

# Borgerrådgiverens Årsrapport

August-December 2022



## Indhold

Forord .....	3
Kort om Borgerrådgivningen .....	4
Kort om årsberetningen .....	4
Anbefalinger .....	5
Borgerrådgiveren anbefaler: .....	5
Dialog med forvaltningen .....	6
Mægling og dialog .....	6
Netværk af Borgerrådgiveren og juridisk hotline .....	7
Henvendelser .....	7
Henvendelser fordelt på centre .....	8
Center for Børn og Forebyggelse .....	9
Boliganvisningen .....	9
Center for By, Kultur og Miljø .....	9
Center for Voksne og Velfærd .....	10
Jobcentret og Ydelse .....	11
Klageforhold .....	11
Komplekse sager .....	11
Anonyme sager .....	12
Afsluttede sager .....	12
Opsamling og konklusion .....	13
Hvordan er status .....	13

## Forord

Årsberetningen 2022 dækker fra perioden 1. august til 31. december 2022 og indeholder oplysninger om henvendelser og aktiviteter i løbet af efteråret. I beretningen vil der være anbefalinger til forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

De henvendelser, der er kommet i løbet af perioden, bliver brugt til at finde mønstre og tendenser, og er med til at danne grundlag for vurderingen af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen samt rådende til generelle forbedringer.

Ishøj Kommune efterlader i de fleste centre et generelt indtryk af at alle medarbejdere er engagerede og dygtige. Der er et ønske om at hjælpe borgerne og opgaverne udføres på bedste vis for at styrke borgerne. Den gode forvaltningskultur er med til at skabe tillid imellem borgerne og Ishøj Kommune og understøttes af gode kompetencer og nødvendige ressourcer.

Det er uundgåeligt at der bliver lavet fejl i en så stor organisation som Ishøj Kommune, men generelt i de fleste centre er dialogen åben, og ønsket om at rette fejl, og lære af dem, forekommer at være stor. Der er opmærksomhed og åbenhed omkring fejl og på at kulturen ikke skal bære præg af at være fejlfri. Samtidig er der et udtalt ønske om, at opnå og udvikle kompetencer så det daglige arbejde bliver endnu bedre.

Den generelle opfattelse i de fleste centre er, at alle klager, spørgsmål, henvendelser m.m. bliver taget åbent og imødekommende imod. Der ønskes et tæt samarbejde hvor dialogen er i højsæde.

Opstarten af borgerrådgiverfunktionen i Ishøj Kommune har båret tydeligt præg af, at borgerne ikke har været opmærksomme på funktionen. Derfor er der blevet lavet flere forskellige tiltag for at gøre opmærksom på at borgerrådgiverfunktionen er tilbage i Ishøj. Det arbejde forventes at fortsætte i det nye år.

Februar 2023, Christel Zukunft

## Kort om Borgerrådgivningen

Borgerrådgivningen er bemandet med 1 årsværk der deles med Hvidovre Kommune. Procentfordelingen mellem Hvidovre Kommune og Ishøj Kommune hedder 60% til Hvidovre Kommune og 40% til Ishøj Kommune. Som udgangspunkt vil fremmøde i Ishøj Kommune ligge på tirsdage og onsdage, hvor der onsdag er åben rådgivning på biblioteket imellem kl. 14.00 og 16.00. Det er dog muligt for både borgere og forvaltningen at booke møder de dage hvor der er fremmøde i Hvidovre Kommune. Mails og telefonopkald fra Ishøj Kommune bliver besvaret alle dage uagtet fysisk tilstedeværelse. Det er væsentligt at det ikke ligger borgerne eller forvaltningen til last at funktionen er delt imellem to kommuner.

## Kort om årsberetningen

Der har i perioden 1. august til 31 december 2022 været 27 registrerede henvendelser til Borgerrådgivningen. Henvendelserne sker ved fysisk fremmøde, telefonopkald, mails og på sms. Ved første henvendelse fra borgere bærer det ofte præg af, at borgeren er frustreret og har meget på sinde. Borgerne sidder oftest med en følelse af, at forvaltningen ikke lytter og det er "dem mod os". Derfor har borgerne ved første henvendelse også en mistro til, at det samme vil gøre sig gældende for kontakten med Borgerrådgiveren. Det kræver tålmodighed og en rolig tilgang for at sikre, at borgerne kan få tillid til Borgerrådgiveren. Mange henvendelser tager derfor ekstra tid og kræver ekstra ressourcer i starten. Nogle borgere har også udfordringer med at vide præcis hvad de har behov for hjælp til, og derfor er den nemmeste måde at undersøge dette på, ved at lade borgeren tale og ud fra hele fortællingen trække de væsentligste pointer ud.

Det antal sager som vil fremgå, er derfor ikke et entydigt bevis på, hvor mange ressourcer der går fra Borgerrådgivningen. Hver sag – som kan forekomme ens på papiret – kan have hvert deres tidsforbrug.

Der vil i årsberetningen være et enkelt center, der kræver ekstra fokus, hvori hovedandelene af sagerne også er repræsenteret.

## Anbefalinger

Borgerrådgiverens anbefalinger til forvaltningen er, at de har fokus på god forvaltningsskik som skal medvirke til at sikre tillid imellem forvaltningen og borgerne. Dette med fokus på kommunikation, grundlæggende forvaltningsretlige principper og juridiske kompetencer. Anbefalingerne bygger på borgernes henvendelser for efteråret 2022 og dialog med forvaltningen.

Det er op til forvaltningen og Byrådet at vælge de veje, som er relevante og mulige for at målrette og styrke indsatsen for at forbedre sagsbehandlingen. Målet må dog være, at sagsbehandlingen i alle dele af organisationen er gennemsigtig, af høj faglig kvalitet og forståelig for borgerne.

### **Borgerrådgiveren anbefaler:**

#### *Gennemgående kompetenceløft i god forvaltningsskik*

Det er min erfaring at nogle fagområder prioriterer og iværksætter initiativer til forbedring af sagsbehandlingen højere end andre. Samtidigt er det tydeligt at de følger op og sikrer den gode kultur. Andre fagområder, derimod, opleves som havende store udfordringer med at skabe tillid til borgerne, lære af egne fejl, og have fokus på læring samt forsøge at forbedre sagsbehandlingen. Ud fra borgernes henvendelser i 2022 og tilbagemeldinger fra forvaltningen om sagsforløb og håndtering er vurderingen, at der er behov for at styrke kompetencerne og skabe øget bevidsthed om, hvad det vil sige at være ansat hos en offentlig myndighed.

*Et underpunkt undrer god forvaltningsskik som det anbefales at arbejde målrettet med er fokus på styrket dialog mellem borgere og sagsbehandlere*

I gennem borgerhenvendelser for efter 2022 fremgår det tydeligt at de fleste fagområder har en værdig og professionel kommunikation med borgerne. Et enkelt fagområde formår dog ikke at løfte denne forvaltningsretlige disciplin. De borgerhenvendelser der har været i kontakt med fagområdet, oplever at blive talt ned til, tromlet, afvist og ikke blive taget seriøst og alvorligt. Det er væsentligt for tilliden imellem forvaltningen og borgerne at sagsbehandlere benytter sig af god sprogbrug som blandt andet indebærer at der ikke benyttes 'kancelliudtryk', at sagsbehandlere ikke taler ned til borgerne, at sagsbehandlere udviser tålmodighed og at borgerne føler sig lyttet til og anerkendt.

## Dialog med forvaltningen

I Borgerrådgivningen forsøges der i vidt omfang dialog med forvaltningen for at løse sagerne. Dialogen foregår som oftest med team- eller afdelingsleder. Dette er med udgangspunkt i, at borgerne ofte kan få hurtigere svar, at forvaltningens vurdering kan videreformidles til borgerne af en neutral part eller at forvaltningen bliver opmærksom på eventuelle fejl og mangler i sagsbehandlingen. Arbejdsformen forudsætter en god kontakt imellem Borgerrådgiver og centrene, hvilket der generelt opleves stor velvilje til. De fleste centre reagerer hurtigt på henvendelser og ønsker en åben dialog hvor fagligheden kan løftes.

Denne arbejdstilgang vurderes at være til gavn for borgerne og forvaltningen. Oplevelsen af, at forvaltningen generelt set ønsker at drage læring af alle sager gør, at henvendelser til Borgerrådgivningen fra borgere skaber større læringsperspektiv for forvaltningen.

## Mægling og dialog

De tilfælde hvor et sagsforløb har udviklet sig til en egentlig konflikt mellem borgeren og kommunen, er ofte kendetegnet ved, at borgerne ikke føler sig hørt eller mødt af kommunen. Borgerrådgivningen forsøger med styrket dialog mellem borgeren og kommunen, blandt andet ved at Borgerrådgiveren oversætter forvaltningens sprog, vejleder i sagsgange eller vejviser i de muligheder en borger kan have. Nogle borgere oplever, især i et fagcenter, at være i vejen når de stiller spørgsmål eller ønsker råd og vejledning, derfor retter borgerne henvendelse til Borgerrådgiveren for at få svar på spørgsmål og blive rådgivet og vejledt. De fleste fagcentre imødekommer de spørgsmål som borgeren stiller, også når det går igennem Borgerrådgivningen, og forsøger at imødekomme borgeren og hjælpe dem til en bedre forståelse. I de fleste fagcentre er det oftest misforståelser, der gør at borgerne ikke har forstået svaret på deres spørgsmål eller den vejledning og rådgivning de har modtaget. Nogle borgere oplever også at være så nervøse til møder med kommunen at de ikke formår at lytte ordentligt, spørge om det de gerne vil eller huske mødet efterfølgende. Her opleves de fleste fagcentre som åbne og imødekommende til at give borgeren den viden de ønsker på borgerens egne præmisser.

## Netværk af Borgerrådgiveren og juridisk hotline

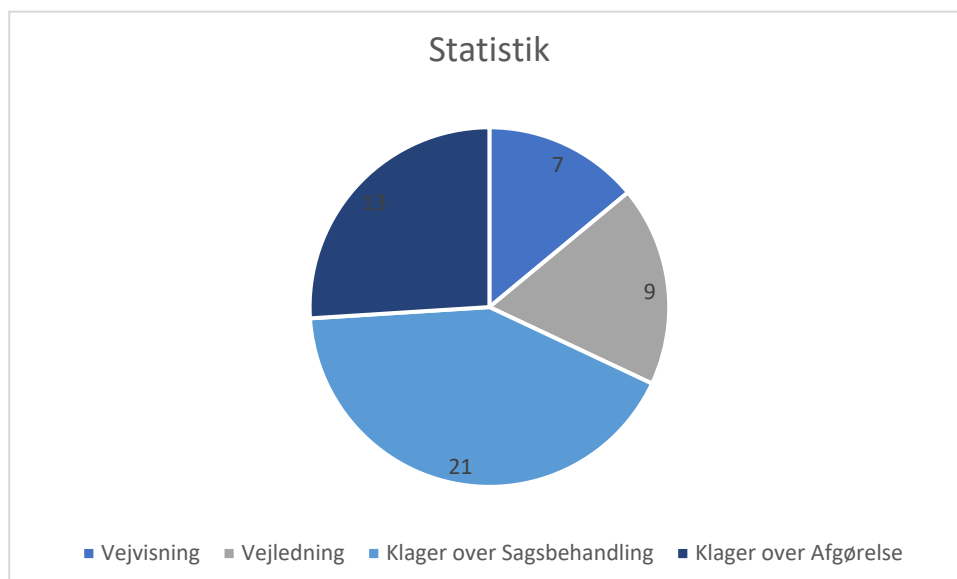
Borgerrådgivningen er en del af et landsdækkende netværk af Borgerrådgivere samt af den regionale netværksgruppe for Borgerrådgivere på Sjælland.

Københavns Kommunes Borgerrådgiverfunktion varetager den juridiske hotline for Borgerrådgivere i Danmark. Det er muligt for Borgerrådgivere at søge juridisk sparring både via telefonen og mail.

## Henvendelser

Borgerrådgivningen har modtaget 27 henvendelser i efteråret 2022. Der er 5 henvendelser i åben rådgivning hvoraf 3 var nye sager og 2 var i forvejen kendte sager.

Henvendelser registreres i forhold til borger, emne og til det fagcenter, som henvendelsen vedrører. Hvis en borger efter en periode henvender sig om et nyt emne, vil der ske en ny registrering. En borgerhenvendelse kan falde i flere af nedenstående kategorier, da en henvendelse kan dreje sig om flere problemstillinger, hvorfor det samlede tal ikke bliver 27.



## Statistik

*Vejvisning angår situationer, hvor borgerne har brug for hjælp til at finde ud af, hvor man kan henvende sig med anmodning om hjælp. Typisk vil Borgerrådgivningen hjælpe med at klarlægge borgerens problem og dernæst henvise til den rette afdeling. I nogle tilfælde kontakter Borgerrådgiveren afdelingen på borgerens vegne.*

*Vejledning om regler angår typisk spørgsmål om det kommunale klagesystem. Vejledningen kan også omhandle vejledning om de generelle regler på et område, og de situationer, hvor borgeren har brug for hjælp til at forstå et brev eller en afgørelse fra en afdeling.*

*Klager over sagsbehandlingen fra en borger vil typisk blive sendt til det center, som borgeren klager over. I nogle tilfælde vil klagen ikke blive videresendt, enten fordi centeret efter en henvendelse fra Borgerrådgiveren har kunnet håndtere sagen med et samme, eller fordi borgerne ikke har ønsket at der skal gøres yderligere.*

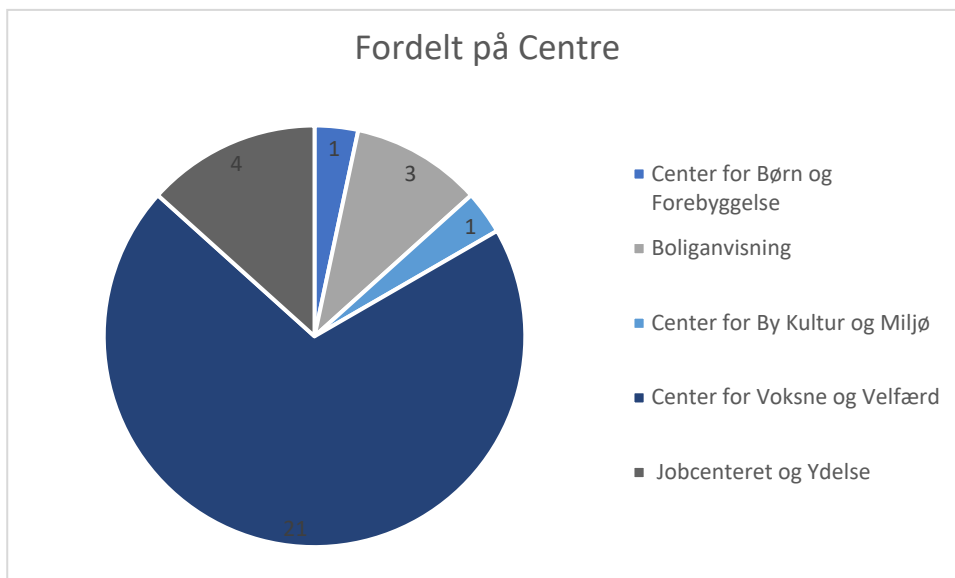
*Klager over afgørelser angår situationer, hvor borgeren er uenig i en kommunal afgørelse. Borgerrådgiveren yder hjælp til borgeren, hvis borgeren har brug for mere viden om at klage, og Borgerrådgiveren kan hjælpe borgeren med at formulere klage eller videresende til rette afdeling.*

## Henvendelser fordelt på centre

Borgerne henvender sig af mange forskellige grunde til Borgerrådgivningen. Henvendelserne kan være fordi borgeren har behov for hjælp til at finde ud af det kommunale system, det kan være de er i tvivl om hvor de skal henvende sig, hvis de har brug for hjælp til at få løst et bestemt problem. De kan også være i tvivl om de får den hjælp, som de ønsker i kommunen, eller om de skal henvende sig til en anden myndighed. Andre henvender sig for at få vejledning i deres rettigheder, for at forstå breve fra kommunen eller fordi de gerne vil klage over en afgørelse. I mange sager følger en utilfredshed over sagsbehandlingen og enkelte henvender sig alene på grund af utilfredshed med sagsbehandlingen.

Nedenfor fremgår fordelingen af antal henvendelser, der danner grundlag for statistikken og den overordnede vurdering af anbefalingerne.





### Center for Børn og Forebyggelse

Borgerrådgivningen har modtaget 1 henvendelse på området. Henvendelsen var en klage over en afgørelse og hjælp til udarbejdelse af klage. Samt en klage over sagsbehandlingen i håndtering af sagen. Der opleves et godt samarbejde mellem Center for Børn og Forebyggelse og Borgerrådgivningen, hvor ønsket om at lære af fejl, for at forebygge og sikre borgerne den rette støtte og hjælp, er stor.

### Boliganvisningen

Borgerrådgivningen har modtaget 3 henvendelser på området. Henvendelserne omfatter primært ønske om at komme foran i køen til en bolig. Mange borgere har den forventning at en henvendelse til Borgerrådgivningen vil kunne fremskynde deres ansøgning om en ny bolig. Ved en enkelt af henvendelserne har Borgerrådgivningen videreformidlet ansøgningen da borgerne endnu ikke havde ansøgt. De to andre borgere har dog ansøgt og vil derfor blive vejledt i boliganvisningens krav til ansøgning samt proces i forhold til tildeling af boliger.

### Center for By, Kultur og Miljø

Borgerrådgivningen har modtaget 1 henvendelse på området. Henvendelserne har omhandlet vejledning i regler.

## **Center for Voksne og Velfærd**

Borgerrådgivningen har haft 21 henvendelser. Henvendelserne har været på centrets myndighedsområder. Der har været 9 klager over afgørelser og 5 vejledninger, men generelt for området gælder at alle borgere klager over sagsbehandlingen. Der har været 5 sager omhandlende vejvisning. Der har været 2 sager omhandlende klager over sagsbehandlingstid.

Borgerrådgiveren har erfaret, ud fra de sager der er indkommet i Borgerrådgivningen, at det sociale myndighedsområde ikke imødekommer borgernes ønske om rådgivning og vejledning. Der er eksempler på, at borgerne bliver bedt om ikke at rette henvendelse til bestemte medarbejdere, da de ikke er en del af borgerens sag, hvilket borgeren ikke har forudsætningen for at være vidende om.

Der er eksempler på at borgere bliver bedt om at give sagsbehandleren arbejdsro, underforstået at borgeren ikke skal stille spørgsmål eller søge aktindsigt.

Der er et eksempel på at borgere bliver gjort opmærksom på, at hvis sagsbehandlingen trækker ud eller forekommer besværlig er det borgerens egen skyld og de bør se indad og her opdage at de selv er udfordringen.

Borgerne giver udtryk for, når de henvender sig til Borgerrådgivningen, at de oplever et center der forekommer som om, at borgerkontakt er uønsket, samt at borgerne oplever et center der ikke ønsker at hjælpe borgerne. Mange borgere spørger, ved kontakten med Borgerrådgiveren, om der ligger en spareplan i CVV der gør at de skal skære alle borgere i ydelser og afværge at borgere søger hjælp. Der er eksempler på afgørelser uden reel begrundelse for afgørelsen. Der er også eksempler på, at en borger efter en klage over en afgørelse modtog en revurdering, der var en ny afgørelse. Dette kom til udtryk ved, at der i den første afgørelse blev lagt vægt på forskellige skøn og der blev bevilliget forskellige ydelser. Efter klagen, over de punkter hvor der var givet afslag, modtog borger en revurdering, hvori der fremgår nye skøn, vægten er lagt på nye informationer og de bevillinger, der er givet i første afgørelse, er blevet frataget borgeren.

Borgerne giver udtryk for bekymring om, hvorvidt notatpligten bliver overholdt. Borgerne har oplevet at der tidligere ikke er dokumenteret i deres sag og det er væsentligt at sikre, at sagerne er up-to-date og at borgerne ikke oplever mangelfulde sagsstammer og et stort behov for berigtigelse når de modtager aktindsigter.

Borgerrådgiveren oplever at det sociale myndighedsområde gør sager mere komplekse end det er nødvendigt, ud fra de sager som Borgerrådgivningen har været indblandet i. Dette ved blandt andet ikke at følge de naturlige sagsskridt, ved ikke at søge vejledning til løsning af en sag og derfor forsøge sig ad forkerte veje, ikke at inddrage borgeren i nødvendigt omfang så oplysninger der er nødvendige, ikke bliver belyst m.m.

De borgere som Borgerrådgivningen er i kontakt med, udtrykker bekymring for, at der gives afslag på ansøgninger for at trække tiden ud, ved at sagen skal til Ankestyrelsen. Ankestyrelsen skal ses som sidste instans for borgeren, når der ikke kan findes enighed. Der er derfor sagsbehandlingsskridt der skal tages førend en sag skal ende i Ankestyrelsen. Dette ved at sikre, at borgerne er tilstrækkeligt oplyst om deres muligheder førend de ansøger om ydelser, at sagen er tilstrækkeligt oplyst og at borgerne er informeret om afgørelsen på en forståelig og respektfuld måde.

### **Jobcentret og Ydelse**

Der har været 4 klager. Henvendelserne drejer sig hovedsageligt om forståelse af afgørelse omkring ydelse. Borgerne har svært ved at forstå udregningerne, finde den rette dokumentation frem eller forstå hvilken form for dokumentation der er nødvendig. Der opleves et godt samarbejde imellem jobcenter, ydelse og Borgerrådgivningen, hvor ønsket om at sikre at borgerne får den rette hjælp og vejledning er stor.

### **Klageforhold**

Når en borger henvender sig for at klage over sagsbehandlingen, kan der være tale om flere forhold, som borgeren er utilfreds med. Det kan f.eks. være at, borgeren er utilfreds med både sagsbehandlingstiden og den vejledning, som borgerne har modtaget. Det vil blive registreret som to klageforhold. I det sidste halvår af 2022 var der 13 klager over afgørelser.

### **Komplekse sager**

Når forvaltningen har svært ved at håndtere sagerne opstår der ofte komplekse klagesager. Dette har betydning for borgernes henvendelser til

Borgerrådgivningen, da borgerne henvender sig gentagende gange til Borgerrådgivningen. Derved risikeres det at Borgerrådgivningen kommer til at fungere som en slags sagsbehandler på sidelinjen, dette kan blandt andet afhjælpes ved, at borgerne bliver rådgivet og vejledt tilstrækkeligt og på et let forståeligt sprog.

Ved stor frustration hos borgerne fungerer Borgerrådgivningen samtidig som en buffer hvor borgerne ved henvendelser får ro på og det fagcenter, henvendelsen drejer sig om ikke nødvendigvis får frustrationen at høre fra borgeren. Nogle borgere giver udtryk for, at de frygter hvilke konsekvenser, det kan have for dem at de har rettet henvendelse til Borgerrådgivningen. De har oplevelsen af, at de kan blive straffet ved at få frataget deres ydelse, blive sat ned i ydelse eller ikke blive taget seriøst hvis de klager over afgørelse, sagsbehandling eller andet. Borgere oplever også at de ikke magter at kæmpe med/mod systemet og opgiver at klage. De giver udtryk for, at kampen alligevel er tabt og at de er en lille brik imod et stort system.

### **Anonyme sager**

Det er muligt at kontakte Borgerrådgivningen og være anonym. Antallet af anonyme sager er 2. Borgere vælger at være anonyme fordi de søger råd og vejledning i forhold til deres sag. Andre ønsker vejledning i, hvortil de skal henvende sig. Nogle anonyme henvendelser ender med at gå fra anonym til kendt, fordi sagen er så kompleks at det ikke er nok med generelle og overordnede råd og vejledning. Ønsket om anonymitet fra de borgere hvor sagen er kompleks hænger ofte sammen med frygten for repressalier ved klage over sagsbehandlingen.

### **Afsluttede sager**

Ved udgangen af 2022 blev 19 ud af de 27 sager afsluttet. Hvis borgerne henvender sig igen, vil sagen blive oprettet som en ny sag. Sagerne bliver afsluttet når klageforløb er gennemført, vejledningen er givet eller borger er blevet vejvist relevant m.m. Hvis borgeren henvender sig igen, må det anses som en ny sag, da det vil være et ønske om en ny klage, vejledning i et nyt emne eller vejvisning til andet sted i forvaltningen.

## Opsamling og konklusion

Antallet af sager må forventes at bære præg af, at Borgerrådgiverfunktionen ikke har været besat i det første halve år af 2022. Samtidig skal kendskabet til Borgerrådgiverfunktionen udbredes i Ishøj Kommune og muligheden for at kunne komme til åben rådgivning tydeliggøres. Der er sat flere tiltag i værk, for at sikre udbredelsen. Der er blandt andet lavet videomateriale til Facebook, trykt postkort og plakater og information i Ishøj Nyt om Borgerrådgiverfunktionen. Det opleves at borgerne i Ishøj Kommune taler sammen og vejleder hinanden i at kontakte Borgerrådgiveren. Dette er med til at brede kendskabet ud i kommunen.

Antallet af sager afspejler ikke konkret antallet af timer forbrugt i Ishøj Kommune. Da nogle sager er yderst komplicerede eller har affødt mange spørgsmål fra borgerne har timeforbruget i nogle tilfælde været stort.

## Hvordan er status

Det er min konklusion ud fra en samlet vurdering af borgernes henvendelser, forvaltningens svar på klager, spørgsmål og den løbende dialog med forvaltningen, at kommunen i et specifikt enhed ikke lever op til god forvaltningsskik og har behov for systematisk kvalitetssikring i sagsarbejdet f.eks. med afgørelser og remonstration.

Det er forventeligt at der vil være enkeltstående fejl og at borgerne ikke kan forvente at få indfriet alle forventninger ved kontakt med kommunen. Det væsentligste er, at afslag på ansøgninger gives på en anerkendende og forståelig måde samt at borgerne møder venlige og hensynsfulde medarbejdere hvor borgeren føler sig hørt. At kommunen lever op til, hvad den lover og hvad den er forpligtet til, og at borgerne oplever at få en ordentlig og professionel behandling.

Hvis kommunen skal leve op til de forventninger, der stilles fra borgerne og kontrolinstansers m.fl., betyder det, at der overalt i forvaltningen skal være en bevidsthed om, hvad det betyder at være en offentlig myndighed, og hvilket ansvar det indebærer.

Borgerrådgiverens anbefalinger, som skrevet ovenfor er et generelt fokus på god forvaltningsskik hvor forståelsen for begrebet og udmøntningen af det i hverdagen vil løfte retssikkerheden for borgerne og afhjælpe mange

frustrationer fra borgere. Dette vil samtidig være med til at sikre en god dialog imellem borgere og sagsbehandlere, som kan løfte det faglige niveau via fælles forståelse og samarbejde i borgernes sager.

