

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING
1. januar 2019 – 31. december 2019



BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING

1. januar 2019 – 31. december 2019

Indhold

Afsnit 1. ÅRSBERETNING 2019 - SAMMENFATNING OG ANBEFALINGER	3
1.1. Udviklingstendenser – hvad klager borgerne over? – anbefalinger fra borgerrådgiveren	3
1.2. Udviklingstendenser – antal henvendelser og henvendelsesmønstre	4
1.3. Samarbejde mellem borgerrådgiver og administration – fokus på anvendelse af klager til læring	4
1.4. Borgernes henvendelsesform til borgerrådgiverfunktion	5
1.5. Borgerrådgiverfunktionens samarbejde med DPO - databeskyttelsesrådgiver	5
AFSNIT 2	6
STATISTIK OVER HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I 2019	6
2.1. Perspektivering af tal og iagttagelser fra borgerrådgiveren	6
2.2. Udvikling i antal sager ved borgerrådgiverfunktionen	7
2.3. Udvikling i fordeling på hoved- og følgesager	7
2.4. Antal borgere der benytter borgerrådgiverfunktionen - klagesager	8
2.5. Udvikling i fordeling af sager på centre	9
2.6. Udvikling af klager ved borgerrådgiverfunktionen fordelt på centre	9
2.7. Udvikling af Andre Henvendelser fordelt på centre	10
2.8. hvad handler borgernes klager om? - Klage temaer	11
2.9. Borgerrådgiverens behandling af klagesager og andre henvendelser	12

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING

1. januar 2019 – 31. december 2019

Afsnit 1. ÅRSBERETNING 2019 - SAMMENFATNING OG ANBEFALINGER

1.1. Udviklingstendenser – antal henvendelser og henvendelsesmønster

Det samlede antal sager ved borgerrådgiverfunktionen (hoved- og følgesager) er stabilt og på niveau med foregående år.

Der er en stigning i antal hovedsager i forhold til foregående år, ligesom der er en stigning i antal unikke borgere der henvender sig til funktionen. Det betyder at der er flere selvstændige henvendelser til funktionen end tidligere.

Samtidig ses et fald i antal følgesager i forhold til foregående år.

Fald i følgesager betyder, at de enkelte borgerhenvendelser ikke har omfattet så mange forskellige klagetemaer som tidligere år.

I 2019 har der været flest henvendelser indenfor center for børn og familie samt center for ældre og sundhed.

Antal sager vedrørende center for børn og familie er på niveau med foregående år, medens der er tale om en stigning i antal sager indenfor center for ældre og sundhed i forhold til sidste år. Stigningen indenfor center for ældre og sundhed kan primært forklares ved 2 forhold.

1. et kompliceret klagesagsforløb vedrørende en enkelt borger
2. implementering af nyt sagsbehandlingssystem CURA – der har givet længere sagsbehandlingstider

Der er et fald i antal sager indenfor center for beskæftigelse samt center for borgerservice i forhold til foregående år.

I 2018 sås et markant fald af antal henvendelser vedrørende center for handicap og psykiatri i forhold til 2017. Der er i 2019 fortsat ganske få henvendelser vedrørende dette center.

1.2. Udviklingstendenser – hvad klager borgerne over? – anbefalinger fra borgerrådgiveren

Hovedparten af borgernes henvendelser i 2019 ligger indenfor området god forvaltningsskik. Her drejer det sig om temaer som lang sagsbehandlingstid og manglende svar, venlig og hensynsfuld optræden, betjening af borgerne, åbenhed og tillid mv.

Dernæst henvender borgerne sig vedrørende sagsbehandlingsreglerne i forvaltningslov såsom vejledning, begrundelse, klagevejledning, partshøring, partsrepræsentation mv.

Dette er i overensstemmelse med henvendelsesmønsteret fra foregående år.

Der er et fald i antal henvendelser vedrørende afgørelsers indhold og andre materielle forhold i forhold til tidligere år.

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING

1. januar 2019 – 31. december 2019

Indenfor de enkelte centerområder har der været enkeltstående sager der har givet anledning til drøftelser i et generelt læringsperspektiv mellem borgerrådgiver og centre. Nogle af disse vil blive kort beskrevet nedenfor.

I 2019 har der været en del henvendelser om lang sagsbehandlingstid og manglende svar i forhold til visitationen i center for sundhed og ældre. Implementeringen af nyt system (CURA) medførte, at sagsbehandlingstider ikke altid kunne overholdes. I den forbindelse har borgerrådgiveren vejledt om, at kommunen er forpligtet til af egen drift at orientere borgerne om, at sagsbehandlingstiden ikke kan overholdes.

I forhold til center for sundhed og ældre har borgerrådgiveren været involveret i et klageforløb vedrørende én bestemt borgers forhold i hjemmesygeplejen. Det er min vurdering at klageforløbet blev unødigt langstrakt og kompliceret, idet det var vanskeligt for borger at få fyldestgørende svar på konkrete klagepunkter. Der kan ikke konkluderes noget generelt på baggrund af et enkelt borgerforløb, men borgerrådgiveren har på baggrund af sagen anbefalet center for ældre og sundhed at overveje, hvorvidt der er behov for at øge kendskabet til god klagesagsbehandling i de udførende driftsenheder.

Indenfor center for børn og familie henvender borgerne sig primært i forhold til familieafdelingen. I 2019 har en konkret borgerhenvendelse givet anledning til en generel drøftelse af sagsbehandlerskift på kommunens initiativ.

Der kan være driftsmæssige forhold der gør det nødvendigt eller uomgængeligt at der skal ske skift i sagsbehandler. Det er imidlertid erfaringen, at skift af sagsbehandler kan være meget belastende for borgerne. De får oplevelsen af "at skulle starte forfra" og det kan medføre længere sagsbehandlingstider og dermed et længere forløb hvor det ikke er afklaret hvilken støtte borgeren bør få. I forbindelse med sagsbehandlerskifte er det derfor vigtigt at der er fokus på at opretholde fremdrift i sagen.

I forhold til center for borgerservice har borgerrådgiveren på baggrund af en konkret sag om vejledningsforpligtigelse deltaget i et personalemøde for at drøfte sammenhængen mellem vejledning, journalisering og notatpligt.

1.3. Samarbejde mellem borgerrådgiver og administration – fokus på anvendelse af klager til læring

Jeg oplever at centrene er meget lydhøre, i forhold til den generelle sparring som de konkrete sager giver anledning til. Det betyder at en konkret sag kan bane vejen for generel organisationslæring, til gavn for både administration og borgere.

Det er ligeledes min opfattelse, at der er opbygget en samarbejdsform der er hurtig, uformel og smidig, med de centre, der har henvendelser. Centrene svarer som altovervejende hovedregel hurtigt på mine forespørgsler, hvilket er positivt.

Dette smidige samarbejde er også forudsætningen for, at borgerrådgiverfunktionen kan medvirke til at bygge bro og genskabe kontakt og tillid. Det er også forudsætningen for, at egentlige klagesager måske kan undgås, ved at jeg bistår borgerne med at kvalificere klagepunkter mv. og

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING

1. januar 2019 – 31. december 2019

formidler til de berørte enheder, der herefter hurtigt går i dialog med borgerne, eller melder tilbage til mig.

Samarbejdet om de konkrete sager er differentieret og tilpasses løbende de enkelte centres organisering, behov og ønsker samt sagernes antal og kompleksitet. Det er min opfattelse at den løbende sparring og samarbejde med centerchefer fungerer godt. Jeg kontakter dem og de kontakter mig hvis vi oplever behov for drøftelser udover det aftalte.

Kommer der i løbet af året sager ved borgerrådgiverfunktionen i centre der ikke tidligere har haft henvendelser, inviterer borgerrådgiveren til en drøftelse af samarbejde, mødebehov mv.

Centerchefer er altid direkte orienteret om klagesager indenfor deres centerområde.

Årsberetningen og anbefalinger drøftes med direktionen ligesom jeg inviterer til dialogmøder, med de centre der har sager ved funktionen. Her er der mulighed for at samle op på de sager der har været og drøfte læringsperspektiver, samarbejde og sagsgange.

Borgerrådgiveren har i løbet af året også møder med borgmester og direktion.

1.4. Borgernes henvendelsesform til borgerrådgiverfunktion

Borgere i Ishøj og Hvidovre Kommuner kontakter mig på samme mobil nr. og jeg kan arbejde med sager i begge kommuner, uanset hvor jeg sidder rent fysisk. Den delte borgerrådgiverfunktion begrænser således ikke borgernes mulighed for at komme i kontakt med mig.

Borgerne henvender sig til borgerrådgiverfunktionen pr telefon og mail. Jeg kontakter typisk borgerne telefonisk for afklaring af om sagen kan afsluttes telefonisk eller om der er behov for et personligt møde.

Egentlige klager forudsætter som regel, at der aftales tid til yderligere borgerrådgivningsmøde hvor sagen kan drøftes mere indgående.

1.5. Borgerrådgiverfunktionens samarbejde med DPO - databeskyttelsesrådgiver

I 2018 trådte den nye persondataforordning i kraft, I forlængelse heraf har Hvidovre Kommune fået egen DPO – databeskyttelsesrådgiver.

Borgerrådgiveren vil i videst muligt omfang henvise spørgsmål og henvendelser om persondataret til Hvidovre Kommunes DPO. Kommer der henvendelser fra borgere om muligt sikkerhedsbrud vil borgerrådgiveren orientere den relevante centerchef og vejlede borgeren om muligheden for at kontakte databeskyttelsesrådgiveren.

Borgerrådgiveren har i 2019 modtaget få orienteringer fra borgere vedrørende klager indenfor dette område, men der har ikke været selvstændige anmodninger til funktionen indenfor dette område.

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING

1. januar 2019 – 31. december 2019

AFSNIT 2.

STATISTIK OVER HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I 2019

2.1. Perspektivering af tal og iagttagelser fra borgerrådgiveren

Af rapporteringer fra min side er baseret på iagttagelserne i de konkrete sager, som jeg stifter bekendtskab med i min funktion. Og det er sådan, at de konkrete klagesager, som jeg involveres i, kun udgør en lille delmængde af det samlede antal klager som modtages, behandles og besvares af kommunen. Det er også vigtigt at huske, at klagemønstre også afspejler forskelle mellem centre i relation til omfanget af borgerkontakt og myndighedsafgørelser.

Dermed også sagt, at det ikke nødvendigvis er et fuldt retvisende billede, hvis jeg i en given af rapporteringsperiode konstaterer flere, færre eller slet ingen klager indenfor et område.

Imidlertid vil der, via den statistik jeg fører, være viden at hente om hvilke forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne. Statistikken giver dermed mulighed for at identificere mulige tendenser eller opmærksomhedspunkter i administrationens arbejde.

Ligeledes vil den måde, centrene vælger at reagere på mine henvendelser på, samt den konkrete sagsbehandling af klager og henvendelser, give gode indikationer for en enheds tilgang og kompetenceniveau.

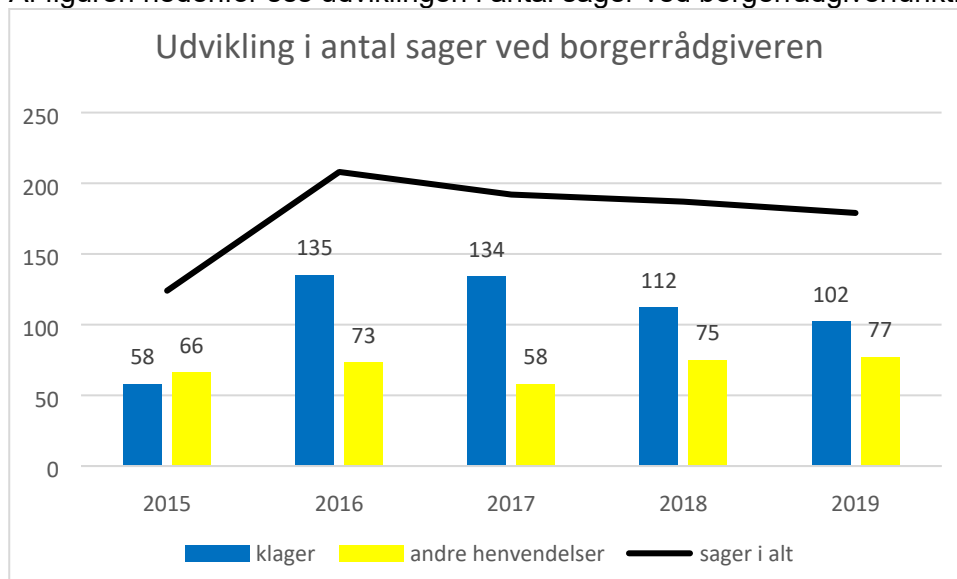
Jeg anvender det fælles statistikmodul, der er udarbejdet af borgerrådgivernetværket. For at sikre en så ensartet registrering som muligt er der tillige udarbejdet principper for registrering af sager i statistikmodulet.

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING

1. januar 2019 – 31. december 2019

2.2. Udvikling i antal sager ved borgerrådgiverfunktionen

Af figuren nedenfor ses udviklingen i antal sager ved borgerrådgiverfunktionen.



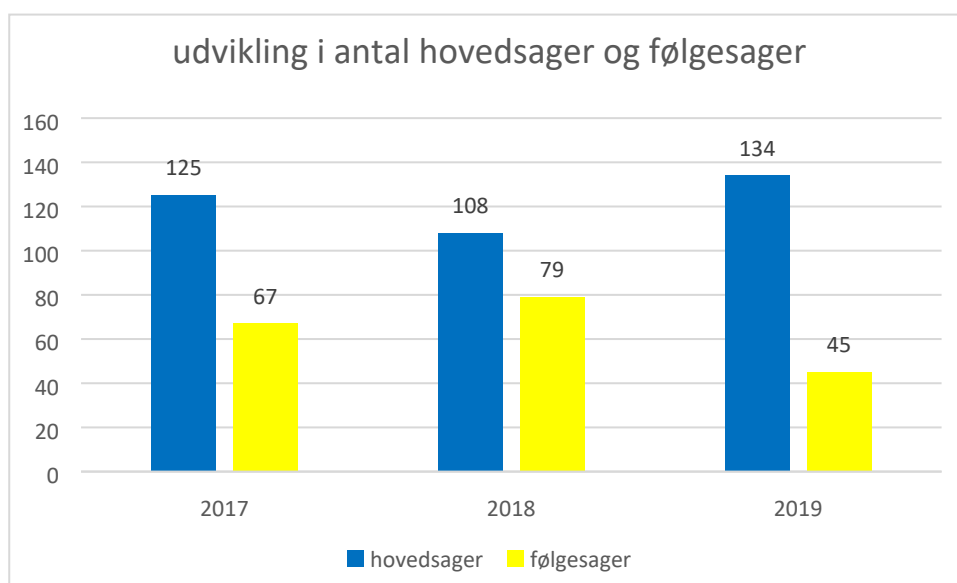
Det ses at antal sager er forholdsvis stabilt. I 2019 har der ligesom i 2018 været et fald i antal klager og en stigning i antal andre henvendelser.

I 2019 har jeg oprettet 179 sager i borgerrådgiverens statistikmodul. Sagerne er fordelt med 102 klagesager og 77 andre henvendelser.

2.3. Udvikling i fordeling på hoved- og følgesager

De 179 sager indeholder både hovedsager og følgesager.

Opmærksomheden henledes på at én henvendelse ofte udløser flere sagsregistreringer i form af typisk 1 hovedsag og et antal følgesager. Dette skyldes at formålet med registreringen er, at afdække de forskellige forvaltningsretlige temaer der behandles ved borgerrådgiverfunktionen. Der er således ikke tale om 179 selvstændige borgerhenvendelser. Derimod vil en hovedsag normalvis dække én borgerhenvendelse.



BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING

1. januar 2019 – 31. december 2019

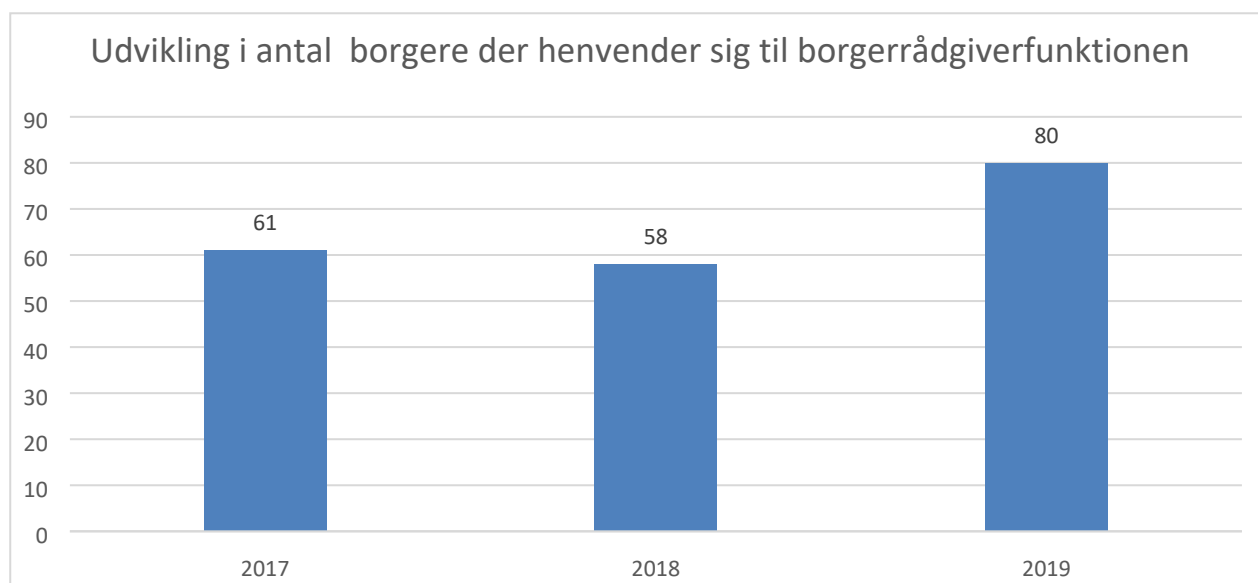
Grafen viser at der er sket en stigning i antal hovedsager og et fald i antal følgesager. En stigning i antal hovedsager betyder at der er flere henvendelser til funktionen end tidligere.

Samtidig ses et fald i antal følgesager i forhold til foregående år. Fald i følgesager betyder, at de enkelte borgerhenvendelser ikke har omfattet så mange forskellige klagetemaer som tidligere år.

2.4. Antal borgere der benytter borgerrådgiverfunktionen - klagesager

Af figuren nedenfor ses en opgørelse over udviklingen i antal unikke borgere der henvender sig til funktionen. Det fremgår at der er en stigning i antal unikke borgere. Der er således flere borgere der henvender sig til funktionen end tidligere. Dette skal muligvis forstås i sammenhæng med forsøgsordningen i 2019 hvor alle afgørelser fra hvidovre kommune har været vedlagt borgerrådgiverfunktionens informationspjece og kontaktoplysninger.

Da der er flere hovedsager end antal unikke borgere kan det konkluderes, at en række borgere har flere henvendelser til borgerrådgiverfunktionen.

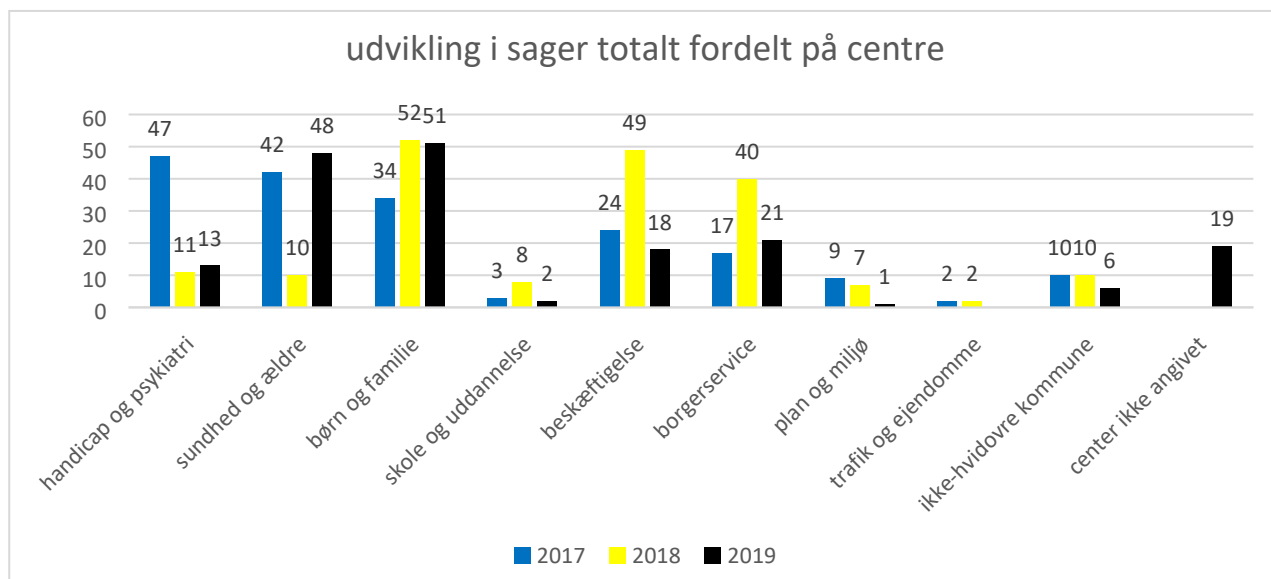


BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING

1. januar 2019 – 31. december 2019

2.5. Udvikling i fordeling af sager på centre

Figuren nedenfor viser udviklingen i fordeling af antal sager ved på centerområder i 2017, 2018 og 2019. Figuren er en total der indeholder både hoved- og følgesager.

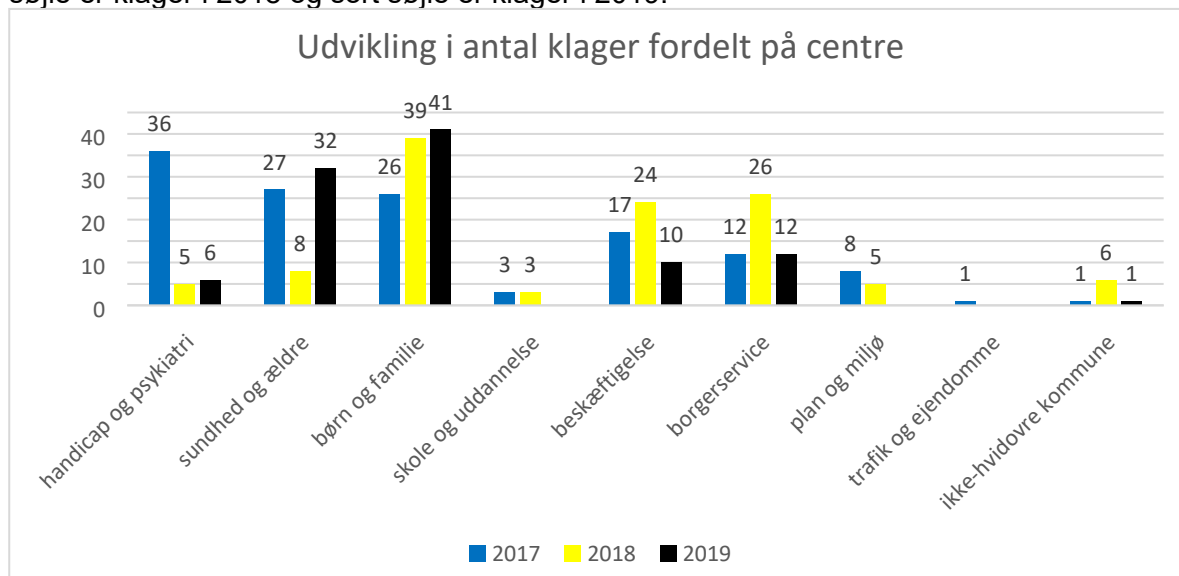


Der er en klar tendens til, at det sociale område har flest henvendelser. Dette er helt på linje med det billede der ses i andre kommuner.

Det ses også, at borgerrådgiveren i mindre omfang har bistået borgere i sager der ikke vedrører administrationen i Hvidovre Kommune. Det er sager der eksempelvis vedrører andre offentlige eller private instanser såsom Udbetaling Danmark, sygehuse, uddannelsesinstitutioner, boligselskaber mv.

2.6. Udvikling af klager ved borgerrådgiverfunktionen fordelt på centre

Figuren nedenfor viser udviklingen i antal klager fordelt på centre. Blå søjle er klager i 2017, gul søjle er klager i 2018 og sort søjle er klager i 2019.



BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING

1. januar 2019 – 31. december 2019

Figuren ovenfor er en total over klager der indeholder både hoved- og følgesager.

Der er fortsat center for børn og familie der har flest klager på samme niveau som foregående år. Det er vigtigt at holde for øje at der er tale om et beskedent antal klager set i lyset af centrets samlede antal sager.

Hovedparten af klagerne i 2019 indenfor dette center har handlet om sagsbehandling og/eller forvaltningsskik. Det er således kun 1 klage indenfor dette center der er en klage over afgørelsens indhold.

Der ses en stigning i antal klager ved center for ældre og sundhed. En del af forklaringen på stigningen kan søges i to forhold.

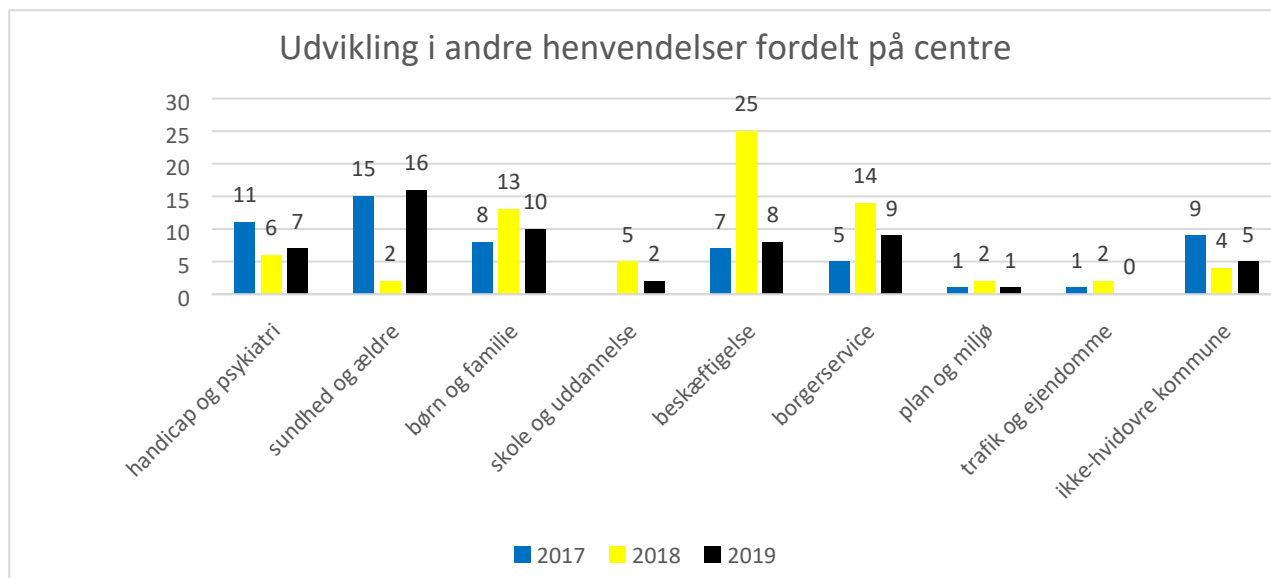
1. Centrets håndtering af én konkret borgerklage idet ca. 25% af klagerne indenfor dette center vedrører denne borger. Her har borgerrådgiveren bistået med konfliktløsning, ligesom borgerrådgiveren har været i dialog med ledelsen om krav til besvarelse af konkrete klager samt om generelle forvaltningsretlige regler om aktindsigt, partsrepræsentation mv.
2. implementering af nyt sagsbehandlingssystem – Cura - idet 1/3 del af klagerne er klager over sagsbehandlingstid og manglende svar.

Der er fald af klager indenfor alle andre centerområder.

2.7. Udvikling af Andre Henvendelser fordelt på centre

Henvendelserne drejer sig i primært om borgere der ønsker bistand til at søge partsaktindsigt eller bistand til at afgive partshøringssvar samt borgere, der har behov for vejledning.

Figuren nedenfor viser udviklingen i antal Andre Henvendelser fordelt på centre.



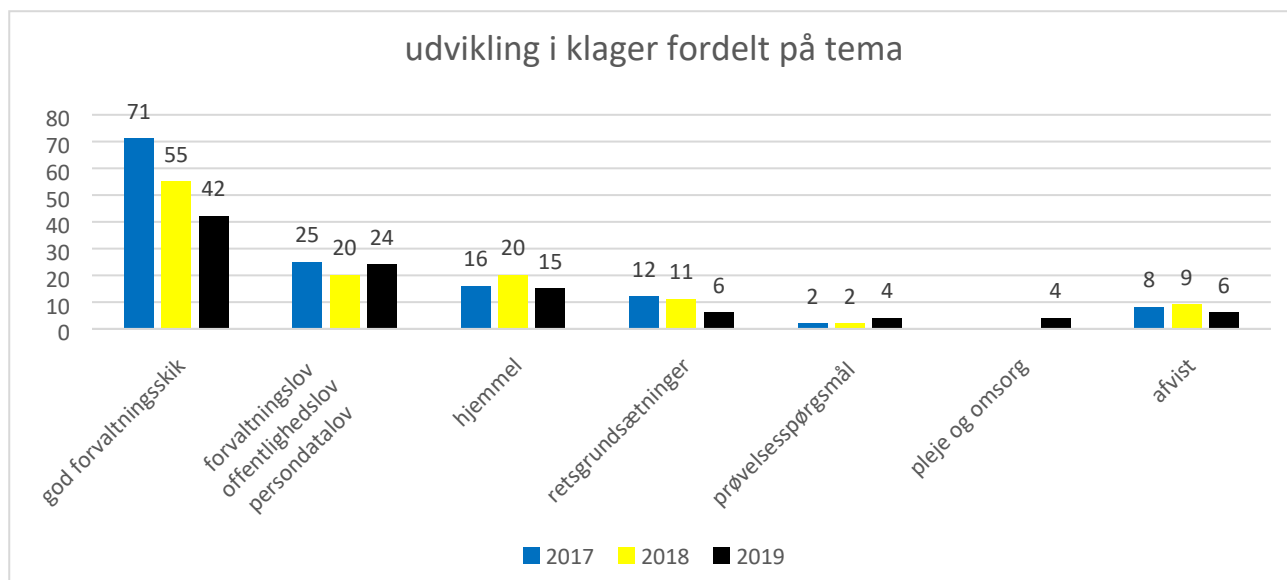
BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING

1. januar 2019 – 31. december 2019

Der ses samme udviklingstendens som indenfor udvikling i antal klager. Der er en stigning indenfor antal henvendelser indenfor center for sundhed og ældre, således det nu er på niveau med 2017. Indenfor øvrige centerområder er antal henvendelser stabilt eller faldende.

2.8. hvad handler borgernes klager om? - Klagetemaer

Figuren nedenfor viser hvad borgernes klager handler om



42 af klagesagerne vedrører forhold der reguleres af standarden ”god forvaltningsskik” – det er forhold som venlig og hensynsfuld optræden, betjening af borgerne, åbenhed og tillid samt sagsbehandlingstid og manglende svar. Det er et fald i antal i forhold til foregående år.

God forvaltningsskik er dog fortsat det område der er flest borgerklager indenfor, hvilket er i tråd med årsrapporter fra tidligere år

Der er 24 sager vedrørende de processuelle regler fra forvaltningsloven og offentlighedsloven. Der er tale om en lille stigning på 4 sager i forhold til sidste år.

Her handler det om reglerne for notatpligt, vejledning, partshøring, begrundelse og klagevejledning.

Der er ligeledes 15 klagesager der vedrører hjemmelsspørgsmål– altså typisk om en ansøgning er imødekommet fuldt ud. Hjemmelsspørgsmål vedrører dog også det forhold hvorvidt der er lovgivningsmæssig hjemmel til at træffe en given afgørelse. Der er et lille fald på 5 sager i forhold til foregående år.

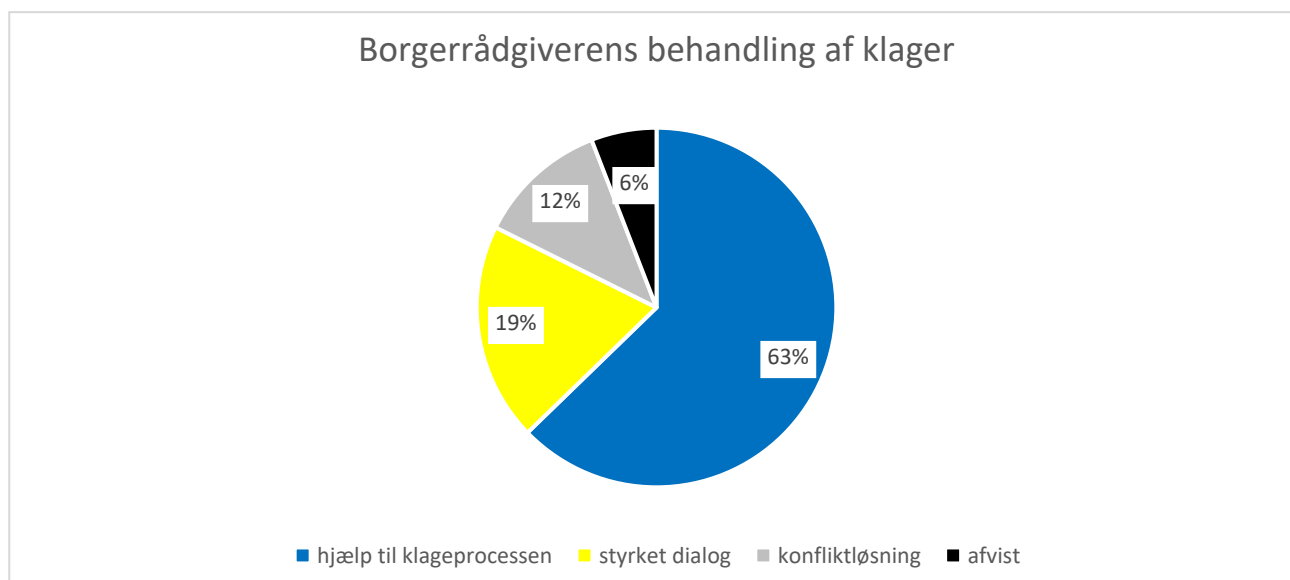
Borgerrådgiveren behandler ikke selvstændigt klager over indholdet af afgørelser jfr. vedtægten. I alle tilfælde giver jeg klagevejledning og i nogle tilfælde tilbyder jeg, at bistå med at formulere og videreformidle klager over afgørelser og andre materielle spørgsmål til det relevante center. Dette sidste sker navnlig såfremt der er tale om skrøbelige borgere eller såfremt der er usikkerhed om hvorvidt sagsbehandlingsregler er fulgt. I forhold til rettidigt påklagede afgørelser sker dette med henblik på Centrets genvurdering og efterfølgende eventuelle oversendelse til rette instans typisk ankestyrelsen, hvis centret ikke giver borgeren medhold til klagen.

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING

1. januar 2019 – 31. december 2019

2.9. Borgerrådgiverens behandling af klagesager og andre henvendelser

Figuren nedenfor viser borgerrådgiverens behandling af **klagesager** i 2019



Sagens karakter har betydning for hvordan jeg vælger at bistå borgeren.

19 % af klagesagerne er løst gennem ”styrket dialog ” her er der tale om hurtig koordinering og dialog med det relevante center. Her videregiver jeg borgerens synspunkter og klager samt mine opmærksomhedspunkter, hvorefter centret tager kontakt til borger. Nogle gange efterfølges ”styrket dialog” af ”hjælp til klageprocessen” hvis borgeren ikke opnår det ønskede resultat.

I 63 % af klagesagerne har jeg bistået borgeren med hjælp til klageprocessen.

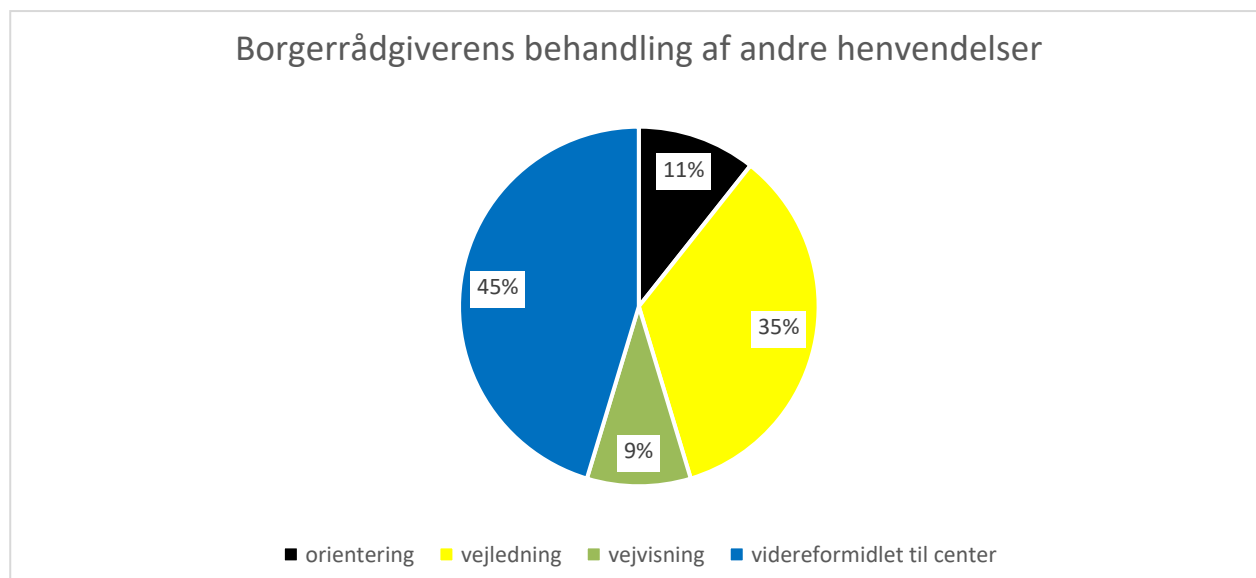
Hjælp til klageprocessen kan ske ved, at jeg formulerer og videregiver klagen til det relevante center. Det er imidlertid også i stigende grad sager, hvor jeg går i tættere dialog med centret om anvendelse af sagsbehandlingsregler og konkret løsning af sagerne.

I 12 % af sagerne har jeg bistået med konfliktløsning/mediering mellem borger og kommune.

Herudover er der en lille andel klagesager hvor jeg har afvist at gå ind i klagesagen. I henhold til vedtægten for borgerrådgiveren skal jeg afvise bestemte klage. Det kan også dreje sig om borgere der tilbagekalder deres klage eller hvor klagen vedrører et forældet forhold.

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 1. januar 2019 – 31. december 2019

Figuren nedenfor viser borgerrådgiverens behandling af **andre henvendelser** (vejlednings- og vejvisningssager).



I 45 % af sagerne har jeg videreformidlet en henvendelse til det relevante center. Her går jeg aktivt ind og beskriver borgerens behov eller usikkerhed til det relevante center og knytter kontakten. Det er min oplevelse, at det fungerer godt, da jeg sjældent oplever, at borgere har henvendt sig igen med klage over, at de ikke er blevet kontaktet eller at de har været utilfredse med kontakten.

I 35% af sagerne har jeg selv vejledt om gældende sagsbehandlingsregler mv.

I 11 % af sagerne er der tale om borgere der skriver til mig for at give mig orientering i deres sag

9% af sagerne er vejvisningssager. Det handler typisk om at henvise borgere til andre myndigheder og/eller andre rådgivningstilbud eksempelvis patientvejledere i sygehusvæsnet mv.