.

Borgerrådgiveren nævnte i den mundtlige beretning juni 2020 til Økonomiudvalget rapporten fra tænketanken Justitia om "Regelkompleksitet på det sociale område". Deres undersøgelse viser, at både det meget omfattende lovkompleks og den hast reglerne ændres i truer borgernes retssikkerhed på flere måder. Borgerne får stadig sværere ved at forstå gældende lovgivning og deres rettigheder. De mange ændringer stiller desuden store krav til sagsbehandlerne og den vejledning og hjælp, de skal give borgerne.

Der er ingen tvivl om, at borgerne forventer korrekte og forståelige afgørelser. Et godt, transparent og tillidsfuldt samarbejde betyder dog også meget for hovedparten af de borgere, som jeg er i kontakt med. Det anbefales derfor, at forløb med dialog og undervisning i forvaltningsretlige emner og god forvaltningsskik fortsat prioriteres og udbredes - forhåbentlig i en mere stabil og åben tid uden gentagne nedlukninger.

Hvad sker der herefter?

Det fremgår af rammerne for borgerrådgiverens funktion, at beretningen skal politisk behandles af kommunalbestyrelsen. Herefter vil anbefalingerne med evt. bemærkninger fra kommunalbestyrelsen blive drøftet i direktionen og chefguppen, hvor der tages stilling til fremadrettede indsatser mv. Borgerrådgiveren står naturligvis til rådighed med uddybning og sparring efter behov.

Aktindsigt

På baggrund af flere henvendelser fra borgere omkring behandling af deres ansøgninger om aktindsigt anbefales det, at centrene sikrer

- at det af følgeskrivelsen fremgår, at der er tale om en afgørelse, når aktindsigten fremsendes
- at det af afgørelsen fremgår, hvis dokumenter er undtaget, og at der i de sager gives klagevejledning
- at der gives besked til borgeren, hvis tidsfristen på max. 7 dage ikke kan overholdes



Statistikmateriale

Fordeling direktørområder

Arbejdsmarked/Social og Sundhed	60%
Børn og Ungerådgivning/Skoler, Institutioner og Kultur	30%
By, Erhverv og Miljø/Økonomi	5%
Andet	5%
Arbejdsmarked	
Jobcenter	38%
Ydelser	13%
Borgerservice	10%
Afgørelser og Hjælpe midler	16%
Omsorg og Bolig	23%
Børn og Ungerådgivning, Skoler og daginstitutioner	
Familie	36%
Handicap	20%
Dagtilbud	7%
Skoler	37%
By, Erhverv og Miljø, Økonomi (opkrævning)	
Økonomi	20%
Bolig	32%
Vej og Park	18%
Diverse	30%



Borgerrådgiverens funktionsbeskrivelse

Ballerup Kommune har med Vision 2029 en målsætning om at møde borgeren i øjenhøjde. Det er derfor vigtigt, at borgerrådgiveren har et lærings- og udviklingsblik på den daglige praksis i kommunen, hvor mødet mellem borgere og medarbejdere skal opleves som ligeværdigt og effektivt som muligt. Borgerrådgiveren skal desuden kunne vejlede borgere og medarbejdere, så parterne kan indgå i en konstruktiv dialog inden for de politiske og lovmæssige rammer.

Borgerrådgiveren er administrativt ansat under kommunaldirektørens ressortområde med daglig reference til chefen for Politisk Sekretariat.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen i Ballerup Kommune er, at:

- Kommunen bliver endnu bedre til at servicere borgerne
- Borgerne har en oplevelse af at blive hørt og forstået
- Sikre løbende udvikling af praksis inden for de politisk fastsatte rammer
- Sikre en fortsat ensartet tilgang og velkendt procedurer for behandling af henvendelser.

Formålet bliver sikret ved, at borgerrådgiveren har følgende kompetencer og daglige opgaver:

- Borgerrådgiveren skal hjælpe borgeren med at komme i kontakt med den rette afdeling eller medarbejder. Det er afgørende, at borgerrådgiveren er god til at lytte og evner at finde frem til kernen i borgerens henvendelse. På den måde kan borgerrådgiveren bedst vurdere, hvad der er mest hensigtsmæssigt i en given situation.
- Borgerrådgiveren skal bestræbe sig på at lytte, finde fælles grundlag og udforske konfliktfyldte situationer fra flere synsvinkler. Det gennemgående fokus for borgerrådgiveren er at bevare en åben tilgang til mulige løsninger hos både medarbejdere og borgere.
- Borgerrådgiveren skal vejlede om klagemuligheder samt – om nødvendigt yde konkret hjælp til udformning af klager. Klager, der allerede er overbragt til andre klageinstanser eller myndigheder, kan borgerrådgiveren ikke hjælpe med. Borgerrådgiveren kan aldrig blive partsrepræsentant i en sag.

Vurdere klager vedrørende:

1. Den formelle sagsbehandling og sagsbehandlingstid
2. Medarbejdernes professionelle adfærd og optræden over for borgerne
3. Den praktiske opgaveløsning

Det er en forudsætning for, at borgerrådgiveren kan vurdere en klage, at administrationen har haft mulighed for – i samarbejde med borgeren selv – at løse konflikten, eventuelt med borgerrådgiveren som mediator.

Borgerrådgiveren kan hjælpe med at formulere klagen til administrationen. Hvis borgeren ønsker det, kan borgerrådgiveren også gå ind i sagen efter administrationens eller borgmesterens behandling af sagen.



Efter samtale med borgeren og eventuelt efter at have orienteret sig i sagens akter afgør borgerrådgiveren, om der er grundlag for at gå videre med sagen. Borgerrådgiverens henvendelse til administrationen sker på chefniveau.

- Borgerrådgiveren skal i læringsøjemed og efter aftale undervise kommunens personale i forvaltningsretlige emner.
- Borgerrådgiveren skal to gange årligt lave en beretning. Beretningen har fokus på den læring, der kan udtrages fra borgerrådgiverens virke. Beretningen skal munde ud i anbefalinger til ændring af praksis eller tiltag, der kan skabe udvikling samt forbedre arbejdsgange og borgerbetjening. Beretningerne dækker henholdsvis første og andet halvår. Første halvår afreporteres mundtligt til Økonomiudvalget. Andet halvår er en skriftlig beretning til Økonomiudvalget/Kommunalbestyrelsen og vil forventeligt have et omfang af seks til otte sider.

Borgerrådgiverens behandling af sager sker på vegne af kommunaldirektøren

En sag starter altid på baggrund af en konkret henvendelse fra en borger, en anmodning om bistand fra administrationen, eller hvis borgerrådgiveren på grund af gentagne henvendelser om samme forhold eller en sag af meget principiel karakter finder grundlag for at foretage en undersøgelse af et bestemt tema eller sagsområde.

Når en borger ønsker borgerrådgiverens vurdering af en sag, skal det meddeles borgeren, at kommunen herefter – medmindre andet udtrykkeligt tilkendegives af borgeren – vil lægge til grund, at borgeren har givet samtykke til, at borgerrådgiveren kan indhente fornødne oplysninger og relevant materiale fra administrationen for at kunne behandle sagen bedst muligt.

Administrationen er herefter forpligtet til at udlevere de nødvendige oplysninger og det relevant materiale til borgerrådgiveren. Dette gælder også oplysninger, som ellers er belagt med tavshedspligt.

Borgerrådgiveren sørger for, at der foreligger en fuldmagt i sager, hvor en borger lader sig repræsentere af andre, hvis en fuldmagt anses for påkrævet. Borgerrådgiveren kan i øvrigt efter en konkret vurdering bede borgeren om skriftligt at bekræfte, at der er givet samtykke til indhentning af oplysninger.

Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde anmode administrationen om at afgive en skriftlig udtalelse om sagen inden for en nærmere fastsat frist på typisk tre uger.



Borgerrådgiveren skal bedømme, om administrationen ved behandling af sagen har efterlevet:

- Lovgivningen og gældende praksis
- God forvaltningsskik
- Ballerup Kommunes målsætninger, politikker og ledelsesgrundlag

Borgerrådgiveren kan aldrig behandle det materielle indhold i en afgørelse og har ikke kompetence til at ændre indholdet af en afgørelse. Klager med sådant indhold henvises til den klageinstans, som har kompetencen på området.

Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Udtalelsen skal have et lærings- og udviklingssigte i forhold til den fremtidige praksis på området og konkluderes i anbefalinger.

Kommunalbestyrelsen orienteres om de væsentligste anbefalinger fra borgerrådgiveren gennem anonymiserede resuméer i de halvårslige beretninger.

Administrationen er ikke forpligtet til at følge borgerrådgiverens opfattelse af en sag eller et sagsområde, men skal informere borgerrådgiveren, hvis anbefalinger ikke følges.

Borgerrådgiveren har ikke kompetence i følgende sager:

1. Sager af politisk karakter, fx serviceniveau
2. Sager som andre instanser behandler, eksempelvis Ankestyrelsen eller sager som i øvrigt behandles ved det kommunale tilsyn, Ombudsmanden eller domstolene
3. Sager om ansættelsesforhold
4. Sager om privatretlige forhold
5. Sager hvor hverken Kommunalbestyrelsen eller stående udvalg har kompetence, fx afgørelser truffet af Handicaprådet.
6. Forhold som er ældre end et år. Borgerrådgiveren kan i ganske særlige tilfælde vurdere, at formålet med borgerrådgiverfunktionen taler for, at forhold, som er ældre end 1 år, alligevel bliver realitetsbehandlet.

Borgerrådgiveren kan ikke bistå medarbejdere eller administrationen i Ballerup Kommune i konkrete sager vedrørende en eller flere klart identificerbare borgere. Borgerrådgiveren kan dog bistå medarbejdere og administrationen ved generelle forespørgsler inden for borgerrådgiverens kompetence og opgaver. Borgerrådgiveren kan desuden undervise om generelle juridiske emner.

Borgerrådgiverens træffetider offentliggøres på Ballerup Kommunes hjemmeside og kan ved behov ændres efter aftale med chefen for Politisk Sekretariat.

Eventuelle klager over borgerrådgiverens virksomhed eller person behandles af Kommunaldirektøren.