



# Ballerup Kommune

# Borgerrådsgiver

**Beretning 2021**



# Indhold

<b>1.0</b>	<b>Resume</b>	<b>04</b>
<b>2.0</b>	<b>Borgerrådgiverens arbejde og tilgang i beretningsperioden</b>	
<b>2.1</b>	<b>Generelt om mødet med borgerne</b>	<b>05</b>
<b>2.2</b>	<b>Tilgængelighed</b>	<b>06</b>
<b>2.3</b>	<b>Interne samarbejder mv.</b>	<b>07</b>
<b>2.4</b>	<b>Eksterne samarbejder mv.</b>	<b>08</b>
<b>3.0</b>	<b>Henvendelser fra borgerne inkl. statistik</b>	
<b>3.1</b>	<b>Generelt om statistikken og registrering</b>	<b>09</b>
<b>3.2</b>	<b>Andre henvendelser</b>	<b>10</b>
<b>3.3</b>	<b>Klager over sagsbehandlingen mv.</b>	<b>12</b>
<b>4.0</b>	<b>Anbefalinger og opfølgning fra sidste års anbefalinger</b>	
<b>4.1</b>	<b>Opfølgning på sidste års anbefalinger</b>	<b>14</b>
<b>4.2</b>	<b>Fremadrettede anbefalinger</b>	<b>15</b>
	<b>Bilag 1</b>	<b>16</b>
	<b>Bilag 2</b>	<b>17</b>

## Forord

Denne beretning dækker borgerrådgiverens arbejde for perioden november 2020 til november 2021.

Perioden har været præget af forskellige begrænsninger og nedlukninger omkring fremmøde mv., men heldigvis ikke i samme grad som perioden for den sidste beretning.

Borgerrådgiveren har generelt modtaget positive tilbagemeldinger fra borgerne for tilbuddet om at mødes med en person, der er uafhængig og har tid at lytte til deres forskellige problemer og spørgsmål. Samtidig giver mange borgere udtryk for at være glade for muligheden for at få borgerrådgiveren med til møder med forvaltningen. Det er særligt i sager, hvor tilliden og samarbejdet er blevet beskadiget, og hvor borgerrådgiverens rolle bliver at arbejde for at få genskabt dialogen og det fremadrettede samarbejde.

Der er stadig borgere, der fortæller, at de først for nylig har opdaget, at Ballerup Kommune har en borgerrådgiver, så information om funktionen er en forsat opgave, der skal løftes.

Samarbejdet med centrene er overordnet godt og tillidsfuldt, hvilket jeg også vægter højt. Borgerrådgiveren samarbejder med medarbejdere og ledere i alle centre med myndighedsopgaver. Dialogen er åben og konstruktiv i langt de fleste sager, hvor jeg også stiller de svære spørgsmål og er vedholdende, når der er brug for det.

I stigende omfang beder fagcentre om sparring og hjælp i de mest komplekse sager, hvor jeg altid forsøger at bidrage bedst muligt. Centrene er generelt lydhøre overfor eventuelle forslag og anbefalinger fra min side.

Det er vigtigt altid at huske, at borgerrådgiveren kun ser en meget lille del af det samlede antal sager og afgørelser, der træffes i Ballerup Kommune - og det er samtidig ofte nogen af de mest komplekse og langvarige sager.

Jeg modtager altid gerne feedback og forslag til ændringer i samarbejdet og beretningen, ligesom jeg gerne møder op på personale- og ledermøder, hvis der er behov for en dialog omkring mine observationer og anbefalinger.

*Nina Palle  
Borgerrådgiver*

## 1.0 Resume

I denne periode har 165 borgere henvendt sig om konkrete sager og klager. Det er en lille stigning på ca. 5 %. Som i de tidligere år har der i mange henvendelser været flere problemstillinger og spørgsmål, så det reelle tal på behandlede sager er noget større.

### Henvendelser fra borgerne fordelt på direktørområderne

Arbejdsmarked, Voksne og Sundhed	58,5 %
Børne og Ungerådgvningen, Skoler og Institutioner	30,5 %
By og Miljø, Økonomi	7 %
Andet	4 %

Den åbne rådgivning har været lukket en stor del af perioden, men starter igen, så snart det er muligt. Det er planen at flytte fra biblioteket til det nye kulturhus i det gamle posthus, hvor borgerrådgiveren har fået mulighed for at låne lokaler, der er større og indrettet til rådgivning.

Borgerrådgiveren kontaktes i en del sager af ledere og sagsbehandlere, ligesom fagcentrene henviser borgerne til at kontakte borgerrådgiveren. Det er positivt og samarbejdet med centrene fungerer generelt godt og smidigt.

Borgerrådgiveren har deltaget i møder mellem borger og forvaltning i 32 sager. Der er ydet hjælp til klageprocessen i 5 sager. Sammen med Juridisk Kontor underviser borgerrådgiveren i god sagsbehandling og forvaltningsloven. Der er undervisningsforløb i gang i alle teams i Børne og Ungerådgvningen, og det fortsætter ind til videre.

### Ud over hjælp i konkrete sager har borgerne i denne periode bl.a. efterspurgt:

- at de får en orientering om sagens gang eller status
- at kommunikationen med kommunen bliver bedre
- at der vendes tilbage, når de forsøger at få kontakt med en medarbejder eller leder

### Anbefalinger

Forsat fokus på forvaltningsret og god sagsbehandlingskik. Fokus på vejledning og forventningsafstemning mellem borger og myndighed om rammer og muligheder, når nye sager sættes i gang, herunder fokus på dialog og kommunikation.

Overvejelse af at fastlægge serviceniveau tilbagemelding på borgerhenvendelser, der ikke er nye ansøgninger.

## 2.0

# Borgerrådgiverens arbejde og tilgang i beretningsperioden

### 2.1

#### Generelt om mødet med borgerne

Det meste af borgerrådgiverens arbejdstid er målrettet den direkte kontakt med borgerne. Der har i perioden været en lille stigning i henvendelser.

Borgerrådgiveren arbejder fortrinsvis dialogbaseret. Det betyder, at kontakten med borgere, ledere og medarbejdere som udgangspunkt er mundtlig - enten ved fysiske møder eller telefonsamtaler. Erfaringen er, at mundtlighed fremmer en bedre dialog, og hvilket bidrager til at begrænse misforståelser og deraf følgende mistillid og konflikter i samarbejdet mellem borger og forvaltning.

Udgangspunktet for borgerrådgiverens kontakt med borgerne er altid deres be-skrivelse og oplevelse af den problemstilling, de henvender sig om. Det afklares i samtalen, hvad der ønskes hjælp til, og hvordan borgerrådgiveren bedst kan bi-drage i den konkrete situation. Det viser sig typisk at være behov for kontakt med den relevante myndighed. Borgerrådgiverens henvendelser til forvaltningen om-kring sager går som udgangspunkt gennem en leder.

I nogle sager er det tilstrækkeligt med en skriftlig kontakt fx om status på en sag eller opringning til borger. I andre sager er det nødvendigt at få et møde i stand.

Der har været en stigning i sager, hvor borgere har ønsket, at borgerrådgiveren deltager i møderne med forvaltningen. Der har ligeledes været flere henvendelser fra forvaltningen om at deltage i møder, hvor samarbejdet opleves svært af for-skellige årsager. Det imødekommes som udgangspunkt altid, hvis det er praktisk muligt. Hvis det er forvaltningen, der tager initiativ til min deltagelse fordrer det altid, at borgeren er indforstået.

Borgerrådgiverens rolle i disse møder er lidt forskellig alt efter sagens karakter og forløb, men min intention er altid at være garant for, at samtalen forløber bedst muligt for borger og forvaltning med klare aftaler ved mødets afslutning. Nogen gange efterspørger borger hjælp til at få sine budskaber igennem på en hensigts-mæssig måde, og andre gange er det hjælp til at få mødet til at forløbe på en or-dentlig måde uden større konflikter.

Der er naturligvis mange variationer i møderne, men jeg oplever, at både borgere og forvaltning generelt er tilfredse med indsatsen fra min side.

## 2.2

### Tilgængelighed

Borgerrådgiveren træffes på alle hverdage mellem 9 og 16, men tidsrammen er fleksibel og kan altid tilpasses konkrete behov. Borgerne kan ringe eller maile og det tilstræbes, at de kontaktes samme dag eller senest inden for 3 dage.

Der er mulighed for at møde op i rådhusets åbningstid, med det anbefales altid at lave en aftale på forhånd, så der er sikkerhed for at mødet kan gennemføres.

Den åbne rådgivning har været lukket det meste af perioden grundet den generelle nedlukning, og fordi studierummet, hvor rådgivningen hidtil har foregået, er lille. Rådgivningen åbner igen, når det er praktisk muligt.

## 2.3

### Interne samarbejder mv.

Det er en del af borgerrådgiverens arbejdsopgave at bringe læring fra borgernes henvendelser og oplevelser til forvaltningen samt at give vejledning på det forvaltningsretlige område, give sparring og i øvrigt samarbejde om at forbedre sagsbehandlingen.

Der har været en stigning i henvendelser fra de centre, hvor der træffes flest afgørelser. Det har drejet sig om hjælp til at genoprette dialog og samarbejde i komplekse sager med tillidsproblemer og højt konfliktniveau. Der har også drejet sig om vejledning og sparring i forhold til forvaltningsretlige spørgsmål og faglige spørgsmål.

### Sammenhængende borgerforløb

Borgerrådgiveren har i perioden anbefalet borgere og forvaltning at konkrete sager skulle ind i sammenhængende borgerforløb. Det har betydet, at borgerrådgiveren har deltaget i et stort antal møder i sammenhængende borgerforløb, da borgerne ofte ønsker, at jeg deltager i starten af forløbet. Sammenhængende borgerforløb er en virkelig god metode til at sikre borgernes inddragelse, deres retssikkerhed og den tværgående koordination af indsatser. Det lykkes at få etableret en bedre koordination og mere transparens i de fleste sager efter min vurdering.

Borgerrådgiveren og Juridisk Kontor er forsat inddraget i vurderingen af prøve-handlinger. Prøvehandling er indsatser, hvor nye veje prøves for at imødekomme borgernes behov for løsning af konkrete problemstillinger i sagerne.

### Beskæftigelsesvejleder

Der blev ansat en beskæftigelsesvejleder i Center for Arbejdsmarked pr. 1. juni 2021.

Der blev fra start etableret kontakt, og vi har jævnlige møder om sager, faglige drøftelser mv. Der har været enkelte sager, hvor vi sammen har mødtes med en borger for at supplere hinanden.

Der er et godt og tillidsfuldt samarbejde mellem os.

### Undervisning i forvaltningsret

Sammen med Juridisk Kontor har borgerrådgiveren undervist i forvaltningsretlige emner og god sagsbehandling gennem en længere periode i Børn og Ungerådgivningens teams. Vi arbejder med en dialogbaseret undervisningsform, hvor der tages udgangspunkt i de problemstillinger som sagsbehandlere og leder i det enkelte team ønsker fokus på. De 3 teams er forskellige, men der er gode drøftelser af forvaltningsretlige og andre juridiske spørgsmål. Det er planen, at indsatsen fortsætter ind til videre.

Alle centre med myndighedsopgaver kan i øvrigt henvende sig om konkrete undervisningsforløb, temadage eller oplæg på personalemøder efter behov.

## 2.4

### Eksterne samarbejder mv.

Borgerrådsgiveren deltager i netværk med de andre borgerrådsgivere i landet kommuner. Det er et fagligt stærkt netværk med god mulighed for sparring og hjælp, og vi mødes regelmæssigt.

Netværket er vokset fra sidste beretning, hvor der var borgerrådsgivere i 42 kommuner til nu at være borgerrådsgiver i 68 kommuner.

Den store stigning skyldes bl.a., at der på Finansloven blev afsat en særlig pulje, hvor kommuner kunne søge midler til at etablere ny borgerrådsgiverfunktioner i medfør af den kommunale styrelseslov § 65e eller til at udvide eksisterende ordninger med ekstra ressourcer og kompetenceudvikling.

Borgerrådsgivernetværket er forsat en del af UCSyds forskningsprojekt "Forråelse i socialt arbejde". Der er indsamlet data i foråret 2021, hvor borgerrådsgiveren registrerede 52 nye henvendelser i indsamlingsperioden. 11 af disse sager faldt under projektets definition af forråelse.

Borgerrådsgiveren har i perioden deltaget i en del gratis webinarer med fokus på forvaltnings- og socialretlige emner, desuden blev en enkelt socialretlig konference gennemført i Middelfart oktober 2021. Borgerrådsgivernes årsmøde blev gennemført september 2021 på Gl. Avernæs, hvor bl.a. Ombudsmanden holdt oplæg.

## ■

*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, irrettesat, mistænkeliggjort, afvist eller sanktioneret.*



## 3.0

# Henvendelser fra borgerne inkl. statistik

### 3.1

#### Generelt om statistik og registrering

Det er altid vigtigt at huske, at henvendelser til borgerrådgiveren ikke er udtryk for den generelle kvalitet i sagsbehandlingen og samarbejdet mellem borger og forvaltning i kommunen. Dels er det kun et beskedent antal sager i forhold til det samlede antal sager, der behandles i centrene - dels har en del af sagerne stor kompleksitet på flere forskellige områder.

Imidlertid kan der gennem de sager, som jeg ser, være viden at hente om, hvilke forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne, som kan bruges til at identificere mulige tendenser eller opmærksomhedspunkter i myndighedscentrenes arbejde.

Statistikken bygger på et statistikmodul, der er udviklet af og for borgerrådgivere. Principperne for registrering er langt hen ad vejen de samme, som bruges hos Folketingets Ombudsmand, men er i fornødent omfang tilpasset borgerrådgivernes og kommunernes hverdag.

Når en borger henvender sig registreres der som udgangspunkt en sag i statistiksystemet. Registrering foretages dog ikke, hvis henvendelsen ikke giver anledning til egentlig sagsbehandling, selv om der kan være elementer af vejledning og anden hjælp forbundet med henvendelsen. Det er eksempelvis henvendelser, hvor jeg alene henviser til rette myndighed eller enhed. Dem modtager jeg en del af.

Registrering af sagerne i modulet falder i 2 hovedkategorier: Klager og Andre henvendelser. Der er overlap, hvor en sagerne udvikler sig fra den ene kategori til den anden.

Både modul og registreringer giver forsat anledning til en del overvejelser for at finde den mest brugbare og retvisende måde at registrere borgernes henvendelser på. Derfor har jeg tilmeldt mig et forløb, hvor de borgerrådgivere, der har udviklet modulet, underviser, og der er mulighed for erfaringsudveksling specifikt på dette område.

## 3.2

### Andre henvendelser

I indeværende år har jeg registreret 103 sager i kategorien "Andre henvendelser". I sidste periode var tallet 111.

"Andre henvendelser" drejer sig typisk om borgere, der søger efter den rette indgang til kommunen eller efterspørger mere generel vejledning på baggrund af en konkret problemstilling eller vejledning mere bredt. Det kan også være borgere, der er usikre på sagens sagsbehandling eller status.

At give vejledning om rette myndighed og muligheder for hjælp er en generel opgave for kommunens administration – både efter forvaltningsloven og inden for det sociale område efter retssikkerhedsloven, hvor der er en udvidet forpligtelse til at vejlede om muligheder for hjælp. Når borgerrådgiveren har en særlig forpligtelse i forhold til vejledning, understøtter det helt overordnet, at kommunen kan løfte forpligtelsen til at yde vejledning.

Der har i indeværende periode været en del borgere, der har kontaktet borgerrådgiveren, fordi de ikke har fået svar på henvendelser eller ikke har kunnet komme i kontakt med myndigheden. Det var samme billede, der tegnede sig i sidste periode.

De fleste af sagerne, der registreres i denne kategori er enten løst hos borgerrådgiveren eller med hjælp fra det relevante myndighedscenter.



### Eksempler på sager

*En borger henvender sig omkring hjælp til hendes søn. Hun efterspørger vejledning om inddragelse af nye oplysninger i sagsbehandlingen, da der er nye helbredsmæssige oplysninger i sagen, som hun har en oplevelse af ikke bliver taget med i den videre behandling af sagen. Jeg vejleder generelt om kommunens forpligtelse til at oplyse sager og vurdere, hvad der lægges vægt på i den konkrete sagsbehandling. Faglige vurderinger skal begrundes. Efter samtalen kontakter jeg afdelingen og beder dem kontakte borger for at få talt om de nye oplysninger og deres status i sagen. Hvis der forsat er uklarheder foreslår jeg, at der indkaldes til møde med borger.*

*Der har været en del henvendelser fra borgere med forskellige spørgsmål og ønsker om vejledning til igangværende sager og sagsbehandlingen – sagerne er kommet fra alle centre. Det har typisk drejet sig om forvaltningsretsspørgsmål i bred forstand bl.a. hvorvidt der er indgivet/modtaget en ansøgning, aktindsigt, hvornår man har krav på en skriftlig afgørelse og referater/notater fra møder, spørgsmål til partshøring samt rettigheder i forbindelse med rettelse af fejl og mangler i sagen. Jeg oplever, at denne vejledning hjælper borgerne til at forstå regler og rammer, og samtidig medvirker til en bedre dialog med afdelingen.*

*En borger henvender sig om muligheder for yderligere hjælp til hans mor, der har forskellige problemer med helbredet af både fysisk og psykisk karakter. Moderen har forskellige former for støtte, men sønnen vurderer ikke, at det er tilstrækkeligt, og at hendes funktionsniveau desuden er blevet dårligere. Jeg vejleder helt overordnet, og vi aftaler, at jeg beder afdelingen kontakte ham for mere konkret vejledning om hvilke muligheder, der er. Borger er ikke herefter vendt tilbage.*

*En borger kontakter mig, fordi hun er ængstelig for et kommende praktikforløb og i øvrigt ikke synes, at samarbejdet med sagsbehandleren fungerer særlig godt. Efter en længere samtale aftaler vi, at jeg kontakter afdelingen og foreslår et møde, hvor vi sammen får vendt de forskellige problemstillinger. Nærmeste leder indkalder hurtigt til et møde, hvor borger føler sig mødt og bliver betrygget i det videre forløb.*

### 3.3

#### Klager over sagsbehandlingen med videre

I denne beretningsperiode er der oprettet 62 klager i denne kategori. I sidste periode blev der oprettet 46 sager.

Klager består typisk af henvendelser, hvor borgeren har aktuelle og konkrete forhold vedrørende sagsbehandling med videre, som de ønsker behandlet med min hjælp. Det kan også være sager, hvor borger har modtaget en afgørelse, hvor de er uenige i udfaldet og ønsker bistand til at anke sagen.

#### God forvaltningsskik

Som i sidste beretningsperiode har der i de fleste sager i denne kategori indgået elementer omkring mødet med forvaltningen. Det kan både være borgers oplevelse af en svær dialog med sagsbehandleren og manglende kontakt med sagsbehandleren. Nogle borgere giver også udtryk for, at de ikke føler at de reelt inddrages i sagen eller at deres oplysninger ikke indgår eller undersøges nærmere.

Der er også en del sager, hvor borger oplever enten ikke at kunne få kontakt med afdelingen, eller hvor de trods gentagne henvendelser ikke føler, at de får svar på deres spørgsmål.

Borgerne, der henvender sig med klager er ofte ret pressede og tilliden til Ballerup Kommune beskadiget. Jeg forsøger altid på forskellige måder at skabe eller genskabe kontakten med afdelingen ved fx at bede afdelingen kontakte borgeren med en status på sagen eller indkalde til et møde med borgeren, hvor jeg deltager.

Mine henvendelser og forslag tages alvorligt, og at alle er indstillet på et godt samarbejde om at få genoprettet dialogen med borgerne bedst muligt.

#### Særligt om sagsbehandlerskift, manglende kontakt mv.

Der er i perioden kommet en del henvendelser om forskellige oplevelser og problemer i forbindelse med sagsbehandlerskift. Det har dels drejet sig om mange skift inden for de seneste år dels om enkelte skift, hvor overgangen af borgeren har været oplevet som uplanlagt og meget brat.

Borgere har givet udtryk at føle, at de hele tiden "skal starte forfra" eller at der ikke handles eller følges op som aftalt. Det kan betyde tab af tillid til kommunen og også vanskeliggøre samarbejdet med en ny sagsbehandler.

Der har også været sager, hvor fx ferie og sygdom har betydet at borgere ikke har kunnet komme i kontakt med afdelingen, men ikke har vidst hvorfor ingen vendte tilbage. Der er sager, hvor sagsbehandleren har valgt at afvente indhentelse af oplysninger eller andet før tilbagemelding til borgeren.

Når borgere ikke får svar eller ikke kan komme i kontakt med de rette personer oplever de hurtigt at komme i tvivl om, hvad der sker, om sagen er glemt eller om de bliver ignoreret.



## Eksempler på sager

Der har i beretningsperioden være flere sager i Børn og Ungerådgivningen, hvor samarbejdet mellem borgere og afdelingen bliver kompliceret på grund af samarbejdsproblemer forældrene imellem. Det giver udfordringer for sagsbehandlerne at håndtere børnenes sag herunder hvilke indsatser, der er nødvendige på en måde, så begge forældre oplever en ligeværdig og retfærdig behandling. Nogle forældre giver udtryk for, at de føler sig forskelsbehandlet i forhold til den anden forælder. Andre forældre anmoder om forskellig hjælp til de sager, der behandles i Familieretshuset. Fælles for disse sager er, at de er ressourcekrævende og svære for både borgere og forvaltning. Det kunne overvejes, om kunne afhjælpe nogen af problematikkerne at tilknytte to sagsbehandlere i disse sager.

Et behandlingssted henvendte sig om en patient, der efter deres opfattelse havde brug for hjælp til flere problemstillinger, herunder økonomisk og praktisk hjælp. De bad mig hjælpe med at få borgeren ind til rette afdelinger. Efter en samtale blev det tydeligt, at borgeren havde brug for en tværfaglig indsats mellem flere afdelinger. Det blev derfor aftalt, at sagen skulle i Sammenhængende Borgerforløb. Borgeren havde ikke særlig tillid til, at han ville få den rette hjælp. Starten var lidt svær, da der kom lidt ufrivillige og uhensigtsmæssige pauser i forløbet, da der skulle forventningsafstemmes mellem borger og lovgivning i flere centre. Det har været en lærerig proces og det er nu lykkedes at give en samlet hjælp med relevante indsatser på flere planer, som løbende justeres.

En far henvendte sig omkring særlig støtte til en psykisk syg voksen søn. De havde modtaget afslag på det ansøgte og ønskede at klage over afgørelsen. Vi aftalte, at jeg fik sagens akter fra afdelingen. Ved gennemgangen af akterne kunne jeg se, at sagens oplysningsgrundlag var ufuldstændigt i henhold til Ankestyrelsens praksis i den type sager. Jeg kontaktede den ansvarlige leder og foreslog, at der blev indkaldt til et møde med familien, hvor sagen herunder oplysningsgrundlaget blev drøftet. Herefter blev der indhentet yderligere oplysninger, og forvaltningen traf en ny afgørelse, som tilgodeså borgerens behov på et nyt grundlag.

Der har også i denne periode været flere henvendelser fra borgere omkring aktindsigter. Det har både været i forhold til at få aktindsigten, at få akter på tværs af afdelinger, akter der manglede og sagsbehandlingstid. Sagerne har været fra alle centre.

## 4.0

# Anbefalinger og opfølgning på sidste års anbefalinger

### 4.1

#### Opfølgning på sidste års anbefalinger

I sidste beretning anbefalede jeg at undervisning og dialog om forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik fortsatte.

Der er nu løbende undervisningsaftaler med de teams med myndighedsopgaver i forhold til børn og familier med og uden handicap. Undervisningen varetages af borgerrådgiveren og juridisk kontor, og det enkelte team og deres leder afgør, hvad der er behov for at dykke ned i. Undervisningen er dialogbaseret – gerne med udgangspunkt i sager/afgørelser mv. som teamet aktuelt arbejder med. Denne undervisning vil fortsætte.

Desuden anbefalede jeg, at der i centrene blev arbejdet med kvalificering af behandlingen af aktindsigter med konkrete anvisninger. Der er forsat er en del henvendelser omkring forskellige spørgsmål til aktindsigter. Det har overvejende drejet sig om manglende overholdelse af tidsfrister.

## 4.2

### Fremadrettede anbefalinger

A) Det er forsat min vurdering, at der også fremover skal være fokus på de forvaltningsretlige regler og god sagsbehandlingsskik, og det gælder hele organisationen. Hvordan fokus skal være og hvilke indsatser, der evt. skal igangsættes vil være forskelligt. Desuden har nogle centre ressourcepersoner, der kan forstå undervisning mv.

Det anbefales således, at undervisningsindsatsen i Børn og Ungerådgivningen fort-sætter indtil videre. I de øvrige centre med mange myndighedsafgørelser og borgerkontakt anbefales det, at der tilrettelægges tilpasset undervisning og kompetenceudvikling, således at der sikres et fælles afsæt og sprog på tværs af alle centre.

B) Det anbefales, at der ved opstart af nye sager kommer fokus på vejledning og forventningsafstemning i forhold til rammerne for den hjælp, som kommunen lovgivningsmæssigt og praktisk kan tilbyde. Det gælder både sager, der er i Sammenhængende Borgerforløb, og sager der ikke er det. I nogle af de sager, jeg har været involveret i, har borgerne fra start haft forventninger til støtten, som ikke har været praktisk mulig at gennemføre eller har været uden hjemmel i lovgivningen. Borgerne har oplevet, at de ikke bliver vejledt tydeligt fra start, og dialogen og samarbejdet er blevet presset – ofte gennem en længere periode.

Det anbefales i sammenhæng med ovenstående, at der kommer ledelsesmæssigt fokus på at styrke kommunikation og dialog – og evt. kompetenceudvikling i konfliktåndterning, så der skabes de bedste muligheder for at sikre et godt og tillidsfuldt samarbejde mellem borgere og myndighedsafdelingerne.

C) Som nævnt i beretningen modtager borgerrådgiveren en del henvendelser fra borgere, der fortæller, at de ikke modtager svar på mails og opkald.

Derfor anbefales det, at det drøftes i centrene om det ville være hensigtsmæssigt at fastlægge et serviceniveau/tidsfrister for tilbagemelding på diverse borgerhenvendelser, der ikke er nye ansøgninger.

Det anbefales desuden, at centrene drøfter, hvordan man sikrer mere ensartet information og kommunikation omkring sagsbehandlerskift og sagsbehandlers fravær til borgerne.

### Opfølgning på borgerrådgiverens beretning

Det fremgår af rammerne for borgerrådgiverens funktion, at beretningen skal politisk behandles af kommunalbestyrelsen.

Efter den politiske behandling vil anbefalingerne med evt. bemærkninger fra kommunalbestyrelsen blive drøftet i direktionen og chefgruppen, hvor der tages stilling til fremadrettede indsatser mv. Borgerrådgiveren står naturligtvis til rådighed med uddybning og sparring i den proces efter behov.

---

### For at sikre et godt samarbejde og borgernes retssikkerhed bør det altid prioriteres højt

- at borgeren kender dagsordenen før et møde
- at sagen bliver grundigt oplyst
- at borgerne bliver hørt – og føler sig hørt
- at borgerne orienteres, hvis en sag trækker ud og de aftalte frister ikke kan overholdes
- at begrundelser for afgørelser er klare og til at forstå med henvisninger til de relevante bestemmelser og ikke hele loven

## Bilag 1

### Overordnet statistik

#### Fordeling på direktørområder

Arbejdsmarked/Voksne og Sundhed	58,5 %
Børn og Ungerådgivning/Skoler, Institutioner og Kultur	30,5 %
By og Miljø/Økonomi	7,0 %
Andet	4,0 %

#### Fordeling på afdelinger

##### Arbejdsmarked

Jobcenter	36,0 %
Ydelser	10,0 %
Borgerservice	12,5 %

##### Voksne og Sundhed

Afgørelser og hjælpemidler	31,0 %
Omsorg og bolig	10,5 %

##### Børn og Ungerådgivning/Skoler, Institutioner og Kultur

Familie	32,0 %
Handicap	30,0 %
Dagtilbud	8,0 %
Skoler	30,0 %

##### By og miljø/Økonomi

Bolig	37,5 %
Vej/Park	25,0 %
Økonomi	37,5 %

Diverse [sager uden for funktionen eller til andre myndigheder] 4 sager



## Bilag 2

### 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 uddrages 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 afrapporteres 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 tilkendes 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 relevante 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 halvårige 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.



# Borgerrådgiver Beretning 2021

[ballerup.dk](http://ballerup.dk)

**Ballerup Kommune**  
Hold-an Vej 7  
DK-2750 Ballerup  
Tlf. 4477 2000  
[ballerup.dk](http://ballerup.dk)