



BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 2017

Afsnit 1 – Årsberetning – sammenfatning og anbefalinger

1.1. Sammenfatning af borgerrådgiverens årsberetning for 2017

- 1.1.1. Samarbejde mellem borgerrådgiverfunktion og centre
- 1.1.2. Delt borgerrådgiverfunktion med Ishøj Kommune
- 1.1.3. Antal klagesager ved borgerrådgiverfunktionen er stabilt
- 1.1.4. Metoder til øget fokus på organisationslæring

1.2. Borgerrådgiverens anbefalinger på baggrund af beretningsåret 2017

- 1.2.1. Opsamling fra midtvejsstatus 2017 – Behov for koordinering på tværs af centre

Anbefaling 1. Fortsat opmærksomhed på koordinering på tværs af organisationen

- fokus på at skabe rammer og infrastruktur, der understøtter kommunikation og koordinering på tværs af funktioner, afdelinger og centre

Anbefaling 2. Fokus på proaktiv procesledelse

- inddragelse af borgerne i sagsbehandlingen

Anbefaling 3. Anvendelse af mail og SMS i kommunikation med borgere

- sikker håndtering af persondata

Anbefaling 4. Fokus på kvalitet i klagesvar

- vurdering af hvorvidt klagen er berettiget mv.

Afsnit 2. Statistik over henvendelser til borgerrådgiveren i 2017

- 2.1. Perspektivering af tal og iagttagelser fra borgerrådgiveren
- 2.2. Udvikling i antal sager ved borgerrådgiveren
- 2.3. Antal sager ved borgerrådgiveren i 2017
- 2.4. Fordeling af sager på Centre
- 2.5. Hvad handler borgerens klager om? - klagetemaer
- 2.6. Borgerrådgiverens behandling af klager og andre henvendelser

Afsnit 3 - Fakta

3.1. Rammer for borgerrådgiverens arbejde

3.2. Borgerrådgiverens fokus på organisationslæring – metoder

3.3. Synlighed og samarbejde

3.3.1. Fysisk placering og kontakt

3.3.2. Kommunikationsindsats

3.4. Netværk af borgerrådgivere

3.5. Registrering af borgerrådgiverens arbejde

3.5.1. Registreringsprincipper – statistikmodul for borgerrådgivere

3.5.2. Uddybende om sagstyper ved borgerrådgiveren

3.5.2.1. Klagesager - Dialogprincippet og undersøgelsesprincippet

3.5.2.2. Vejledningssager

3.5.2.3. Vejvisningssager

3.5.2.4. Undersøgelsessager

1.1. Sammenfatning af borgerrådgiverens årsberetning 2017

1.1.1 Samarbejde mellem borgerrådgiverfunktion og centre

Det er min opfattelse, at Hvidovre Kommune er kendetegnet af ledelse og medarbejdere der stræber efter god kvalitet og service i sagsbehandling og afgørelser.

Jeg oplever også, at borgerrådgiverfunktionen er kendt og respekteret i organisationen. Fra ledelse og medarbejdere oplever jeg en positiv tilgang, samt et oprigtigt ønske om konstruktivt at løse de ind i mellem ganske konfliktfyldte sager.

Det er ligeledes min opfattelse, at jeg har fået 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 i mange tilfælde kan undgås, ved at jeg bistår borgerne med at kvalificere klagetemaer mv. og formidler til de berørte enheder der herefter hurtigt går i dialog med borgerne, eller melder tilbage til mig.

1.1.2.Delt borgerrådgiverfunktion med Ishøj Kommune

Borgerrådgiverfunktionen i Hvidovre Kommune blev etableret i oktober 2014. Dette er dermed den tredje årsberetning der afgives til Kommunalbestyrelsen.

Med virkning fra 1 november 2016 blev borgerrådgiverfunktionen delt med Ishøj Kommune. Der er aftalt en foreløbig fordeling mellem de to kommuner med 2/3 til Hvidovre, svarende til ca. 24,5 timer ugentligt. Fordelingen mellem de to kommuner skal evalueres efter en 2 års periode.

Borgere i Hvidovre og Ishøj 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.

Det er endvidere min opfattelse, at det er meget positivt og perspektiverende at varetage funktionen i to kommuner samtidig.

1.1.3. Antal klagesager ved borgerrådgiverfunktionen er stabilt

Jeg anvender samme statistikmodul og samme registreringsprincipper som er anvendt i borgerrådgiverfunktionen siden opstarten i Hvidovre Kommune i 2014. Det betyder, at udviklingen i henvendelsesmønstre mv kan følges.

Antal af klagesager ved funktionen ligger på samme niveau som 2016 og må således antages at være stabilt.

1.1.4. Metoder til øget fokus på organisationslæring

Faste dialogmøder med relevante Centre

I henhold til vedtægten for borgerrådgiverfunktionen skal borgerrådgiveren yde sparring og rådgivning til direktion og centerchefer.

I forlængelse heraf har jeg drøftelser med de enheder der har sager ved funktionen efter behov. I forhold til Center for Handicap og Psykiatri er der aftalt kvartalsvise dialogmøder. Dette ligger i forlængelse af Centrets fokus på en mere systematisk klagesagsbehandling hvor klager anvendes til læring.

Her kan de konkrete sager danne baggrund for mere generelle drøftelser med henblik på fælles refleksion og læring.

Dette er en metode, jeg gerne vil arbejde videre med.

Som afsæt herfor, er der planlagt en administrativ proces i forbindelse med årsberetningen 2017. Her har borgerrådgiveren dialogmøder med direktionen, chefforum, samt ledergrupperne i de relevante centre, forud for den politiske behandling af årsberetningen.

Ingen undersøgelsessager i 2017 – undersøgelsessager suppleret af alternativ metode for at forbedre kvalitet i Centrenes besvarelse af klager via borgerrådgiveren

I min dialog med borgere har jeg fokus på, at styrke den enkelte borgers tillid til og samarbejde med Hvidovre Kommune.

Jeg må konstatere, at der er tilfælde, hvor en borger er utilfreds med det svar borgeren får fra et center, på en klage via borgerrådgiverfunktionen. Her har jeg i henhold til vedtægten mulighed for, at starte en undersøgelsessag, med henblik på at afgive en udtalelse.

Som et alternativ hertil har jeg i nogle tilfælde valgt, at genfremsende klagen med en uddybning af klagepunkter samt mine bemærkninger til hvilke forhold, som jeg mener, klagesvaret skal forholde sig til, i stedet for at starte en undersøgelsessag.

Det er min opfattelse, at denne metode i nogle tilfælde kan være et fint alternativ.

Metoden øger muligheden for genetablering af borgerens tillid gennem et mere tilfredsstillende klagesvar fra centret med deraf følgende accept og forståelse. Metoden skaber endvidere øget mulighed for konstruktiv refleksion og organisationslæring.

På den baggrund er der ikke opstartet undersøgelsessager i 2017.

Borgerrådgiverens anbefalinger 2017

Borgerrådgiverfunktionen er uvildig og uafhængig af den øvrige kommunale organisation.

Ifølge vedtægten for min funktion skal jeg i en årsberetning redegøre for min virksomhed samt påpege eventuelle forhold, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling og betjening. Beskrivelsen af sådanne forhold skal ledsages af konkrete anbefalinger. I det følgende gennemgås kort nogle temaer der har givet anledning til sager ved borgerrådgiveren. Det er samtidig områder, hvor jeg mener, at der er et forbedringspotentiale.

1.2.1 Opsamling fra midtvejsstatus 2017 – Behov for koordinering på tværs af centre

I min midtvejsstatus 2017 gjorde jeg opmærksom på, at der i forlængelse af erfaringerne fra tidligere år, fortsat var henvendelser vedrørende Center for Handicap og Psykiatri samt i et vist omfang med Visitationsafdelingen i Center for Ældre og Sundhed. Henvendelserne vedrørte behov for koordinering i sager, hvor borgere har sager i begge enheder.

Dette mønster bekræftes mere generelt i forhold til flere centre. Koordinering har således været et tema i sager ved borgerrådgiveren i relation til følgende centre: Skole og Uddannelse, Børn og Familier, Borgerservice, Handicap og Psykiatri, Sundhed og Ældre, Beskæftigelse samt Plan og Miljø.

Det ses en tendens til, at borgerutilfredshed og klager over sagsbehandling i højere grad opstår såfremt

1. en borger har flere sideløbende sager ved forskellige enheder i kommunen og/eller
2. hvor løsningen af en sag involverer flere forskellige enheder

Borgerne har et ønske og behov for at opleve helhed og sammenhæng i sagsbehandlingen og sikkerhed og tryghed igennem processen.

Dette stiller store krav til enhedernes evne til at koordinere sager på tværs af organisationen. Det stiller også store krav til procesrettelæggelse, kommunikation og forventningsafstemning med borgerne.

I mange organisationer har der gennem de sidste år været fokus på relationel koordinering. I teorien defineres relationel koordinering således: Relationel koordinering er (med afsæt i din faglige funktion) at kommunikere og handle med henblik på at integrere egen opgaveløsning ind i den store opgaveløsning. Det handler altså om at se sine opgavers betydning i forhold til den samlede ydelse til borgeren.

Anbefaling 1. Fortsat opmærksomhed på koordinering på tværs af organisationen – fokus på at skabe rammer og infrastruktur, der understøtter kommunikation og koordinering på tværs af funktioner, afdelinger og centre

Hvidovre Kommune har ledelsesmæssigt fokus på området og der er iværksat flere generelle organisationsinitiativer, herunder projektet "Med målet for øje". Projektet har fokus på at identificere borgerforløb med potentiale for koordinering, og at konkretisere hvorledes koordineringen bedst foregår.

I 2017 er endvidere gennemført en organisationsændring med etablering af en ny centerstruktur. Organisationsændringen har bl.a. til formål, at styrke de tværgående, helhedsorienterede løsninger med udgangspunkt i den enkelte borger samt fokus på sikker drift, udvikling og innovation.

Borgerrådgiveren anbefaler, at der fortsat er fokus på at skabe rammer og infrastruktur, der understøtter kommunikation og koordinering på tværs af funktioner, afdelinger og centre

Borgerrådgiveren anbefaler videre, at der er fokus på at identificere konkrete sagstyper, arbejdsprocesser og/eller identifikatorer for, hvornår det er behov for at koordinere på tværs.

Anbefaling 2. Fokus på proaktiv procesledelse og inddragelse af borgerne

I forlængelse af anbefaling 1 om fokus på koordinering på tværs af enheder, ses også et behov for øget opmærksomhed på procesledelse, vejledning og inddragelse af borgere i den konkrete sagsbehandling.

Den almindelige borger kender i udgangspunktet ikke de forvaltningsretlige regler eller sagsbehandlingsprocessen.

Det er min vurdering, at borgerens tillid til kommunen og det gode samarbejde mellem borger og kommune kan understøttes ved systematisk proaktiv vejledning af borgere når en sag startes op. Borgeren kan vejledes om sagsprocessen og om hvornår og hvordan de har mulighed for at få indflydelse på sagen. Dette kan også betyde at eventuelle misforståelser og borgerutilfredshed kan forebygges og minimeres.

På det sociale område knytter anbefalingen an til pligten til inddragelse af borgeren der fremgår af § 4 i retssikkerhedsloven, der har følgende ordlyd:

”§ 4. Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed.”

Anbefaling 3. Anvendelse af mail og SMS i kommunikation med borgere - sikker håndtering af persondata

Sagerne viser, at der er tilfælde, hvor Hvidovre Kommune fremsender personfølsomme oplysninger med e-mail til private usikre e-mailadresser.

Dette tyder på en vis usikkerhed eller manglende opmærksomhed i nogle dele af organisationen vedrørende valg af korrekt medie til skriftlige kommunikation med borgere.

Borgerrådgiveren anbefaler at der sættes fokus på dette område.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på den nye persondataforordning der træder i kraft i maj 2018. I tilknytning hertil behandler Folketinget pt. lovforslag der bl.a. giver hjemmel til at pålægge offentlige myndigheder bøder.

Anbefaling 4. Fokus på kvalitet i klagesvar - vurdering af hvorvidt klagen er berettiget mv.

Borgerrådgiverens formål er bl.a. at bidrage til at forbedre kommunes dialog med borgerne og sagsgangene i forbindelse med klager.

Jeg må konstatere, at nogle klagesvar ikke altid forholder sig til dét, borgeren klager over.

Dette kan ske på flere måder. For eksempel ved, at sagsforløbet blot gennemgås i klagesvaret eller ved, at borgerens oplevelse af sagsforløbet beklages – men uden en egentlig vurdering af hvorvidt klagen er berettiget eller ej.

Dette kan efterlade borgere frustreret og er ikke egnet til at øge tillid og samarbejde.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at der sættes fokus på at sikre, at klagesvar altid indeholder en vurdering og stillingtagen til, hvorvidt klagen er berettiget eller ej.

Det er min erfaring, at borgere har forståelse for, at der begås fejl i sagsbehandlingen, såfremt kommunen tager ansvar herfor og beklager. Ligeledes er det min erfaring, at borgere også accepterer en tilbagemelding om, at en klage ikke er berettiget, når blot dette forklares således, at borgeren forstår regelsæt og baggrund mv.

AFSNIT 2 STATISTIK OVER HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I 2017

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.

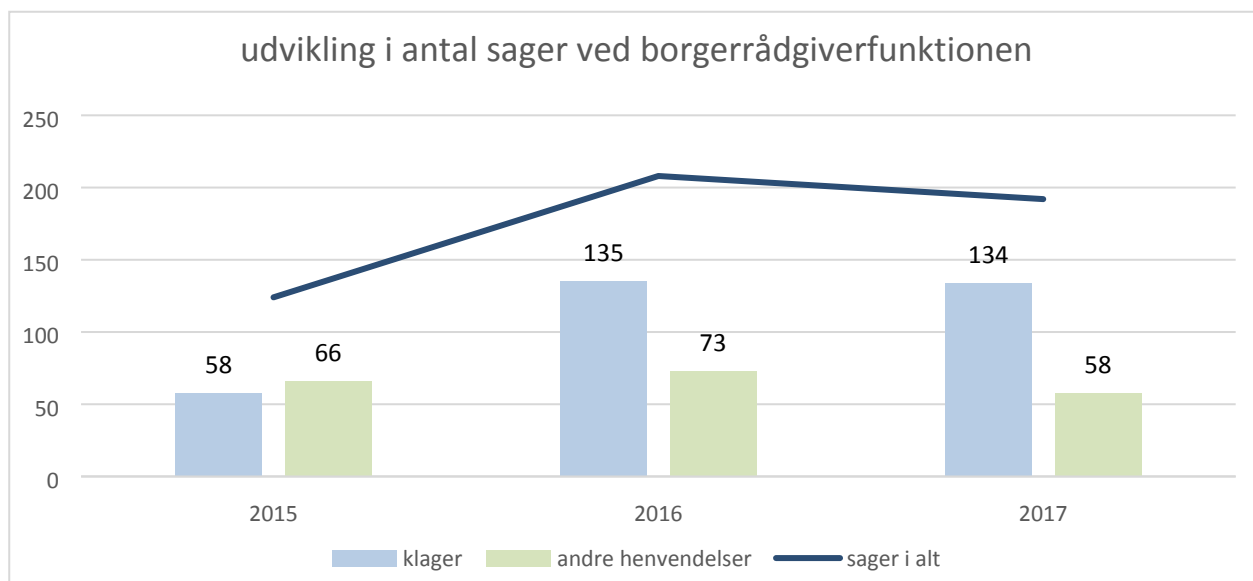
Dermed også sagt, at det ikke nødvendigvis er et fuldt retvisende billede, hvis jeg i en given af rapporteringsperiode konstaterer flere, færre eller slet ingen klager indenfor et område.

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.

2.2. Udvikling i antal sager ved borgerrådgiverfunktionen

Tabellen nedenfor viser udviklingen i antal sager for borgerrådgiverfunktionen siden den blev etableret.



Antal af klagesager ved funktionen i 2017 ligger på samme niveau som 2016 og må således antages at være stabilt.

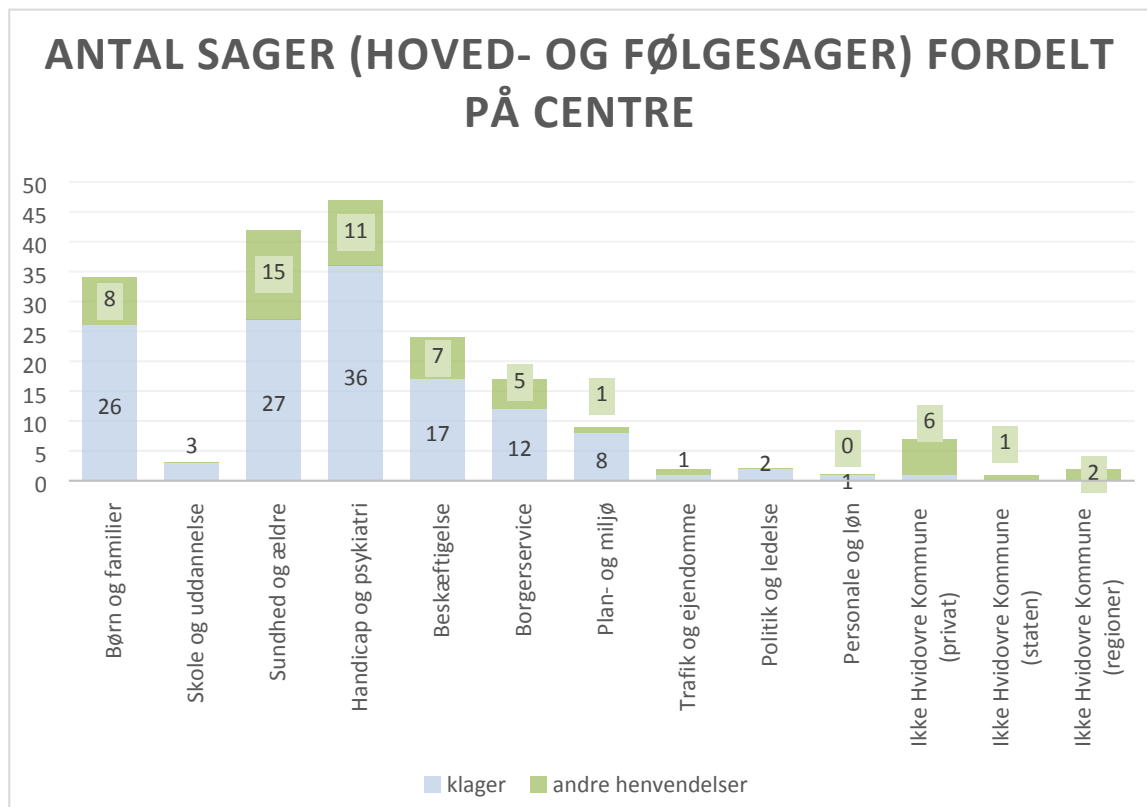
Det lavere sagsantal i 2015 må antages at være begrundet i, at der var tale om en opstartsperiode, da funktionen blev oprettet oktober 2014 .

2.3. Antal sager ved borgerrådgiveren i 2017

I beretningsåret 2017 har jeg oprettet 192 sager i borgerrådgiverens statistikmodul i form af 134 konkrete klagesager, og 58 andre henvendelser.

2.4. Fordeling af sager på centre

Figuren nedenfor viser hvordan de 192 sager fordeler sig på centre:



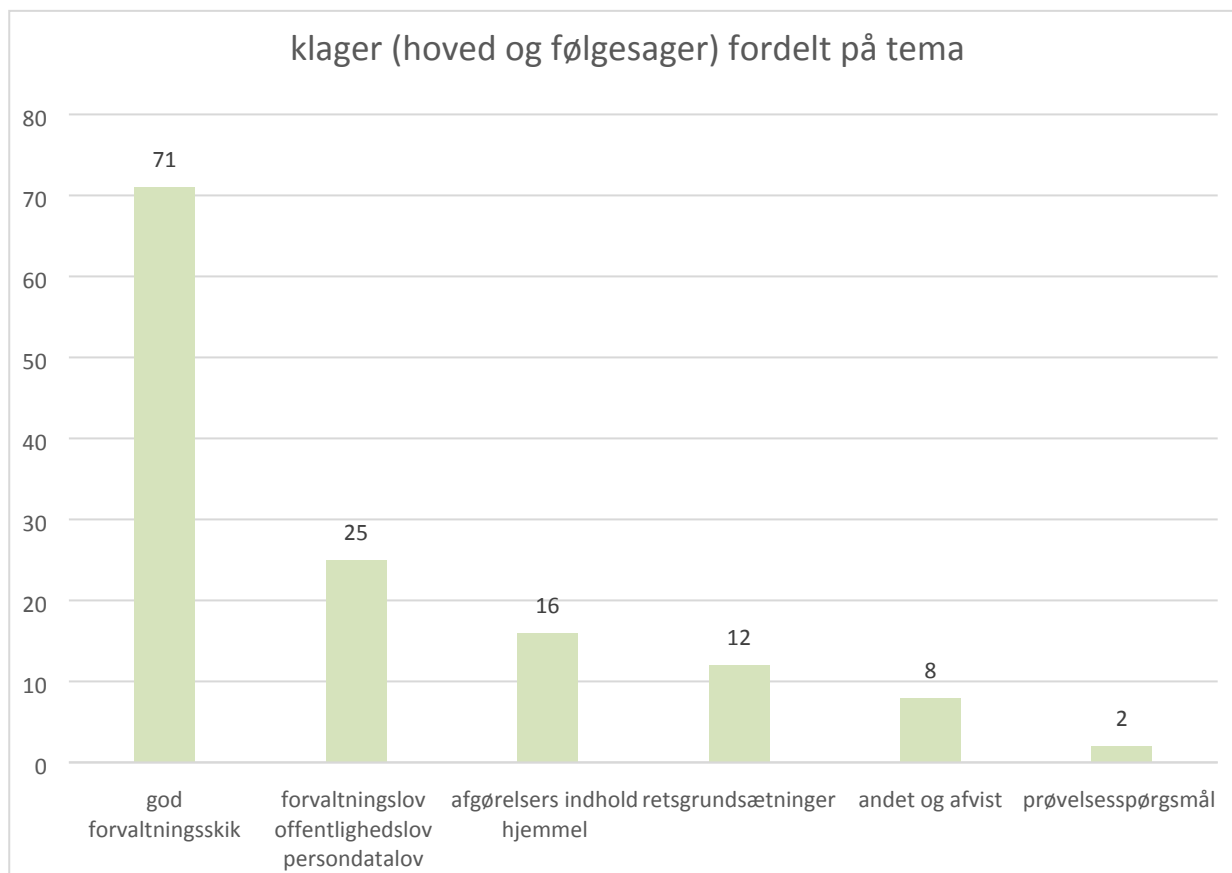
Det er naturligt at de borgernære områder vil have flest henvendelser som følge af sagernes karakter og betydning for borgeres livskvalitet.

I forlængelse af henvendelsesmønster fra tidligere år ses en tendens til at Handicap- og Psykiatri, Sundhed- og Ældre samt Børn og Familie har flest sager.

Der er tillige 9 sager der vedrører henvendelser om andre instanser end Hvidovre Kommune. Dette kan ses som et billede på, at borgerne i et vist omfang også anvender borgerrådgiverfunktionen som indgang til det offentlige indenfor en bred vifte af spørgsmål. Det er sager der eksempelvis vedrører andre offentlige eller private instanser såsom Udbetaling Danmark, boligselskaber, sundhedsvæsenet mv.

2.5. Hvad handler borgernes klager om? - Klagetemaer

Figuren nedenfor viser hvad borgernes klager handler om



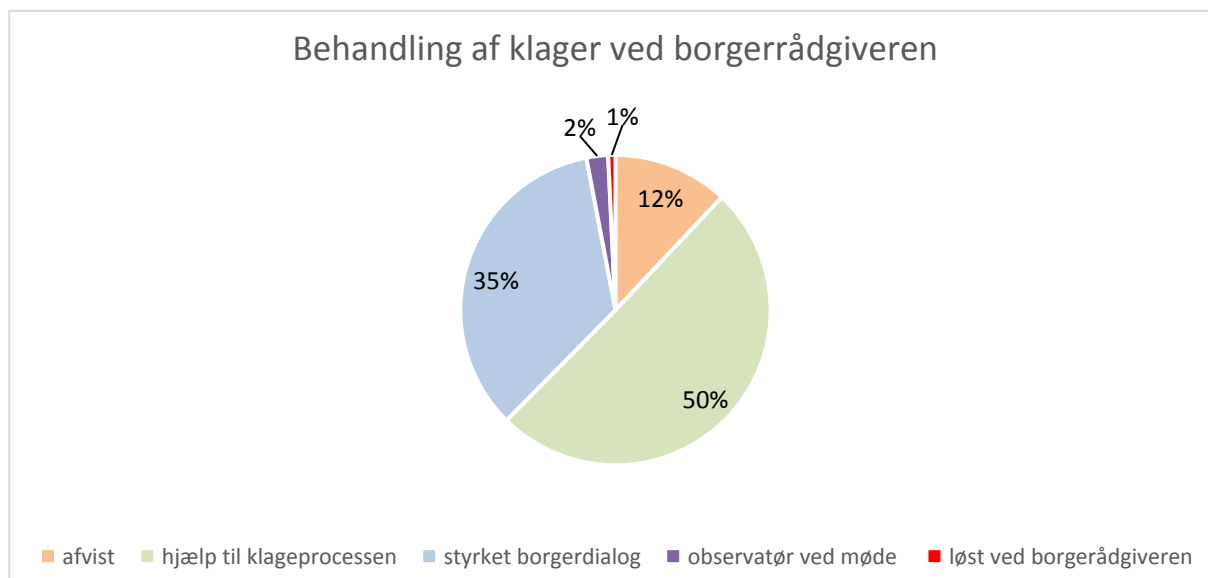
Det ses at klagetemaet ”God Forvaltningsskik” udgør det største klagetema. Dette billede kan genkendes fra tidligere år. God forvaltningsskik er en retlig standard som i Danmark navnlig er udviklet via ombudsmandens praksis. Det er forhold som venlig og hensynsfuld optræden, betjening af borgerne, åbenhed og tillid mv. Her træder klagetemaet koordineret indsats, inddragelse og sagsbehandlingstid og manglende svar tydeligst frem.

Den andenstørste gruppe udgøres af klagetemaer knyttet til forvaltningslov, offentlighedslov og persondatalov. Det handler her om klager over de klassiske sagsbehandlingsregler som partshøring, begrundelse, klagevejledning samt sikker håndtering af persondata.

Hjemmelsspørgsmål udgør den tredjestørste gruppe af sager ved borgerrådgiveren. Disse sager handler typisk om, hvorvidt en borgers ansøgning bliver imødekommet eller ej. Borgerrådgiveren behandler ikke selvstændigt klager over indholdet af afgørelser og andre såkaldte materielle spørgsmål jfr vedtægten. I langt de fleste tilfælde tilbyder jeg dog at bistå med at formulere og videreformidle klager over afgørelser og andre materielle spørgsmål til den relevante afdeling. I forhold til rettidigt påklagede afgørelser sker dette med henblik på Centrets genvurdering og efterfølgende eventuelle oversendelse til rette instans typisk ankestyrelsen, hvis centret fastholder afgørelsen.

2.6. Borgerrådgiverens behandling af klagesager og andre henvendelser

Figuren nedenfor viser behandlingen af **klagesager** ved borgerrådgiveren.



Der er oprettet 134 klagesager (hoved- og følgesager) i 2017

Det ses heraf at i 50% af klagesagerne har jeg aktivt bistået borgeren med at formulere og viderebringe klagen til den relevante afdeling.

Hjælp til klageprocessen bruges navnlig når borgeren ønsker at klage over afgørelser der kan påklages eksempelvis til ankestyrelsen. Her bidrager jeg således til at tydeliggøre borgerens synspunkter og argumenter til det relevante afdelings remonstration af klagen. Såfremt borgeren ikke får medhold i sin klage vil afdelingen typisk være forpligtet til at videresende klagen til ankestyrelsen.

Hjælp til klageprocessen bruges dog også til rene klager over sagsbehandlingen. Dette sker ofte på borgerens ønske, eller hvis det vurderes at tidsperspektivet gør, at sagen ikke kan løses via styrket dialog.

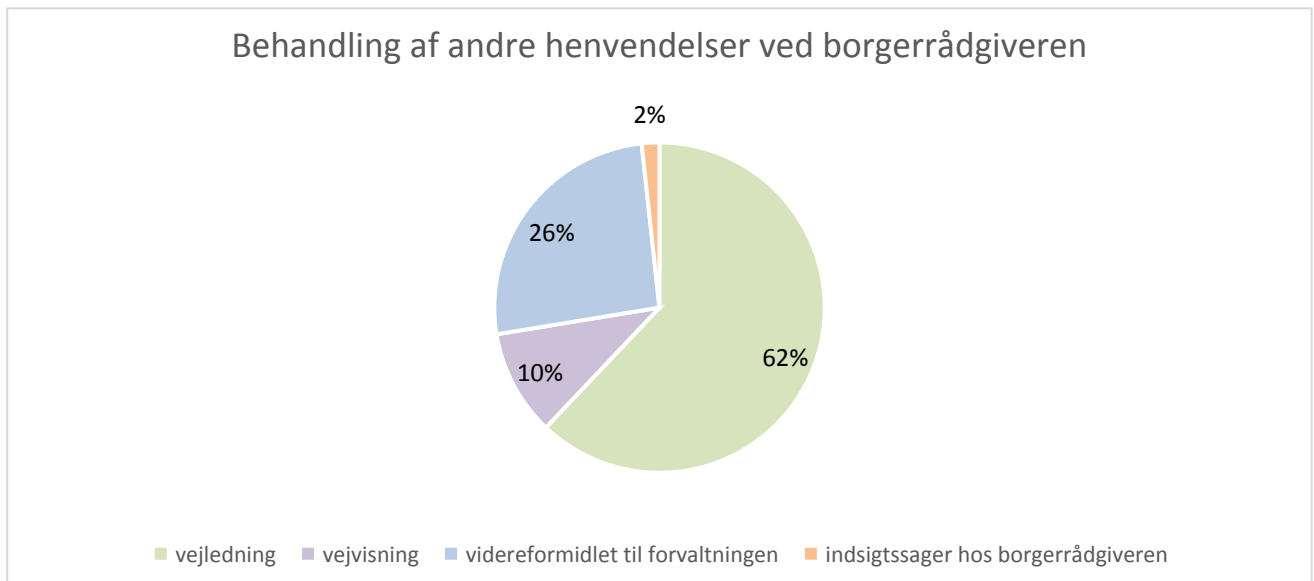
Sagens karakter har således betydning for hvordan jeg vælger at bistå borgeren.

25 af klagesagerne er løst gennem ”styrket dialog ” her er der tale om hurtig koordinering og dialog med det relevante center. Her bistår jeg med sagens løsning uden en egentlig formel klagesagsbehandling. Nogle gange efterfølges ”styrket dialog” af ”hjælp til klageprocessen” hvis borgeren ikke opnår det ønskede resultat.

I 12 % af klagesagerne har jeg afvist at gå ind i sagen. I henhold til vedtægten for borgerrådgiveren skal jeg afvise bestemte klager. Det kan eksempelvis dreje sig om klager over forhold der har været bedømt af de stående udvalg eller som er indbragt for det kommunale tilsyn eller for domstolene.

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 1. JANUAR 2017 – 31. DECEMBER 2017

Figuren nedenfor viser borgerrådgiverens behandling af **andre henvendelser end klager**.



Der er oprettet 58 andre henvendelser i 2017

I 62 % af sagerne har jeg selv vejledt og i 10 % af sagerne vejvist. Disse områder dækker et bredt felt hvor jeg eksempelvis vejleder om gældende regler og klagemuligheder, finder lovgrundlag og links og kontaktoplysninger og eks. knyttet kontakt til frivillige organisationer, gældsrådgivere mv.

I 26 % har jeg videreformidlet en henvendelse til den relevante afdeling. Her går jeg aktivt ind og beskriver borgerens behov eller usikkerhed til administrationen og knytter kontakten.

AFSNIT 3 - FAKTA

3.1. Rammer for borgerrådgiverens arbejde - Regelgrundlag, organisatorisk indplacering og opgaver

Borgerrådgiverens virke er tilrettelagt i overensstemmelse med den vedtægt for funktionen som er godkendt af Kommunalbestyrelsen. Vedtægten er udarbejdet i medfør af rammebestemmelserne i styrelseslovens § 65e og § 18 i kommunens styrelsesvedtægt.

Borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens forvaltning og borgmesterens øverste daglige ledelse af samme. Borgerrådgiveren refererer således direkte til Kommunalbestyrelsen.

Ifølge vedtægten er opgaven først og fremmest dialog med borgerne i konkrete sager.

Der er tale om en mediatorrolle, hvor det handler om at:

- a) sikre, at der er en konstruktiv dialog mellem kommunens centre og borgerne,
- b) hjælpe borgerne med at finde vej i systemet, fx med at forstå et brev eller en afgørelse og med at finde vej i den kommunale organisation,
- c) give vejledning i forbindelse med klager og hjælpe med at formulere klagen,
- d) behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og medarbejdernes betjening af borgerne, herunder også klager over den praktiske opgaveløsning samt klager over diskrimination.

Borgerrådgiveren tager ikke sager op af egen drift og går ikke ind i sager, som er over 1 år gamle, medmindre der klages over aktuelle, konkrete forhold begået indenfor det seneste år.

Borgerrådgiveren kan ikke:

- a) Træffe afgørelser eller ændre afgørelser.
- b) Behandle klager over forhold, der falder udenfor kommunens virksomhed.
- c) Behandle klager over forhold, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer, fx Ankestyrelsen.
- d) Behandle klager over forhold indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene.
- e) Behandle klager over politiske beslutninger (fx serviceniveau) eller over forhold, som har været bedømt af de stående udvalg, Økonomiudvalget eller Kommunalbestyrelsen.
- f) Behandle klager over ansættelsesforhold i kommunen.

Borgerrådgiveren er uvildig og kan ikke fungere som bisidder eller partsrepræsentant, herunder bistå borgere med sagers førelse ved højere instanser.

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 1. JANUAR 2017 – 31. DECEMBER 2017

Borgerrådgiveren kan heller ikke bistå forvaltningen i konkrete sager, men bistår dog administrationen ved generelle forespørgsler indenfor funktionens kompetence og opgaver.

I forhold til centerchefer og direktion skal borgerrådgiveren løbende yde sparring og rådgivning.

Ud over den telefoniske og personlige betjening består arbejdet som borgerrådgiver primært i dialog med kommunens administration, skriftlig behandling af klagesager og udarbejdelse af årsberetning til Kommunalbestyrelsen.

3.2. Borgerrådgiverens fokus på organisationslæring - metoder

Borgerrådgiveren skal i henhold til vedtægten yder løbende sparring og rådgivning til direktion og centerchefer.

I henhold hertil er der etableret faste dialogmøder med relevante centre med henblik på generelle drøftelser og læring.

I nogle tilfælde vælger jeg at genfremsende en klage til centret med en uddybning af klagepunkter samt bemærkninger til hvilke forhold, som jeg mener, klagesvaret skal forholde sig til. Dette kan være det gode alternativ til en undersøgelsessag i tilfælde hvor borgeren ikke er tilfreds med det klagesvar som centret har givet.

Det er min opfattelse, at denne metode i nogle tilfælde kan være et fint alternativ til en egentlig undersøgelsessag.

Metoden øger muligheden for genetablering af borgerens tillid gennem et mere tilfredsstillende klagesvar fra centret med deraf følgende accept og forståelse. Metoden skaber endvidere øget mulighed for konstruktiv refleksion og organisationslæring.

3.3. Borgerrådgiverens arbejde med synlighed

Som borgerrådgiver i Hvidovre Kommune er det vigtigt at have konstant fokus på synlighed og dialog omkring funktionen i forhold til borgere, administration og samarbejdspartnere

3.3.1 Fysisk placering og kontakt:

Jeg har kontor på rådhuset i stueetagen blok A. Interne møder afholder jeg gerne i den enkelte afdeling for at fremme den gode dialog og for at fremme mit eget kendskab til de enkelte enheder. Egentlig borgerrådgivning, hvor jeg mødes personligt med borgerne sker primært i kommunens mødelokaler i stueplan, men også på mit kontor.

Den direkte telefonlinje – mobil 61916800 - besvarer jeg altid selv. Er jeg forhindret i at besvare telefonopkald på grund af møder eller andet - kan der indtales en besked, og så ringes der tilbage snarest muligt og i udgangspunktet indenfor 1 arbejdsdøgn.

Borgere i Hvidovre og Ishøj Kommuner kontakter mig på samme mobil nr. og berøres derfor ikke min konkrete fysiske placering i kontaktsituationen.

Borgere kan herudover også kontakte mig via almindelig brevpost samt Digital Post og e-mails på borgerraadgiver@hvidovre.dk

3.3.2. Kommunikationsindsats

Jeg har løbende uformel kontakt med de afdelingsledere og centerchefer hvor der er borgerhenvendelser ved funktionen.

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 1. JANUAR 2017 – 31. DECEMBER 2017

Herudover har jeg inviteret mig ind til personalemøder i de afdelinger hvor der erfaringsmæssigt er henvendelser. Selvom funktionen er kendt i organisationen er det godt at have mulighed for direkte spørgsmål og personlige dialog både for nye medarbejdere og som brush-up.

I forbindelse med årsberetning har jeg igangsat en administrativ proces forud for byrådets behandling af årsberetningen. Her drøftes årsberetningen med ledergruppen i de relevante centre. Formålet er at skabe de bedste rammer for organisationslæringen gennem dialog og refleksion.

Det er min opfattelse, at der løbende skal arbejdes med at skabe synlighed af funktionens tilbud overfor borgere.

I forlængelse heraf har jeg deltaget i et borgermøde om revidering af Hvidovre Kommunes handicappolitik.

Jeg har endvidere taget initiativ til et koordinerende samarbejde med de boligsociale medarbejdere henholdsvis Avedøre Stationsby og Friheden hvor vi har drøftet samarbejdsmuligheder og kernekompetencer i vores respektive fora.

Dette har også medført at vi løbende kan koordinere og henvise borgere til hinanden – med god borgeroplevelse til følge. Sammen med beboerrådgiver Jytte Holst i Avedøre Stationsby har jeg afholdt et informationsmøde i maj 2017 i beboerhuset. Her havde beboere mulighed for at komme og møde mig og høre om borgerrådgivningen.

Arbejdet med kommunikation må naturligt afstemmes i forhold til kerneopgaven, som er den egentlig borgerrådgivning og dialog med centre i konkrete og generelle sager.

Jeg vil dog løbende arbejde med forskellige tiltag for at styrke synlighed og tilgængelighed for forskellige borgergrupper.

3.4. Netværk af Borgerrådgivere

Der er i dag ansat borgerrådgiver i ca. 30 kommuner. Selvom borgerrådgiverne er ansat på forskellig vis og har forskellige roller, så har vi alle et fælles formål. De fleste borgerrådgivere sidder alene og vi har derfor søgt hinanden i behovet for faglig sparring i enkeltsager, men også i behovet for dialog og støtte i relation til udvikling af vores funktioner, således at de skaber mest mulig værdi for vores respektive kommuner. Vi er alle tilknyttet KL's dialogportal hvor vi har et lukket forum til erfaringsudveksling mv.

Det nationale netværk mødes 1 gang årligt. I 2017 blev mødet afviklet i juni. Her var der drøftelser om en fælles hjemmeside for borgerrådgivere samt et fælles afsæt på borger.dk med beskrivelse af borgerrådgiverfunktionen. Der var endvidere oplæg fra Folketingets Ombudsmand ligesom der var oplæg og workshop om psykisk sårbare borgere.

Regionalt mødes vi kvartalsvis. Det er meget givende at møde andre borgerrådgivere og drøfte erfaringer mv.

3.5. Registrering af borgerrådgiverens arbejde

Alle sager og sagsskridt registreres og dokumenteres i kommunes ESDH system ACADRE.

Herudover registreres alle sager tillige i et særskilt statistikmodul.

Statistikmodulet er et resultat af netværkssamarbejdet mellem borgerrådgivere i samtlige kommuner. Her har borgerrådgiveren i Roskilde og Hvidovre Kommuner været primus motor og systemudviklere af et statistikmodul til registrering af borgerrådgiversager.

Modulet bygger på registreringsprincipper fra Folketingets Ombudsmand tilpasset borgerrådgiverens og kommunernes hverdag.

Statistikmodulet forventes at blive udbredt til flere borgerrådgivere, som på sigt kan åbne op for sammenligninger og fælles viden på tværs af kommuner.

3.5.1. Registreringsprincipper – statistikmodul for borgerrådgivere

Når en borger henvender sig til mig registreres en sag i statistikmodulet. Undtaget er henvendelser, som ikke giver anledning til egentlig sagsbehandling, hvor det eksempelvis er hjælp til at finde et korrekt telefonnummer på en enhed eller lignende.

Statistikregistreringen har til formål at identificere de forhold der giver anledning til henvendelser fra borgere.

Borgerrådgiverens statistikregistrering bygger derfor på det princip, at i tilfælde, hvor en borgers henvendelse(r) til borgerrådgiveren omhandler flere forskellige juridiske problemstillinger, som borgerrådgiveren foretager en selvstændig behandling af, vil hvert enkelt af disse forhold blive registreret.

En henvendelse kan eksempelvis angå både en klage over for lang sagsbehandlingstid og en klage over mangelfuld vejledning. En sådan detaljeret registrering er nødvendig for at kunne opfange alle klagetemaer og dermed de særlige problemstillinger, som disse hver for sig rejser.

Dette vil typisk ske på den måde, at den problemstilling, som borgeren primært klager over, vil blive registreret som en "Hovedsag" og en eller flere yderligere selvstændige klagepunkter vil blive registreret som "Følgesager".

Sondringen er væsentlig for at illustrere, hvad der får borgerne til at henvende sig til borgerrådgiveren.

Nogle borgeres henvendelser har således afstedkommet oprettelsen af flere sager ved borgerrådgiveren. Dette sker fx i tilfælde, hvor der klages over forskellige sagsforløb fordelt på flere Centre og hvor "enkeltsags-princippet" derfor tilsiger, at der skal oprettes mere end én sag.

Det sker også i de tilfælde, hvor borgerrådgiveren i første omgang har videresendt en klage til besvarelse i et center. Såfremt centret ikke besvare henvendelsen og borgeren beder borgerrådgiveren om hjælp til at rykke for svar vil efterfølgende rykkere blive registreret som selvstændige følgesager.

Endelig er der borgere som -over tid -klager af flere omgange over forskellige forhold vedrørende deres sag i et givent center, hvor "enkeltsags-princippet" indebærer oprettelse af særskilte sager.

Blandt de typer af henvendelser, som borgerrådgiveren håndterer, sondres overordnet mellem:

- a) Konkrete klagesager. Dvs. henvendelser, som indeholder aktuelle og konkrete kritikpunkter fra borgeren, som enten skal videreformidles til den relevante afdeling med henblik på besvarelse (1. omgang) eller eventuelt kan undersøges af borgerrådgiveren med henblik på afgivelse af en udtalelse i sagen (2. omgang)
- b) Øvrige henvendelser, dvs. henvendelser, hvor der ikke for indeværende klages, men fx blot efterspørges generel vejledning i klagesystemet eller søges en form for vejvisning.

Uanset sagens art dokumenteres sagsbehandlingen i hvert enkelt tilfælde i Acadre. Det sker typisk via notater fra afholdte møder og telefonsamtaler samt gennem løbende mail- og brevkorrespondancer i de tilfælde, hvor konkrete klagesager behandles på et skriftligt grundlag.

Udover disse sædvanlige sagsbehandlingsskridt foretages sideløbende registrering af alle modtagne klagepunkter, idet en konkret klagesag kan vedrøre et eller flere "påklagede forhold" Hovedsager og følgesager

3.5.2. Uddybende om sagstyper ved borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren opdeler henvendelser i klagesager og andre henvendelser. Andre henvendelser underopdeles i vejvisning og vejledningssager.

Klagesager kan endvidere danne baggrund for undersøgelsessager. Du kan læse mere om de forskellige sagstyper i det følgende.

3.5.2.1. klagesager – Dialogprincippet og undersøgelsesprincippet

Konkrete klagesager er henvendelser, som indeholder aktuel og konkret kritik af kommunen.

Disse sager behandles efter forholdsvis faste procedurer ved borgerrådgiveren:

Når borgerrådgiveren modtager en klage, er det først og fremmest vigtigt at få afklaret, om den afdeling i kommunen, som borgeren klager over, faktisk har haft mulighed for at svare på klagen.

Hvis det ikke er tilfældet, så hjælper borgerrådgiveren gerne med at formulere og formidle klagen til den rette afdeling, så borgeren kan få et svar. Borgerrådgiveren videresender således klagen. Frem for at videresende klagen skriftligt kan borgerrådgiveren vælge at kontakte afdelingen mere uformelt i tilfælde, hvor dette vurderes tilstrækkeligt. Det kan fx være situationer, hvor en borgers utilfredshed skønnes at kunne imødekommes ved, at afdelingen ringer op eller inviterer til et møde.

Udsigtsløse sager afvises af borgerrådgiveren i henhold til vedtægten.

Udgangspunktet er altså, at uoverensstemmelser mellem en borger og en afdeling i kommunen skal søges løst direkte mellem parterne, inden borgerrådgiveren eventuelt kan tage stilling i sagen. Denne procedure kalder borgerrådgiveren for "dialogprincippet".

Hvis borgeren efter at have fået svar fra kommunen vender tilbage til borgerrådgiveren og fastholder sin klage helt eller delvist, så vurderer borgerrådgiveren, om der er grundlag for en nærmere undersøgelse af sagen. Formålet med en sådan undersøgelse fra borgerrådgiverens side er i sidste ende, at kunne tage stilling til uoverensstemmelsen mellem borgeren og kommunen.

En undersøgelse munder således ud i en skriftlig udtalelse fra borgerrådgiveren til sagens parter. Denne procedure kalder borgerrådgiveren for "undersøgelsesprincippet".

3.5.2.2. Vejledningssager

Vejledningssager angår typisk spørgsmål om det kommunale klagesystems indretning både internt i kommunens eget regi, men også eksternt set i forhold til diverse klageinstanser på fagområderne. Vejledningssager kan dog også omhandle en borgers foreløbige overvejelser om indgivelse af en konkret klage, hvor borgerrådgiveren kan vejlede om mulighederne i den henseende -og herunder foreslå, at der etableres en dialog med den relevante afdeling, inden der eventuelt klages formelt. Endelig kan vejledningssager angå de situationer, hvor borgerrådgiveren hjælper en borger med at forstå et brev eller en afgørelse fra en afdeling.

Vejledningssager håndteres typisk af borgerrådgiveren uden involvering eller orientering af de afdelinger, som henvendelserne relaterer sig til.

3.5.2.3 Vejvisningssager

Vejvisningssager angår typisk henvendelser, hvor der spørges ind til forhold som naturligt hører under centrene. Det kan fx være spørgsmål vedrørende fortolkning af speciallovgivningen, men det kan også angå ansøgninger som kræver sagsbehandling og afgørelse i én af centrene.

Disse henvendelser håndteres typisk ved, at borgerrådgiveren henviser borgeren til selv at tage kontakt til den relevante afdeling i kommunens eget regi. Alt afhængig af situationen kan borgerrådgiveren eventuelt også tilbyde at videreformidle henvendelsen til det relevante center. Vejvisningssager kan også angå situationer som ikke angår kommunen, fx henvendelser, hvor der stilles privatretlige spørgsmål, eller henvendelser som rettelig hører under andre myndigheder som Udbetaling Danmark mv.

I disse tilfælde giver borgerrådgiveren kontaktoplysninger til – og eventuelt også uddybende information om – hvor man i stedet kan henvende sig (fx relevante ministerium eller styrelse, uvildige tvistenævn, retshjælp, gældsrådgivning, advokat, ombudsmand, tilsyn eller domstole).

3.5.2.4. Undersøgelsessager

Som nævnt håndteres konkrete klagesager efter forholdsvis faste procedurer ved borgerrådgiveren. I første omgang anvendes som udgangspunkt dialogprincippet - og i anden omgang kan en sag så eventuelt undersøges nærmere i henhold til undersøgelsesprincippet.

Kriterierne for borgerrådgiverens eventuelle iværksættelse af undersøgelse

Borgerrådgiveren iværksætter normalt kun undersøgelse i konkrete klagesager i tilfælde, hvor der er udsigt til et styrket medhold for borgeren, eller hvor en undersøgelse i øvrigt skønnes at kunne bidrage til en generel styrkelse eller kvalitetsudvikling af kommunens sagsbehandling og betjening.

Borgerrådgiverens kritikskala i undersøgelsessager

Borgerrådgiverens almindeligt anvendte kritikskala i undersøgelsessager er følgende:

- Uheldigt
- Beklageligt
- Meget beklageligt
- Kritisabelt
- Meget kritisabelt
- Stærkt kritisabelt

Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 1. JANUAR 2017 – 31. DECEMBER 2017

konkret bebrejdes herfor (uheldigt), over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme, og så til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt).

Ud over denne kritikskala kan borgerrådgiveren uddybe og kvalificere sin eventuelle kritik i et mere almindeligt sprogbrug.

Kommunens centre har pligt til at meddele borgerrådgiveren, hvis udtalt kritik og henstillinger mv. ikke følges.

Begrænsninger i undersøgelsessager

Det er i forbindelse med undersøgelsessager vigtigt at være opmærksom på, at der kan være visse påklagede forhold, som formelt set falder indenfor borgerrådgiverens kompetence, men som i praksis ikke altid kan vurderes af borgerrådgiveren, hvis der iværksættes en undersøgelse.

Situationen opstår typisk ved bevistvivi samt i forbindelse med klager over forhold som fx kræver en særlig social-eller lægefaglig ekspertise. Situationen optræder også ved klager over sådanne forhold i sagsbehandlingen som er nært knyttet til afgørelsers gyldighed og udfald. I de nævnte situationer foretager borgerrådgiveren en forventningsafstemning med den borger, som har klaget - og i langt hovedparten af tilfældene vil der være mulighed for at få prøvet forhold, som borgerrådgiveren er afskåret fra at vurdere, i andre klageinstanser.

Bevistvivi

Hensigten med borgerrådgiverens undersøgelse af en konkret klagesag er at give sagens parter en uvildig vurdering af, om Ishøj Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde begået fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat god forvaltningsskik.

Det primære bedømmelsesgrundlag for borgerrådgiveren er den centrale forvaltningsretlige lovgivning, god forvaltningsskik og kommunens egne retningslinjer og politikker.

Borgerrådgiverens undersøgelse af en sag bygger på de rammer, som dette hovedsageligt juridiske fundament giver, og finder først og fremmest sted på grundlag af sagens skriftlige materiale.

Borgerrådgiveren har ikke mulighed for at afhøre vidner på samme måde som f.eks. ved domstolene. Hvis en sag indeholder modstridende oplysninger, som ikke kan dokumenteres endeligt på baggrund af sagens dokumenter eller samstemmende forklaringer fra sagens parter, så kan borgerrådgiveren i sagens natur ikke få fuldstændig klarhed over, hvad der er passeret. Der er i så fald tale om bevistvivi, som afskærer borgerrådgiveren fra at udtale sig helt eller delvist.

Social-eller lægefaglige vurderinger

Konkret stillingtagen til f.eks. social-eller lægefaglige vurderinger forudsætter typisk en specialiseret indsigt, som borgerrådgiveren ikke råder over.

Borgerrådgiveren vil derfor kun kunne udtale kritik af et centers vurderinger af sådanne forhold, hvis der foreligger helt særlige holdepunkter i den konkrete sag.

Forhold i sagsbehandlingen knyttet til afgørelsers gyldighed og udfald

I det omfang der klages over forhold i sagsbehandlingen, som er nært knyttet til en truffen afgørelsers gyldighed og udfald, vil borgerrådgiveren normalt ikke kunne tage stilling til disse

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 1. JANUAR 2017 – 31. DECEMBER 2017

forhold uden samtidig – direkte eller indirekte – at komme til at forholde sig til selve afgørelsen. Forud for en konkret sags afgørelse vil borgerrådgiveren i videre omfang kunne påse formaliteter. Sagens stadi er dermed udslagsgivende for mulighederne og begrænsningerne i den henseende.

Forventningsafstemning og prøvelsesmulighed i afgørelsessager

Alle borgere orienteres indgående om muligheder og begrænsninger i borgerrådgiverens kompetence, når de henvender sig for at klage over forskellige forhold i kommunens regi.

Der er således en forventningsafstemning for at sikre, at borgerne fra første færd er bekendt med, hvad borgerrådgiveren eventuelt kan undersøge nærmere - og hvad der ikke kan undersøges. I relation til klager over afgørelser, som borgerrådgiveren aldrig selv behandler men dog gerne videreformidler til den relevante afdeling i kommunen, så vil spørgsmål, som kræver social-eller lægefaglig indsigt, normalt indgå i den efterfølgende prøvelse som fx Ankestyrelsen kan foretage. Tilsvarende gælder forhold i sagsbehandlingen som knytter sig til afgørelsens gyldighed og udfald. Efterfølgende prøvelse sker i de tilfælde, hvor kommunen efter en genvurdering beslutter at fastholde den afgørelse, som der er klaget over, og derfor typisk efter lovgivningen vil være forpligtet til, at videresende sagen til endelig vurdering i en højere administrativ klageinstans.