

# Borgerrådsgiverens

Årsberetning

2020 og 2021

1. januar 2020 – 31. december 2021



[Skriv her]

## Indholdsfortegnelse

AFSNIT 1.....	3
1.1. Baggrund og rammer for Ishøj Kommunes borgerrådgiverfunktion .....	3
1.2. Borgerrådgiverens afrapportering og anbefaling i forhold til Whistleblowerordning.....	3
1.3. Samarbejde mellem borgerrådgiver og administration – fokus på anvendelse af klager til læring .....	4
1.4. Borgernes henvendelsesform til borgerrådgiverfunktion – telefon, mail samt Åben Rådgivning .....	4
AFSNIT 2.....	5
BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 2020 og 2021 - SAMMENFATNING OG ANBEFALINGER .....	5
2.1. Status og anbefaling vedrørende ressourcer i borgerrådgiverfunktionen .....	5
2.2. Hvad klager borgerne over? – opmærksomhedspunkter og anbefalinger fra borgerrådgiveren.....	5
AFSNIT 3. STATISTIK OVER HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I 2020 og 2021.....	6
3.1. Perspektivering af tal og iagttagelser fra borgerrådgiveren .....	6
3.2. Antal sager ved borgerrådgiverfunktionen.....	7
3.3. Fordeling af sager total på centre.....	8
3.4. antal klager via borgerrådgiverfunktionen fordelt på centre .....	9
3.5. Andre Henvendelser fordelt på centre .....	9
3.6. Jobcenter Vallensbæk.....	10
3.7. Hvad handler borgernes klager om? - Klagetemaer .....	10
3.8. Borgerrådgiverens behandling af klagesager og andre henvendelser.....	12

[Skriv her]

## AFSNIT 1.

### 1.1. Baggrund og rammer for Ishøj Kommunes borgerrådgiverfunktion

Borgerrådgiverfunktionen i Ishøj Kommune blev etableret i november 2016. Borgerrådgiverfunktionen er etableret i henhold til styrelseslovens §65 e. Det betyder at borgerrådgiveren referere direkte til byrådet og er uafhængig af administrationen.

Borgerrådgiverens opgaver og kompetence er beskrevet i en vedtægt.

Borgerrådgiverfunktionen er normeret med 1 årsværk der pt er delt ligeligt mellem de to kommuner.

Ishøj kommune oprettede med virkning 1. januar 2021 en whistleblowerordning der blev forankret ved borgerrådgiverfunktionen. Afrapportering og anbefaling fra whistleblowerordningen for 2021 fremgår af denne årsberetning nedenfor under punkt 1.2.

Dette er den fjerde årsberetning der afgives til Byrådet i henhold til vedtægten for borgerrådgiverfunktionen.

### 1.2. Borgerrådgiverens afrapportering og anbefaling i forhold til Whistleblowerordning

Ishøj kommunes nye wistleblowerordning trådte i kraft 1. januar 2021. I henhold til de vedtagne retningslinier skal borgerrådgiverens årsberetning også omfatte en afrapportering af de sager der har været ved Whistleblowerordningen.

Der er i 2021 modtaget 2 anmeldelser via whistleblowerordningen. Anmeldelserne er screenet i borgerrådgiverfunktionen og begge anmeldelser er vurderet som værende omfattet af Whistleblowerordningen og er derfor oversendt til kommunaldirektøren til videre undersøgelse i november 2021. Borgerrådgiveren har ligeledes orienteret økonomiudvalget om oversendelsen til undersøgelse. Disse sagsbehandlingsskridt er sket i henhold til de vedtagne retningslinjer for ordningen.

I december 2021 trådte der nye regler i kraft for Whistleblowerordningerne. Det er min vurdering at Ishøj kommunes ordning ikke er i overensstemmelse med de nye regler og derfor ikke kan fortsætte. Jeg har derfor i min administrative midtvejsstatus til direktionen fra august 2021 anbefalet, at retningslinjerne ajourføres og fremlægges til byrådets beslutning.

#### **Borgerrådgiveren anbefaler**

At ishøj kommunes whistleblowerordning tilpasses whistleblowerloven der trådte i kraft 17. december 2021 og fremlægges til byrådets beslutning

[Skriv her]

### 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 klagetemaer mv. og 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 borgerrådgiveren 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.

Borgerrådgiveren har i løbet af året faste møder med borgmester og direktion

I årsberetningen omsættes erfaringerne fra de konkrete sager til specifikke anbefalinger.

### 1.4. Borgernes henvendelsesform til borgerrådgiverfunktion – telefon, mail samt Åben Rådgivning

Borgerne henvender sig i vid udstrækning 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. En del borgere benytter sig endvidere af den åbne rådgivning uden tidsbestilling hver onsdag i biblioteket. Her kan borgere komme uden tidsbestilling og få en samtale.

Møder der flere op end der er tid til, indgås der aftale om et møde med hver enkelt, således ingen går forgæves.

Det er ofte sådan, at vejlednings- og vejvisningssager kan håndteres på stedet i den åbne rådgivning, evt. med efterfølgende mundtlig tilbagemelding telefonisk eller personligt. Egentlige klager vil ofte kræve, at der aftales tid til yderligere borgerrådgivningsmøde udenfor den åbne rådgivning, hvor sagen kan drøftes mere indgående.

Den åbne rådgivning har været lukket i perioder på grund af Covid 19.

[Skriv her]

## AFSNIT 2.

### BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 2020 og 2021 - SAMMENFATNING OG ANBEFALINGER

#### 2.1. Status og anbefaling vedrørende ressourcer i borgerrådgiverfunktionen

Årsagen til at beretningsperioden i denne årsberetning er to år skyldes primært et forøget ressourcetræk i borgerrådgiverfunktionen i Hvidovre Kommune.

Borgerrådgiveren har derfor i begge kommuner i 2021 valgt at prioriterer kerneopgaven med dialog med borgere og afdelinger om løsning og læring af de konkrete borgersager. Det har samtidig betydet at administrative opgaver som produktion af årsberetning har været udskudt. Direktionen er orienteret om denne udvikling og prioritering i den administrative midtvejsstatus for 2021.

I sommeren 2021 måtte borgerrådgiverfunktionen udsætte nye borgerhenvendelser i en periode på 3 uger. Årsagen hertil var, at der samlet set var for mange aktive borgersager i funktionen til at der kunne tages nye borgersager ind.

Funktionen er tilført nye opgaver i relation til Whistleblowerordning i begge kommuner uden tilførsel af ressourcer

Ophør af det forpligtende samarbejde med Vallensbæk Kommune pr 1. januar 2022 vil også medføre et øget ressourcetræk ved borgerrådgiverfunktionen fremadrettet. Det skyldes at borgere i Jobcenterforløb pr 1. januar vil kunne anvende borgerrådgiverfunktionen i fuldt omfang, hvilket ikke har været muligt i tidligere.

#### **BORGERRÅDGIVEREN ANBEFALER:**

At byrådet vurderer hvorvidt den nuværende ordning med delt borgerrådgiverfunktion skal fortsætte samt vurderer ressourcebehovet i borgerrådgiverfunktionen.

#### 2.2. Hvad klager borgerne over? – opmærksomhedspunkter og anbefalinger fra borgerrådgiveren

##### **Specialundervisning til voksne i center for børn og forebyggelse.**

I 2020 dannede 4 borgerhændelser baggrund for, at borgerrådgiverfunktionen i den administrative midtvejsstatus anbefalede direktionen at have særlig opmærksomhed på området, herunder undersøge hvorvidt der var andre lignende sager.

Klagerne var borgere med hjerneskade. Klagesagerne omfattede flere sagsbehandlingsklager og alle fik medhold i deres klager via borgerrådgiver funktionen. Klagerne omhandlede lang sagsbehandlingstid og manglende afgørelse. I samtlige klagesager havde der ikke været nogen kontakt mellem Center for børn og forebyggelse der har myndighedsansvaret og den ansøgende borger (kvittering for ansøgning, orientering om sagsbehandlingsproces og tidshorisont for sagsbehandling).

Der er efterfølgende lavet en anden opgavefordeling på området mellem center for voksne og velfærd og center for børn og forebyggelse.

[Skriv her]

I 2021 har der imidlertid været en borgerklage der er identisk med klagesagerne i 2020. Borgerrådgiveren understøttede løsning af den konkrete sag via konfliktmægling samt konkrete anbefalinger til centret i forhold til sagsbehandling.

### **BORGERRÅDGIVEREN ANBEFALER**

At sagsgange og sagsbehandling på området gennemgås og beskrives.

#### **Ny hjemmeside – mulighed for fokus på bedre borgerservice**

Etablering af Ishøj Kommunes nye hjemmeside er en mulighed for at sætte fokus på bedre borgerinformation og borgerservice.

Borgerrådgiveren gjorde i årsberetning for 2019 opmærksom på, at der var misvisende og forældet vejledning på kommunens centrale side om sagsbehandling. Der var heller ikke adgang til en oversigt over kommunens sagsbehandlingstider på de enkelte områder via en enkel søgefunktion på ordet "sagsbehandlingstid"

Der er endnu ikke rettet op på dette i forbindelse med ny hjemmeside.

### **BORGERRÅDGIVEREN ANBEFALER**

at den centrale side om sagsbehandling i Ishøj kommune gennemgås og ajourføres. Det anbefales videre, at de enkelte centres sagsbehandlingstider og kvalitetsstandarder kan fremsøges samlet på enkel vis. Dette kunne for eksempel ske ved at der fra den centrale side om sagsbehandling er mulighed for at klikke sig videre til de enkelte centres sagsbehandlingstider og kvalitetsstandarder mv.

#### **Sagsbehandlingstid og procesorientering**

Borgerrådgiveren har i en tidligere årsberetning anbefalet et øget fokus på procesorientering i ansøgningssager. Tematikken ses fortsat ved henvendelser til borgerrådgiverfunktionen. Det er min vurdering at borgernes tillid og samarbejde med kommunen bliver belastet som følge af manglende forventningsafstemning og orientering om proces og tidshorisont.

Indenfor center for voksne og velfærd er der tilfælde med lang sagsbehandlingstid, hvor der ikke bliver truffet afgørelse. I nogle tilfælde skyldes dette at borgeren ændrer synspunkt undervejs i processen. Der kan også være tale om meningsforskelle mellem center og borger om den bedste mest hensigtsmæssige løsning på borgers udfordringer. Her kan der være behov for øget opmærksomhed på en afvejning af ønsket om en dialogbaseret løsning via inddragelse på den ene side og borgerens retssikkerhed, herunder retten til en afgørelse og klagevejledning på den anden side.

[Skriv her]

## **AFSNIT 3. STATISTIK OVER HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I 2020 og 2021**

### **3.1. 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.

### **3.2. Antal sager ved borgerrådgiverfunktionen**

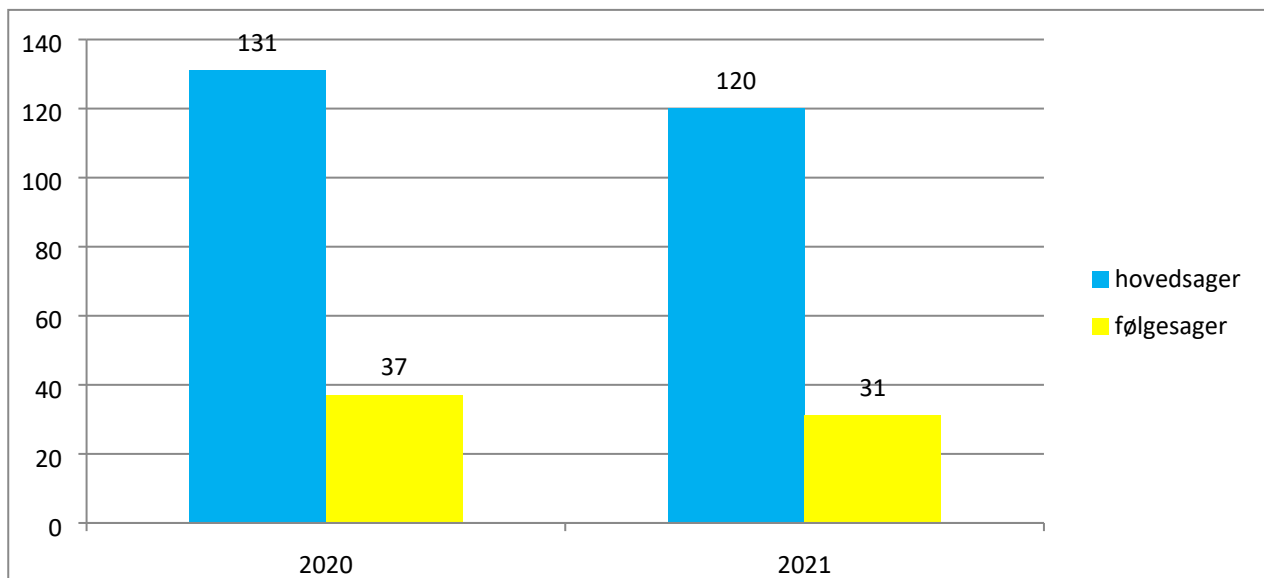
I 2020 har jeg oprettet 168 sager i borgerrådgiverens statistikmodul. Sagerne er fordelt med 131 klagesager og 37 andre henvendelser.

I 2021 har jeg oprettet 151 sager i borgerrådgiverens statistikmodul. Sagerne er fordelt med 120 klagesager og 31 andre henvendelser.

Den samlede total indeholder både hovedsager og følgesager og vedrører ca. 91 unikke borgere i 2020 og 63 unikke borger i 2021

Opmærksomheden henledes på at én henvendelse ofte udløser flere sagsregistreringer, som hoved- og følgesager. Dette skyldes, at formålet med registreringen er at afdække forvaltningsretlige temaer der behandles ved borgerrådgiverfunktionen. En hovedsag vil normalvis dække én borgerhenvendelse.

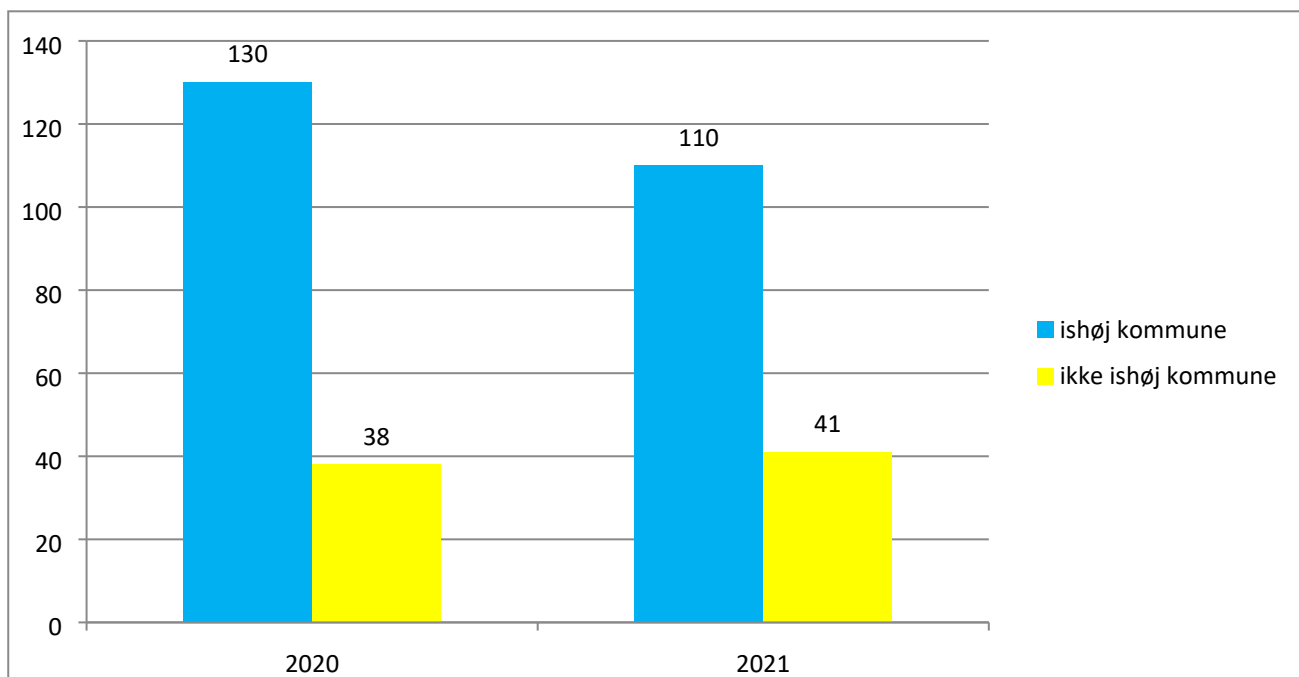
[Skriv her]



Grafen viser et fald i antal henvendelser mens der er en stabil fordeling mellem hovedsager og følgesager. er på niveau med foregående år.

Det er ikke alle henvendelser ved borgerrådgiverfunktionen der vedrører Ishøj Kommune. Borgere henvender sig også til funktionen med klager og spørgsmål vedrørende andre offentlige instanser. Henvendelserne vedrører eksempelvis Jobcenter Vallensbæk, Udbetaling Danmark eller sygehusvæsnet, men det kan også dreje sig om henvendelser af mere privatretlig karakter som eksempelvis skilsmisse, boligselskaber mv.

Grafen nedenfor viser antal sager vedrørende Ishøj Kommune og sager der ikke vedrører Ishøj Kommune. Grafen er en total der indeholder både hoved- og følgesager.



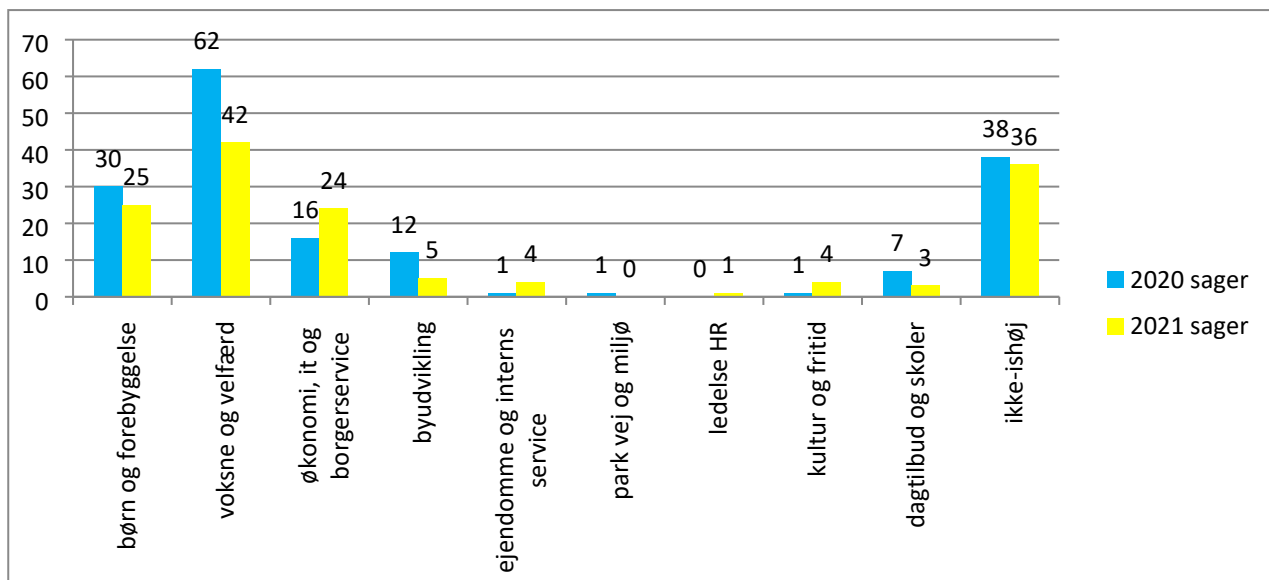


[Skriv her]

Det fremgår af grafen at antal henvendelser der ikke vedrører Ishøj kommune er stabilt, medens der er et fald i antal henvendelser der vedrører Ishøj Kommune.

### 3.3.Fordeling af sager total på centre

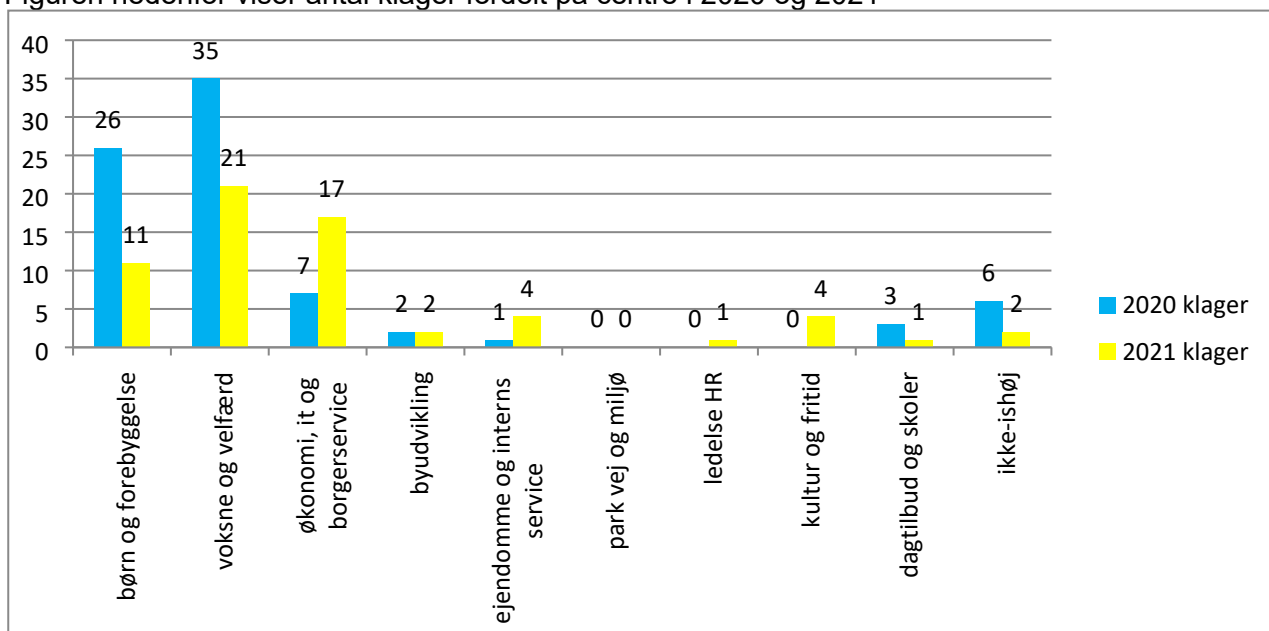
Figuren nedenfor viser hvordan sager ved borgerrådgiverfunktionen fordeler sig på centerområder i 2020 og 2021. Figuren er en total der indeholder både hoved- og følgesager.



I overensstemmelse med det billede der ses i andre kommuner, har det sociale område flest henvendelser.

### 3.4.antal klager via borgerrådgiverfunktionen fordelt på centre

Figuren nedenfor viser antal klager fordelt på centre i 2020 og 2021

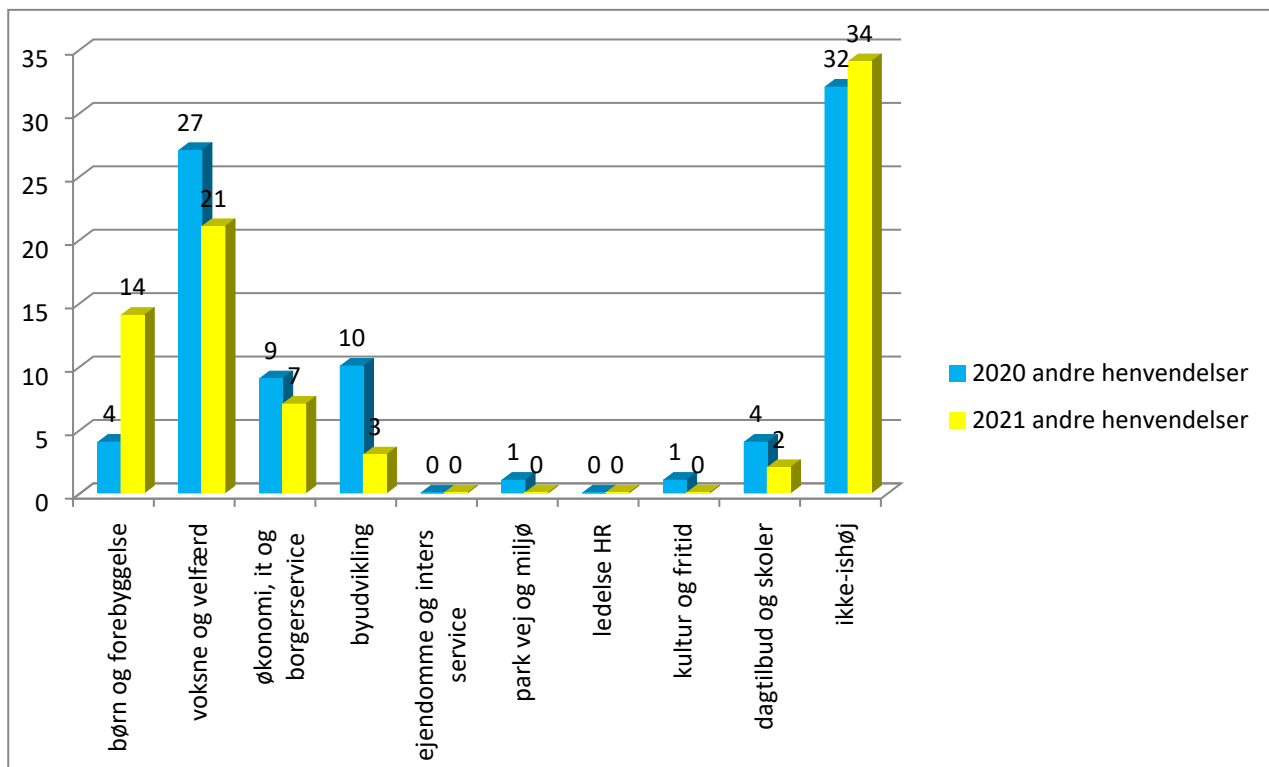


[Skriv her]

Figuren ovenfor er en total over klager der indeholder både hoved- og følgesager. Det fremgår at der er Center for voksne og velfærd, center for børn og forebyggelse samt borgerservice der har flest klager.

### 3.5. Andre Henvendelser fordelt på centre

Figuren nedenfor viser udviklingen i antal Andre Henvendelser fordelt på centre i 2020 og 2021



Det fremgår af grafen at det er center for voksne og velfærd, center for børn og forebyggelse samt borgerservice og center for byudvikling hvor borgerne henvender sig. Dette er samme mønster som for klager.

I forhold til center for byudvikling drejer henvendelserne sig navnlig om boliganvisning, hvor det øgede pres på boligmarkedet gør, at borgere henvender sig til mig. Min bistand består hovedsagelig i vejledning om boligsituationen og deres muligheder, samt med at sikre, at deres ansøgning er så optimal som mulig.

Det fremgår videre af grafen at der er andre henvendelser der ikke vedrører Ishøj kommune. Det drejer sig primært om henvendelser vedrørende Jobcenter Vallensbæk, sundhedsvæsen, Udbetaling Danmark, familieretshuset, boligselskaber eller andre privatretlige forhold.

### 3.6. Jobcenter Vallensbæk

Der er i 2020 11 sager der vedrører Jobcenter Vallensbæk. I 2021 var det 15 sager der vedrørte Jobcenter Vallensbæk.

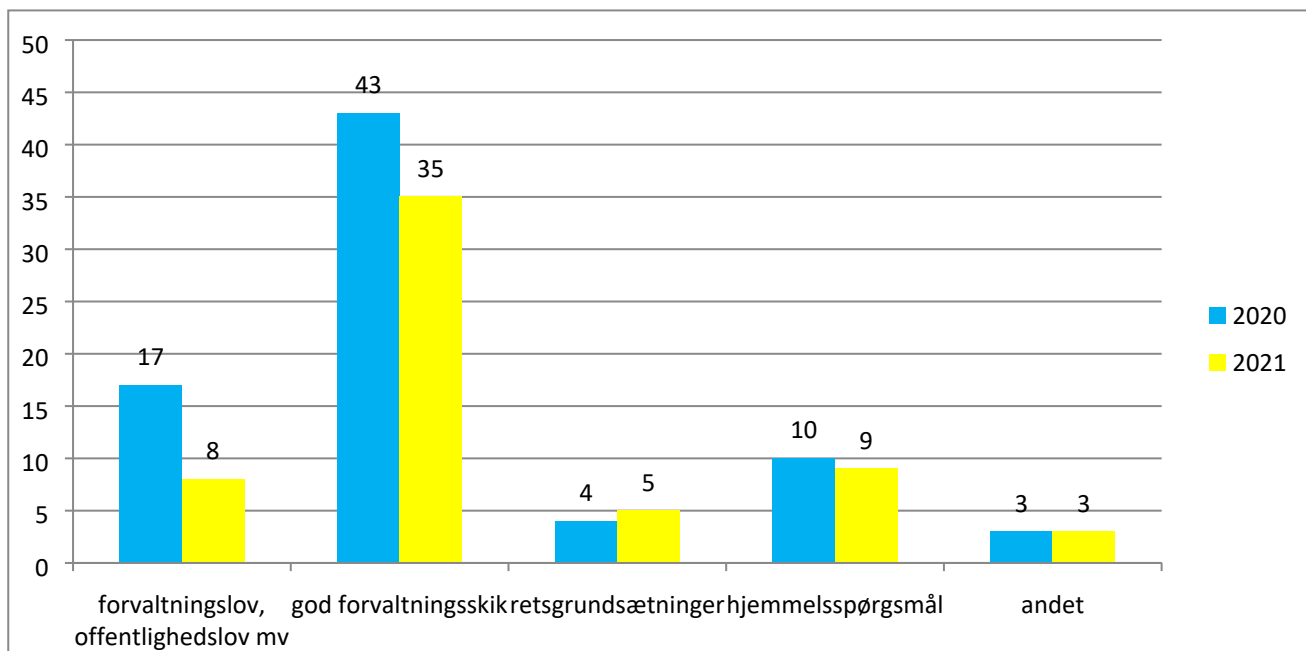
Et særligt opmærksomhedspunkt i relation til henvendelserne vedrørende Jobcenter Vallensbæk er, at Jobcenter Vallensbæk i nogle tilfælde er meget kortfattede i deres besvarelse af borgeres

[Skriv her]

klager. Dette kan efterlade borgere med frustration og en oplevelse af, ikke at blive hørt og mødt på deres oplevelse.

### 3.7. Hvad handler borgernes klager om? - Klagetemaer

Figuren nedenfor viser udviklingen indenfor indholdet af borgernes klager i 2020 og 2021



Det fremgår af grafen at der er to hovedgrupperinger der giver anledning til flest klager. Det drejer sig om følgende:

- God forvaltningsskik
- forvaltningslov, offentlighedslov mv

Det er området for "god forvaltningsskik" der udløser flest klager. "god forvaltningsskik" er en retlig standard der handler om sagsbehandlingstid og manglende svar, manglende orientering, manglende kvittering, samt forhold som inddragelse, koordineret indsats og betjening af borgerne mv.

Den næststørste gruppe af klagesagerne vedrører de processuelle regler fra forvaltningsloven og offentlighedsloven. Her handler det om reglerne for notatpligt, vejledning, partshøring, begrundelse og klagevejledning.

Der er også klager vedrørende hjemmelsforhold. Klager på dette område handler dels om afgørelsens indhold. Klagerne handler dog også om, hvorvidt der er hjemmel til at træffe en given afgørelse eller hvorvidt det korrekte regelgrundlag er anvendt i den konkrete sag.

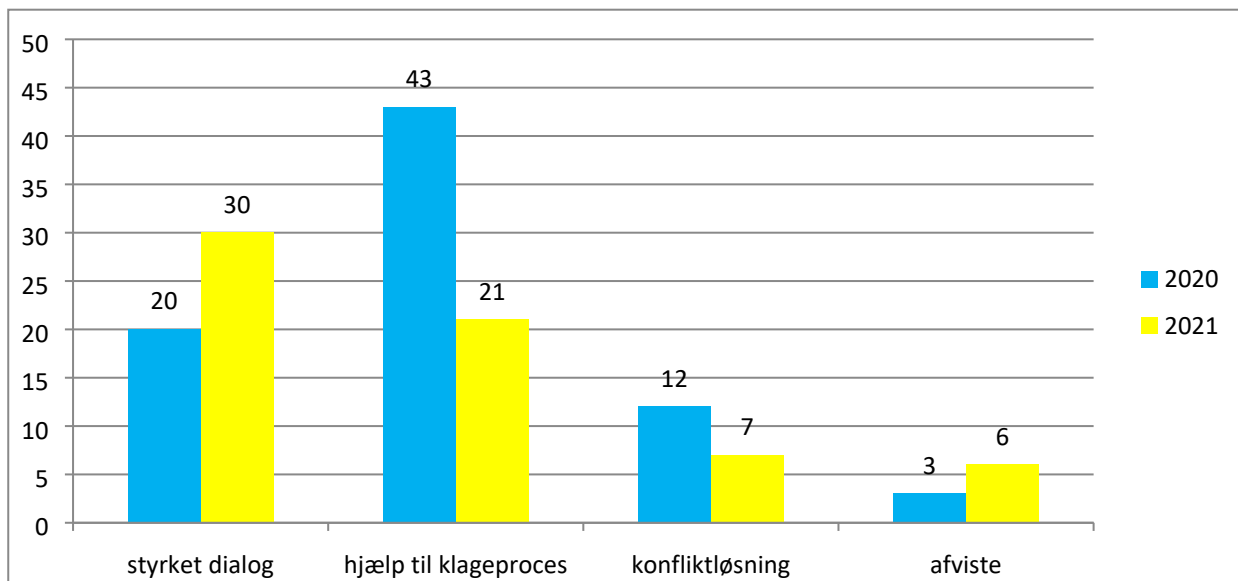
Borgerrådgiverfunktionens hovedområde er sagsbehandlingsregler og borgernes oplevelse af mødet med Ishøj kommune. Funktionen kan jfr. vedtægten ikke forholde sig til indholdet af afgørelser, da dette hører til i det formelle ankesystem. I alle tilfælde giver jeg klagevejledning og i nogle tilfælde tilbyder 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

[Skriv her]

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 fastholder afgørelsen.

### 3.8. Borgerrådgiverens behandling af klagesager og andre henvendelser

Figuren nedenfor viser borgerrådgiverens behandling af **klagesager** i 2020 og 2021



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

En del af klagesagerne er løst gennem "styrket dialog" her er der tale om hurtig koordinering og dialog med det relevante center. Her viderebringer 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 et tilfredsstillende resultat.

I andre klagesager er jeg mere aktivt gået ind i sagen med hjælp til klageprocessen.

Her er der tale om en tæt dialog med centret om anvendelse af sagsbehandlingsregler samt konkret løsning af sagerne.

Dialogen suppleres typisk med en egentlig skriftlig klage

Hjælp til klageprocessen bruges også, når der er tale om klage over afgørelser der kan påklages. Her bidrager jeg således til at tydeliggøre borgerens synspunkter og argumenter til det relevante centers genvurdering af klagen. Såfremt borgeren ikke får medhold i sin klage vil centret typisk være forpligtet til at videresende klagen til ankestyrelsen.

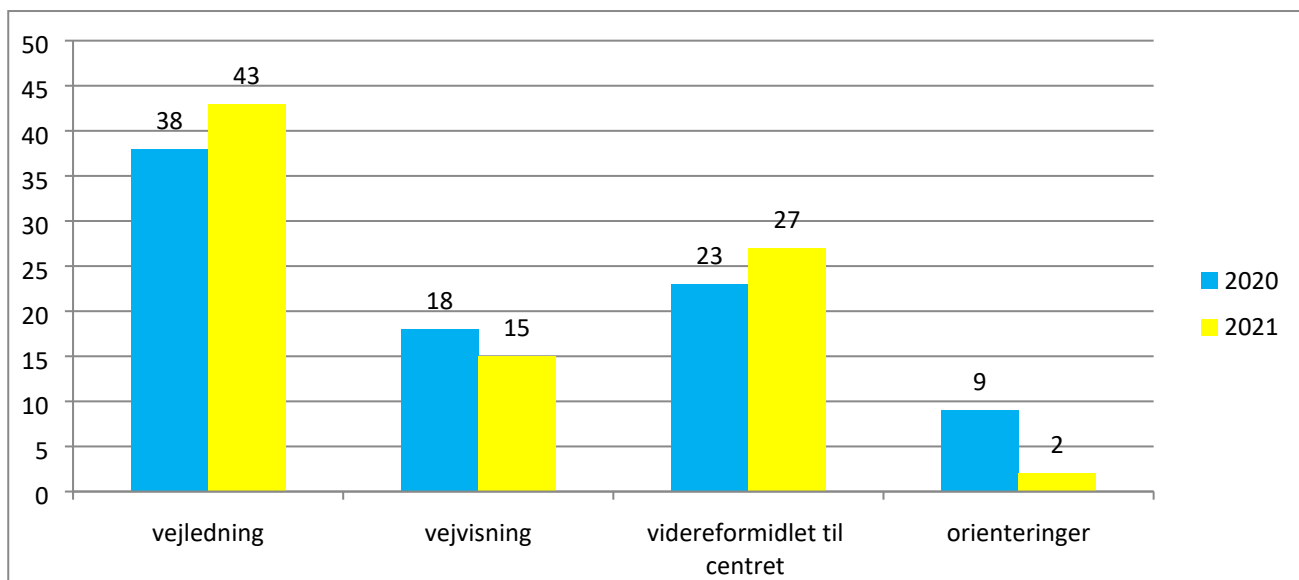
Hjælp til klageprocessen bruges også til rene klager over sagsbehandlingen. Dette sker ofte på borgerens ønske, eller hvis det vurderes, at sagen ikke kan løses via styrket dialog.

I en del af sagerne går jeg ind med direkte konfliktløsning/mediering mellem borger og kommune.

[Skriv her]

I henhold til vedtægten for borgerrådgiveren skal jeg afvise bestemte klager. Det kan eksempelvis dreje sig om klager over forhold der har været behandlet af de stående udvalg eller som er indbragt for det kommunale tilsyn eller for domstolene. I 2020 har jeg afvist 3 klager og i 2021 har jeg afvist 6 klager.

Figuren nedenfor viser borgerrådgiverens behandling af **andre henvendelser** (vejlednings- og vejvisningssager i 2020 og 2021



Det ses at den største gruppering er "vejledning". Her vejleder jeg borgere om gældende regler uden at der sker en kontakt til et center.

Dernæst er der flest sager hvor jeg har 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.

Der er også sager hvor jeg vejviser. Vejvisning kan være både internt i forhold til ishøj kommune men også eksternt ved at finde links og kontaktoplysninger og eks. knyttet kontakt til patientrådgivere ved sygehuse, vejledere ved uddannelsesinstitutioner mv.

En mindre del af sagerne vedrører borgere der kontakter mig for at orienterer om deres sag, men som ikke ønsker konkret bistand fra borgerrådgiverfunktionen.