



# Borger- rådgiveren

Beretning 2023



<b>Forord</b>	<b>3</b>
<b>Resume</b>	<b>5</b>
<b>Generelt om borgerrådgiverens arbejde</b>	<b>6</b>
<b>Hvad henvender borgerne sig om?</b>	<b>7</b>
<b>Tilgængelighed</b>	<b>8</b>
<b>Interne samarbejder mv.</b>	<b>9</b>
<b>Eksterne samarbejder mv.</b>	<b>10</b>
<b>Henvendelser fra borgerne</b>	<b>11</b>
<b>Generelt om henvendelser og statistik</b>	<b>12</b>
<b>Klager</b>	<b>13</b>
<b>Andre henvendelser</b>	<b>14</b>
<b>Bilag</b>	<b>15</b>

Denne beretning dækker perioden fra 1. november 2022 til 31.12.2023, og dækker således 14 måneder. Fremover vil beretningen følge kalenderåret.

## Forord

Borgerrådgiverfunktionen har nu eksisteret i Ballerup i over 5 år og er på mange måder blevet en etableret del af kommunens tilbud til borgere og forvaltning, og antallet af henvendelser er jævnt stigende.

Det er politisk besluttet, at borgerrådgiverfunktionen både er til for at hjælpe borgerne og for at bidrage til udvikling af sagsbehandlingen og kontakten med borgerne.

Jeg modtager jævnligt positive tilbagemeldinger fra både borgere og medarbejdere. Det betyder meget for funktionen, at der fra borgerne er tillid til, at borgerrådgiveren er et relevant sted at søge hjælp, når der opstår problemer, fx hvis samarbejdet er svært, eller hvis man har mistet overblikket over sin sag og sin retsstilling. Det betyder også meget, at samarbejdet med forvaltningen er godt og imødekommende, når jeg henvender mig. Det gør en stor forskel for kommunens borgere, når vi sammen og smidigt finder tilbage på sporet i en sag og får genetableret samarbejdet mellem borger og forvaltning.

Det er vigtigt altid at have for øje, at jeg kun ser en meget lille del af de mange sager, der behandles i Ballerup Kommune – og samtidig er borgerrådgiverfunktionen bl.a. målrettet komplekse sager med fejl og samarbejdsproblemer mellem forvaltning og borgere. Derfor skal årsberetningen læses som nedslag, der repræsenterer noget af den sagsbehandling, som kalder på opmærksomhed og handling, men den kan ikke læses som en repræsentativ beskrivelse af forvaltningens samlede arbejde.

Jeg har personligt stor glæde ved at deltage i faglige drøftelser med kolleger rundt omkring i kommunen og oplever forsat, at jeg lærer noget nyt og får tilføjet relevante perspektiver til mit videre arbejde. Det er dejligt at blive inviteret ind i maskinrummet, og det er med til at bidrage til gode løsninger i svære sager.

I en tid hvor begreber som afbureaukratisering og 'frisættelse' nævnes hyppigt, kan man måske opfatte en forvaltningsrets tilgang, som helt modsatrettet. Jeg mener bestemt ikke, at det ene udelukker det andet. Tværtimod mener jeg, at stærke kompetencer inden for de forvaltningsretlige discipliner og god forvaltningsetik netop er en forudsætning for at kunne afbureaukratisere og sætte de offentlige myndigheder fri til at løse de mange komplekse problemstillinger i et velfærdssamfund. Hvis der fastholdes fokus på de forvaltningsretlige principper og de 9 grundprincipper i Sammenhængende Borgerforløb, vurderer jeg, at borgernes retssikkerhed er i gode rammer.

# Henvendelser fra borgerne fordelt på direktørområderne



**53,5%**

Arbejdsmarked, Voksne og Sundhed



**8 %**

By og Miljø, Økonomi



**35,5 %**

Børne og Ungerådgivningen, Skoler og Institutioner



**3 %**

Andet



# Resume

I perioden 1. november 2022 til 31. december 2023 har 252 borgere henvendt sig til borgerrådgiveren. Da perioden er længere en ved sidste beretning kan tallene ikke direkte sammenlignes, men der er forsat en stigning i henvendelser, hvilket tyder på, at flere borgere har opdaget funktionen. Mange henvendelser indeholder flere problemstillinger og spørgsmål, så det reelle tal på behandlede sager er noget større end antallet af henvendelser. Fordelingen centrene i mellem ligner til forveksling de foregående år med meget små udsving.

Borgerrådgiveren kontaktes i stigende grad af ledere og sagsbehandlere omkring sparring mv., ligesom afdelingerne 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 45 sager, og der er ydet hjælp til klageprocessen i 8 sager.

## **Ud over hjælp til konkrete spørgsmål og sager har borgerne bl.a. efterspurgt**

- **bedre og mere konkret vejledning**
- **bedre kommunikation**
- **bedre opfølgning på aftaler og henvendelser**

## **Anbefalinger**

Forsat fokus på forvaltningsret og god sagsbehandlingsskik

Bedre vejledning af borgerne.

Kvalitetssikring af sagernes oplysning, før der træffes afgørelse

Rammer for lydoptagelse af møder.

## Generelt om borgerrådgiverens arbejde

Det meste af borgerrådgiverens arbejdstid er målrettet den direkte kontakt med borgerne, der kommer med mange forskellige spørgsmål og klager. Borgerrådgiveren vejleder borgerne, hjælper med klager samt med at komme i kontakt med forvaltningen. Borgerrådgiveren tilstræber at være så tilgængelig som muligt for borgerne og medarbejderne. Desuden fastholdes den åbne rådgivning på posthuset hver mandag, hvor borgerne kan møde op uden forudgående aftale.

Borgerrådgiveren arbejder fortrinsvis dialogbaseret. Det betyder, at kontakten med borgere, ledere og medarbejdere som udgangspunkt er mundtlig - enten ved fysiske møder eller telefonsamtaler. Den mundtlige kommunikation skaber typisk bedre relationer og sikrer bedre en fælles forståelse af problemstillingen - også når borger og forvaltning er uenige.

Denne tilgang kan kun lykkes, hvis både forvaltning og borger indgår i dialogen. I langt de fleste tilfælde hvor borgerrådgiveren anbefaler et møde mellem borger og forvaltning for at bedre samarbejdet/ få drøftet kernen i sagen eller hvad der måtte fylde, stiller parterne heldigvis op. Det er dejligt og løser mange sager, men selvfølgelig ikke alle.

## Hvad henvender borgere sig om?

Borgernes henvendelser til borgerrådgiveren kan handle om mange forskellige problemstillinger. Det kan både være spørgsmål om, hvilken afdeling borgerne skal have kontakt til og svære sagsforløb, hvor de ikke oplever at samarbejdet fungerer. Der er endvidere henvendelser om forståelse af konkrete afgørelser eller hjælp til at klage. Desuden har der det seneste år været stigende efterspørgsel på vejledning.

En del borgere ønsker, at borgerrådgiveren deltager i møder med forvaltningen. Der kan være flere grunde til ønsket, men i de fleste tilfælde drejer det sig om et vanskeligt samarbejde eller mangel på tillid til forvaltningens sagsbehandling. Borgerrådgiveren deltager, hvis det er praktisk muligt. Det er ofte tilstrækkeligt at deltage i et eller to møder for at få etableret fremadrettede aftaler omkring samarbejde og kommunikation mv.

Borgerrådgiveren deltager i en del møder i sammenhængende borgerforløb, og det er forsat min vurdering, at i langt hovedparten af de sager der behandles efter denne metode, føler borgerne sig mere hørt og inddraget - også selvom det ender med andre løsninger end deres eget udgangspunkt.

Forvaltningen kan også bede borgerrådgiveren deltage i møder, hvor de vurderer, at det er hensigtsmæssigt. Borgerrådgiveren deltager gerne, men altid kun hvis borgeren ønsker det. Det er dog endnu ikke sket, at en borger har takket nej til borgerrådgiverens deltagelse.

Borgerrådgiveren har tidligere omtalt begrebet procesretfærdighed, hvor udgangspunktet er borgerens oplevelse af, om forløbet og behandlingen har været retfærdig. Både forskning og borgerrådgiverens erfaringer viser, at borgere, der føler sig inddraget, og hvor sagsbehandlingen har været tydelig og gennemskelig, bedre kan forstå og acceptere et afslag, uden at samarbejdet bliver ødelagt.



Mange henvendelser til borgerrådgiveren bunder i en oplevet manglende procesretfærdighed, hvor borgeren i større eller mindre grad har følt sig næsten afkoblet sin egen sag. Her kan en god dialog om, hvad borgeren har oplevet og været stødt over sammen med aftaler om samarbejdet fremover, hjælpe sagen og tilliden tilbage i et bedre forløb.

Det er borgerrådgiverens erfaring, at det er yderst sjældent, at borgere, hvis sag er i sammenhængende borgerforløb, giver udtryk for en oplevelse af procesretfærdighed.

# Tilgængelighed

Borgerrådgiveren træffes som udgangspunkt på hverdage mellem 9 og 16, men tidsrammen er fleksibel og kan tilpasses, hvis der er konkrete behov for andre tidspunkter.

Borgere kan ringe eller maile direkte til borgerrådgiveren. Det tilstræbes, at borgerrådgiveren svarer 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.

Der tilbydes om åben rådgivning på posthuset hver mandag mellem 14 og 17.30, hvor borgere kan møde op uden forudgående aftale. Den første mandag hver måned kan borgerne desuden også træffe kommunens beskæftigelsesvejleder.





## Interne samarbejder mv.

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

Der har i den forgangne periode været en stigning i henvendelser om sparring i komplekse sager, hvor der ofte er et højt konfliktniveau. Det gode samarbejde med ledelsen i myndighedsafdelingerne medfører en åben og direkte dialog, som kan få nye perspektiver og løsningsforslag på banen til gavn for borgeren i sidste ende.

### Sammenhængende borgerforløb

Borgerrådgiveren deltager i en del møder i sammenhængende borgerforløb. Det er ofte i sager, hvor det er borgerrådgiveren, der har anbefalet, at sagen kommer i sammenhængende borgerforløb.

Borgerrådgiveren og en kollega fra Juridisk Kontor giver sparring omkring prøvehandlinger, hvor der prøves nye veje, og andre juridiske spørgsmål til programlederen og borgerkoordinatorerne. Sammenhængende borgerforløb er en god metode til at sikre borgernes inddragelse, borgernes retssikkerhed og den tværgående koordination af indsatser.

### Beskæftigelsesvejleder og pårørendevejleder

Borgerrådgiveren har fælles åben rådgivning med beskæftigelsesvejlederen på posthuset en gang om måneden.

Desuden mødes beskæftigelses-, pårørendevejlederen og borgerrådgiveren jævnligt til faglige og koordinerende drøftelser. I september afholdt vi et fælles arrangement på posthuset for at udbrede kendskabet til funktionerne. Der kom ikke så mange, men de der kom var meget aktive i debatten.

### Temadage mv.

Borgerrådgiveren deltog i den årlige dag for kommende og nye pensionister. Det var en fin dag med gode spørgsmål.

Desuden har borgerrådgiveren deltaget i en temadag om sammenhængende borgerforløb for tovholdere om tværfagligt samarbejde.

Endelig deltog borgerrådgiveren i en fælles temadag for ledere arrangeret af Børn- og Ungerådgivningen og skoleområdet 'Stærke fællesskaber og mindre fravær'. Det var en spændende dag, der både perspektiverede årsager til fravær, og hvordan man på tværs i forvaltningen kan arbejde forpligtende med at hjælpe børnene tilbage til undervisning. Der var stort engagement og interesse i drøftelserne og også i at finde gode tilgange til at arbejde på tværs. Borgerrådgiveren har de sidste år fået en del henvendelser fra forældre i sager med kortere og længere fravær og ser frem til at følge op på om koordination mv. opleves bedre af borgerne i de kommende år.

## Eksterne samarbejder mv.

Borgerrådgiveren deltager i netværk med de andre borgerrådgivere i landets kommuner. Der er nu borgerrådgiverfunktioner i 82 kommuner, og det er et stærkt fagligt netværk.

Regeringen nedsatte i 2023 en ekspertgruppe for fremtidens beskæftigelsesindsats, der skal komme med en tilbagemelding sommeren 2024. Ekspertgruppen skulle have en følgegruppe, hvor borgerrådgiveren blev udpeget sammen med en kollega fra Randers. I følgegruppen er desuden faglige organisationer, A-kasser mv. repræsenteret. Følgegruppen har været til flere møder med ekspertgruppen og er blevet inviteret til et par konferencer.

Borgerrådgiveren har god kontakt med en del foreninger og organisationer i Ballerup, som også er med til at udbrede kendskabet til funktionen. Der er borgerrådgiverens intention at udbygge samarbejdet, da de frivillige kræfter er vigtige parter både i forhold til at komme med gode input og i arbejdet for at komme så godt og bredt ud som muligt.

# Henvendelser fra borgerne og statistik

## Generelt om henvendelser og statistik

Selv om borgerrådgiveren forsat oplever en stigning i henvendelser er det som tidligere nævnt vigtigt at huske, at tallene er meget små i sammenligning med de mange sager, som kommunen behandler og afgør i løbet af et år.

Derfor kan henvendelserne til borgerrådgiveren og den statistik der udarbejdes ikke tages til udtryk for den generelle kvalitet af kommunens betjening af borgerne og sagsbehandlingen. Henvendelserne kan ses som tendenser og opmærksomhedspunkter i sagsbehandlingen.

Statistik kan laves på mange måder, og her benytter et system udviklet af og til borgerrådgivere med udgangspunkt i Ombudsmandens metode. Borgerrådgiveren registrerer borgerhenvendelser om konkrete sager, men ikke alle telefoniske henvendelser, hvis Borgerrådgiveren ikke vurderer, at det direkte er relateret til en sag eller hurtigt er ekspederet. Borgerrådgiveren registrerer heller ikke henvendelser fra forvaltningen, kommunalbestyrelsen og foreninger mv. Disse henvendelser kan bl.a. dreje sig om sparring og vejledning i bred forstand.

Statistikken siger ikke noget om hvor meget den enkelte sag har fyldt, hvor mange møder og telefonsamtaler der er holdt, eller hvor meget kontakt med myndighedsafdelingen der har været osv. Det er Borgerrådgiveren oplevelse, at ca. 15-20 sager løbende tager meget tid og indebærer hyppig kontakt med borgerrådgiveren.

### I statistiksystemet opdeles henvendelser i 2 kategorier:

- **Klager og andre henvendelser. I denne periode med 252 henvendelser fordeler det sig med 96 klager**
- **156 andre henvendelser, som uddybes i de næste afsnit**

## Klager, tendenser og temaer

Der har i denne periode været 96 henvendelser, der er registreret som klager. Klager kan være en helt konkret klage over en afgørelse, hvor borgeren efterspørger hjælp til at klage videre. Det kan også være klager over et svært forløb, manglende kommunikation eller mistillid til forvaltningens anvendelse af love og regler. Der er ofte flere problemstillinger i den enkelte henvendelse.

Det er Borgerrådgiverens oplevelse, at mange af de henvendelser, der starter som en egentlig klage hos borgerrådgiveren ender med at blive løst i samarbejde med forvaltningen, således at sagen ikke sendes videre til en klageinstans. Borgerrådgiveren har bistået 18 borgere i klageprocessen i denne periode.

### Forvaltningsretlige problemstillinger

I de fleste klagesager oplever borgerne et vanskeligt samarbejde med forvaltningen. Det kan være en manglende oplevelse af at være reelt inddraget, og at de oplysninger i sagen, som borger synes er vigtige, slet ikke bliver tillagt vægt eller bliver inddraget.

Der er mange henvendelser, hvor kontakten og opfølgningen ikke opleves at være tilstrækkelig. Borgere oplever, at sagsbehandlingen trækker ud, og de ikke er bekendt med hvorfor, eller hvad status er.

### Skolesager

Der har i det forgangne år været en stigning i henvendelser fra forældre til børn der er forskellige årsager ikke kommer i skole. Der er i flere sager tale om meget langvarigt fravær eller lange perioder med meget få ugentlige undervisningstimer. Når forældrene kontakter borgerrådgiveren er de ulykkelige, frustrerede og ofte er den samlede familiesituation inkl. øvrige søskende i høj grad præget af situationen.

Der har været en del sager, hvor forældrene ikke mener, at barnet er i det rigtige skoletilbud, ikke får tilstrækkelig eller den korrekte støtte for at kunne være i skolen.

Endelig er der forældre, der mener, at de ikke har fået den fornødne vejledning for at kunne være med til vurdere, hvad der bedst vil hjælpe barnet til at modtage undervisning og blive en del af fællesskabet.

Desuden har nogle forældre efter at have modtaget aktindsigt haft en oplevelse af, at der manglede væsentlige oplysninger i forløbet.

I sager med skolefravær blev det på den tidligere nævnte temadag om fravær nævnt af oplægsholderen, at undersøgelser viser, at samarbejdet mellem skole og forældre har stor betydning for at få børn til at trives i skolen og for at få dem tilbage efter fraværsperioder. Samarbejdet kommer ofte under pres, når skole og forældre har vidt forskellige perspektiver på kernen i situationen. Kommunikation bliver svær og den nødvendige tillid i samarbejdet bliver beskadiget begge veje.

Der er ingen lette løsninger eller genveje i disse sager, men borgerrådgiveren vurderer, at fra forvaltningens og skolerne side kunne øgede kompetencer i svære samtaler og konflikthåndtering måske hjælpe i nogen af sagerne.

### Ankestyrelsens hovedkonklusioner i analyse af problematisk skolefravær hos børn med handicap:

- **Koordinering og samarbejde mellem sektorerne er afgørende**
- **Forældre savner kompetent rådgivning og hjælp i tide**
- **Forældre oplever en central barriere ved uenighed om barnets handicap og trivsel**
- **Ordentlig inddragelse af både forældre og barn er af stor betydning for forløbet**

## Andre henvendelser, temaer og tendenser

I denne periode er 156 henvendelser registeret som andre henvendelser. Denne kategori dækker over mange forskellige problemstillinger. Det kan være borgere, der søger efter den rette indgang til kommunen eller efterspørger mere generel vejledning på baggrund af en konkret problemstilling, ofte drejer sig om forståelse af en afgørelse. Der er også borgere, der af mange forskellige årsager ønsker, at borgerrådgiveren deltager i et eller flere møder med forvaltningen.

De fleste sager i denne kategori handler om sagsbehandlingen, hvor borgerne usikre på sagens behandling eller status, men der er også efterspørgsel på vejledning omkring sagsbehandling og frister, samt hvad borgerens rettigheder er. Der har i perioden været en del henvendelser fra borgere, der kontakter borgerrådgiveren, fordi de ikke har fået svar på henvendelser til myndigheden eller ikke har kunnet komme i kontakt med sagsbehandleren. Det er en tendens, der også har været de andre år.

Hovedparten af sagerne under andre henvendelser løses hos borgerrådgiveren eller ved en hurtig kontakt med en leder myndighedsafdelingen. Det betyder, at meget få af disse sager ender som en klagesag.

Særligt i denne periode har flere pårørende til yngre borgere med forskellige udfordringer og diagnoser henvendt sig om hjælp til at den unge kan få et fritidsjob eller et egentligt job. Disse sager er løst i et fint og hurtigt samarbejde med beskæftigelsesvejlederen.

## Fokuspunkter og anbefalinger

Af de 252 henvendelser i perioden har 156 sager hovedsageligt handlet om forvaltningsretlige problemstillinger og god forvaltningsskik. Derfor anbefaler Borgerrådgiveren, at der forsat er fokus på forvaltningsret og på at sikre, at der er de tilstrækkelige kompetencer i centrene.

I 40 af de 252 sager har hovedproblematikken drejet sig om manglende vejledning, men vejledningsspørgsmål har indgået i 130 sager. Derfor anbefales det, at der i centrene arbejdes med vejledning og hvordan man vejleder korrekt efter gældende regler og praksis.

Borgerrådgiver har det sidste år set sagerne fra myndighedscentrene, der kommer retur fra Ankestyrelsen. Der er en del hjemvisninger (dvs. hvor sagsbehandlingen starter forfra), hvor oplysningsgrundlaget ikke er godt nok. Det er aldrig godt for tilliden til den kommunale forvaltning, når sager hjemvises. Samtidig er det et stort ressourcetræk at skulle behandle samme sag 2 gange. Derfor anbefales det, at der i øget omfang kvalitetssikres, at sagerne oplyses korrekt, før der træffes afgørelse.

Nogle borgere optager møder med forvaltningen. Hvis borgerne spørger Borgerrådgiveren, så anbefaler jeg altid, at de fortæller, at de ønsker at optage mødet. Det medfører ind i mellem akavede situationer på møderne, hvis medarbejderne opdager, at mødet optages. Der fremgår ikke på hjemmesiden eller andre steder rammer for at optage møder, så vidt jeg kan se. Det anbefales, at der udarbejdes en tydelig ramme for lydoptagelser ved møder med Ballerup Kommune, som kommer til at fremgå på hjemmesiden.

### Forsat fokus på forvaltningsret og god sagsbehandlingsskik

- Bedre vejledning af borgerne
- Kvalitetssikring af sagernes oplysning, før der træffes afgørelse
- Rammer for lydoptagelse af møder

**En sidste (lille) observation er, at der i en nogle afgørelser er stavefejl, grammatiske fejl – eller et forkert navn dukker op i sagsfremstillingen. Også her bør der være en kvalitetssikring, så afgørelser sendes i en korrekt udformning.**

Anbefalingerne drøftes med direktionen, hvor det aftales, hvordan der arbejdes videre i centrene. Det er en del gentagelser af samme anbefalinger.

Det er dog efter borgerrådgiverens opfattelse ikke underligt, at anbefalingerne fra år til år ligner hinanden. Det er bestemt ikke et udtryk for, at der ikke arbejdes med at forbedre og styrke sagsbehandlingen, men nærmere et udtryk for, at det er svært og kræver et stadigt fokus på de grundlæggende sagsbehandlingsregler. Det er min overvisning, at gode forvaltningsretlige kompetencer er det bedste fundament, når nye love og bestemmelser kommer i en lind strøm.

# Bilag

## Statistik

---

Direktørområder	%
Center for Arbejdsmarked/Center for Voksne og Sundhed	53,5 [56]
Center for Børne- og Ungerådgivningen/ Center for Skoler, Institutioner og Kultur	35,5 [32,5]
By og Miljø/Økonomi	8 [6]
Andet	3 [5,5]
I alt	100

---

Voksne	%
Jobcenter og unge	19
Helhedsporet	11
Brydehuset [ny som selvstændigt punkt]	10
Borgerservice og folkeregister	8
Ydelser	20

---

Afgørelser og hjælpemidler	22
Bolig og omsorg/Forebyggende indsats-er	10
I alt	100

---

Børn	%
Familier	45
Handicap	23
Skole	28
Daginstitution	3
Kultur	1
I alt	100

---

By og Miljø	70
Økonomi/opkrævning	30
I alt	100

---



## Borgerrådgiveren Beretning 2023