

## **Borgerrådgiverens hørings svar til administrationens evaluering af borgerrådgiverfunktionen i Hvidovre og Ishøj Kommune**

Rapporten viser at der er en høj brugertilfredshed hos borgerne.

Administrationen tilkendegiver, at funktionen har bidraget med at sætte yderligere fokus på forvaltningsret og at styrke arbejdet med denne i kommunerne.

Som borgerrådgiver er jeg glad for det fine evalueringresultat.

### **Borgerrådgiverens opgaver.**

Borgerrådgiverfunktionens primære opgave er at understøtte den enkelte Ishøj-borgers retssikkerhed og dialog med kommunen. Funktionen er et tilbud til borgerne om hurtig kvalificeret bistand i deres samarbejde med kommunen.

Borgerrådgiverfunktionens formål er dernæst at klager via borgerrådgiverfunktionen kan omsættes til læring, og dermed bidrage til bedre sagsbehandling og højere brugertilfredshed (organisationslæring).

Det sker via læring i de konkrete sager og mere generelt gennem årsberetningen. Det er her erfaringerne fra de konkrete sager omsættes til specifikke anbefalinger. Disse anbefalinger er derfor funktionens primære bidrag til organisationslæring i henhold til vedtægten. Disse anbefalinger er ikke beskrevet i evalueringssrapporten.

### **Borgerrådgiverens bemærkninger til administrationens anbefaling**

Det er komplekst at varetage borgerrådgiverfunktionen i to kommuner med forskellig kultur, struktur og ønsker.

For at sikre at ordningen med en fælles borgerrådgiverfunktion kunne fungere i praksis, blev det derfor politisk besluttet, at borgerrådgiverens funktionsvilkår i de to kommuner skulle være ens. Der er derfor enslydende vedtægter for borgerrådgiverfunktionen i de to kommuner. Vedtægten regulerer detaljeret Borgerrådgiverens ansvar, kompetence, metoder og sagsgange.

Det er politikernes borgerrådgiverfunktion.

Byrådet fastlægger i vedtægten hvordan borgerrådgiveren skal arbejde og hvordan borgerrådgiveren skal prioritere mellem henholdsvis den direkte bistand til borgerne og samarbejdet med administrationen.

Borgerrådgiveren oplyser:

#### Ansvar og rollefordeling samt sagsgange:

Borgerrådgiverens ansvar, kompetence, metoder og sagsgange er som nævnt fastlagt i vedtægten. Fremsendelse af henvendelser fra borgerrådgiveren til administrationen sker i henhold til vedtægten samt den forventningsafstemning der sker årligt og løbende mellem centerchef og borgerrådgiver som beskrevet nedenfor. Klager via borgerrådgiveren skal behandles i henhold til de almindelige regler om klagesagsbehandling. Henvendelser fra borgerrådgiveren er dog altid ledsaget af en handlingsanvisning til administrationen der beskriver hvad der videre skal ske i sagen.

#### Struktur for møder om læring samt drøftelser om samarbejde

Der er allerede en fast struktur i forhold til møder på baggrund af årsberetningen samt drøftelse af samarbejde og sagsgange. Denne struktur for samarbejdet er i hovedtræk ens for de to kommuner.

Strukturen er ikke beskrevet samlet i rapporten og fremgår derfor i punktform her.

Strukturen vedrørende årsberetning indbefatter:

- Årlig drøftelse i direktionen
- Årlig drøftelse i chefforum hvor alle centerchefer deltager – er dog ikke gennemført i relation til årsberetning for 2018 i Ishøj
- Invitation til årlig drøftelse med de enkelte centerchefer/ledergrupper for de centerområder der har sager ved funktionen
- Tilbud om årlig drøftelse med de centerchefer hvis centerområder ikke har haft sager/haft ganske få sager ved funktionen

Der er ligeledes etableret en fast ensartet struktur for drøftelse af samarbejde og sagsgange mellem borgerrådgiverfunktionen og de centre der har sager ved funktionen. Strukturen indbefatter

- Årlig drøftelse af samarbejdet herunder mødebehov og temadrøftelser eller andre initiativer for det kommende år samt sagsgange
- 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.

Samarbejdet om de løbende sager er således differentieret og tilpasses løbende de enkelte centres organisering, behov og ønsker samt sagernes antal og kompleksitet. Dette ligger fint i tråd med rapporten, der viser at centercheferne har forskellige ønsker til samarbejdsform og behov for møder mv. Det fremgår af rapporten, at ”mange centerchefer rapporterer, at de har fundet en god balance og samarbejdsstruktur med borgerrådgiveren. 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. Således er alle henvendelser om møder imødekommet både fra mig såvel som fra centerchefer.

Det er mit estimat at jeg i dag med den beskrevne struktur anvender 1/3 af min tid på dialog med borgere, 1/3 af min tid på sagsbehandling og 1/3 del af min tid på samarbejde med administrationen.

Administrationens anbefaler, at der i de enkelte kommuner indgås aftale mellem administration og borgerrådgiver om funktionsvilkårene for borgerrådgiverfunktionen. Alt afhængig af administrationens ønsker i de to kommuner, kan det medføre, at funktionen får forskellige funktionsvilkår i de to kommuner. Det kan betyde, at funktionen kan få vanskeligheder med at fungere i praksis.

Anbefalingen skaber bekymring for, at vægtningen mellem borgerrådgiverfunktionens opgaver forskubbes, således at der anvendes flere ressourcer til intern organisationslæring i form af møder mv. end til borgerkontakt. Det kan medføre, at der er borgere der ikke kan få nødvendig bistand.

Borgerrådgiveren har samarbejde og møder med 2 borgmestre, 6 direktører og 22 centerchefer samt et større antal afdelingsledere samlet for de to kommuner.

Rapporten forholder sig ikke til borgerrådgiverfunktionens ressourcer. Det er således ikke vurderet, om anbefalingen vil kunne rummes indenfor de nuværende rammer. Der er ingen frie ressourcer i borgerrådgiverfunktionen.

### **Borgerrådgiverens anbefaling**

Borgerrådgiveren finder det naturligt at borgerrådgiveren inddrages når Byrådet drøfter borgerrådgiverfunktionen. Borgerrådgiveren er en vigtig aktør og har unik viden på området der kan sættes i spil i forhold til den politiske drøftelse. Borgerrådgiveren har derfor overfor administrationen udtrykt ønske om at blive taget med på råd i den politiske behandling af evalueringen.

Borgerrådgiveren er enig i, at der skal opstilles de optimale rammer for samarbejdet med administrationen og funktionens bidrag til ledelsens arbejde med læring. Borgerrådgiveren er også

enig i, at en eventuel usikkerhed hos centerchefer om rammer for samarbejde naturligvis skal afklares. Borgerrådgiveren ønsker derfor at arbejde videre med administrationens ønske om tydeliggørelse af struktur for samarbejdet.

For at det i praksis kan fungere med en fælles borgerrådgiver, bør denne tydeliggørelse dog ske således, at der fortsat er ensartede funktionsvilkår for borgerrådgiveren i de to kommuner. Dette også for at sikre, at der er overensstemmelse med det politiske aftalegrundlag og de bagvedliggende hensyn.

Borgerrådgiveren kan derfor ikke tilslutte sig administrationens anbefalinger om, at der indgås separate aftaler om funktionsvilkårene mellem borgerrådgiver og administration i de to kommuner

På den baggrund foreslår borgerrådgiveren at

- Byrådet tager den struktur for samarbejdet med administrationen som borgerrådgiveren har beskrevet i dette høringssvar til efterretning
- Borgerrådgiveren uddyber strukturen i et notat der tilgår direktion og centerchefer samt Byråd. Borgerrådgiveren vil videre gå i dialog med administrationen om, hvordan kendskabet til strukturen kan udbredes, således at en eventuel usikkerhed bliver afklaret.
- Såfremt Byrådet ønsker ændringer i strukturen må det afdækkes hvorvidt det kræver ændring af vedtægten samt de tildelte ressourcer.
- Vedrørende en eventuel fremtidig brugertilfredshedsundersøgelse/evaluering anbefaler borgerrådgiveren, at en sådan i givet fald bygger videre på erfaringerne fra den nu gennemførte evaluering og at Borgerrådgiveren og administrationen derfor udarbejder en samlet vurdering heraf som danner baggrund for senere politisk godkendelse af design og proces for en eventuel ny undersøgelse/evaluering.