

Evaluering af fælles borgerrådgiverfunktion - i Hvidovre og Ishøj Kommuner



Indholdsfortegnelse

| | |
|--|----|
| Introduktion..... | 2 |
| Borgerrådgiverfunktionen | 2 |
| Opsummering af hovedkonklusioner | 2 |
| Evaluering og Metode | 4 |
| Brugertilfredshed..... | 6 |
| Læringsperspektiv i organisationerne | 9 |
| Interview med direktionserne..... | 9 |
| Interview med centercheferne | 10 |
| Interview med borgerrådgiveren..... | 12 |
| Anbefalinger | 13 |
| Ressourcefordeling mellem Hvidovre og Ishøj Kommuner | 15 |

Introduktion

Borgerrådgiverfunktionen

Ishøj og Hvidovre kommuner ansatte i 2016 en fælles borgerrådgiver, som skulle bruge 1/3 af sin tid i Ishøj og 2/3 af sin tid i Hvidovre. Det blev ved samarbejdets indgåelse aftalt, at konstruktionen med fælles borgerrådgiver skulle evalueres efter ca. 2 år.

På Kommunalbestyrelsesmøde i Hvidovre den 30. april 2019 og i Byrådet i Ishøj den 2. april 2019 blev det politisk vedtaget, at evalueringen af den fælles borgerrådgiverfunktion indeholder følgende:

1. Vurdering af værdien af at have ansat en borgerrådgiver i henhold til
 - a) borgernes oplevelse og udbytte af at blive hjulpet med f.eks. at forstå afgørelser, egne klagemuligheder mv.
 - b) det organisatoriske læringsperspektiv på sagsbehandlingen i kommunen.
2. Vurdering af ressourcefordelingen Ishøj og Hvidovre kommuner imellem.

Evalueringen vil derfor danne grundlag for en vurdering af, om der er behov for justeringer i forhold til at sikre læring i organisationerne samt ressourcefordelingen mellem Ishøj og Hvidovre.

Jævnfør §1 i vedtægterne for Ishøj og Hvidovre borgerrådgiver er formålet med borgerrådgiverfunktionen: *"at bidrage til at forbedre kommunens dialog med borgerne og sagsgange i forbindelse med klager."* Det organisatoriske læringsperspektiv er derfor særligt i fokus i denne evaluering.

Borgerrådgiverfunktionen skal være med til at sikre, at borgerne forstår kommunens afgørelser, kender til egne muligheder for at klage over disse, ligesom borgerrådgiveren kan behandle borgerens klage over sagsbehandlingen i kommunen. Derudover har borgerrådgiveren til opgave at udarbejde en årlig rapport til henholdsvis Hvidovre Kommunalbestyrelse og Ishøj Byråd med et læringsperspektiv på sagsbehandlingen. Ifølge lov om kommunernes styrelse § 65e, er en Borgerrådgiver en uvildig position, og må derfor ikke organisatorisk have tilknytning til de stående udvalg eller økonomiudvalgets umiddelbare forvaltning. En Borgerrådgiver ansættes derfor af byrådet / kommunalbestyrelsen, og er placeret organisatorisk direkte herunder.

Opsummering af hovedkonklusioner

I begge kommuner oplever de adspurgte borgere, at de har fået den nødvendige hjælp. I forhold til at sikre læringsperspektivet i begge kommuner, synes der også at være fokus på den forvaltningsretlige praksis og det at sikre læringen i det videre arbejde. Dog viser evalueringen, at der med fordel kan forventningsafstemmes og udarbejdes en rolle- og ansvarsbeskrivelse i begge kommuner med henblik på at optimere læringsperspektivet i kommunerne. I forhold til ressourcefordelingen, som nu er 2/3 til Hvidovre kommune og 1/3 til Ishøj kommune, er det konklusionen, at det snarere er 50-50 %.

I evalueringen bliver der ikke skelnet mellem konkrete betragtninger fra interviews i henholdsvis Hvidovre og Ishøj. Dette skyldes først og fremmest, at der var stor enighed i synspunkter og betragtninger i de to kommuner. Den bredde i betragtningerne, som fremstod af interviewene med centercheferne, fremstod relativt ens i de to kommuner og gav ikke anledning til divergerende konklusioner.

Brugertilfredshed

- Blandt de borgere, der har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen, er der stor tilfredshed med borgerrådgiverfunktionen. Alle besvarelser (med undtagelse af én) viser, at borgerrådgiveren i meget høj grad/i høj grad kunne hjælpe borgerne med deres henvendelse, ligesom alle besvarelser (med undtagelse af én) giver udtryk for at være meget tilfredse/tilfredse med den betjening, som de har fået hos borgerrådgiveren.

Direktionerne i Hvidovre og Ishøj Kommuner

- Direktionerne finder det positivt, at borgere får mulighed for at modtage hjælp fra en uvildig rådgiver, hvilket er til gavn for borgere såvel som organisationerne.
- Kommunerne kan drage mere nytte af borgerrådgiverfunktionen i forhold til at sikre læring i organisationerne. F.eks. gennem fastere struktur for sparringsforløb med centre, møder med centerchefer og direktion. Dialogen og samarbejdet mellem borgerrådgiverfunktionen og administrationen er overvejende god, konstruktiv og læringsrig, men der kan med fordel arbejdes med tydeligere rammer for samarbejdet.

Centerchefer i Hvidovre og Ishøj Kommuner

- Der er en overordnet enighed om, at borgerrådgiverfunktionen har værdi for borgerne såvel som den juridiske kvalitet i kommunerne. På trods af varierende samarbejde med borgerrådgiverfunktionen, opleves rådgiverens anbefaling og sparring at være overvejende brugbar og værdsat.
- Samarbejdet imellem borgerrådgiver og centerchefer varierer i hyppighed fra center til center i begge kommuner. Der er divergerende holdninger til, hvorvidt centercheferne foretrækker en mere eller mindre struktureret samarbejdsform med borgerrådgiveren. Samarbejdet er i overvejende grad konstruktivt og lærerigt, dog efterspørger nogle centerchefer tydeligere rammer for samarbejdet, f.eks. mere systematik i forhold til sparring og møder.

Evaluering og Metode

Borgerrådgiverfunktionen er evalueret i forhold til brugertilfredshed, læringsperspektivet i begge kommuner samt i forhold til ressourcefordelingen mellem de to kommuner. Evalueringen er varetaget af henholdsvis Center for Ledelse og Strategi i Ishøj Kommune, og af Center for Politik og Ledelse i Hvidovre Kommune.

Borgerperspektivet tager udgangspunkt i en spørgeskemaundersøgelse, som er udført blandt borgere, der har benyttet sig af tilbuddet om borgerrådgivning i kommunerne.

Det Organisatoriske Læringsperspektiv tager udgangspunkt i interviews med direktionen i henholdsvis Ishøj og Hvidovre samt relevante centerchefer i begge kommuner (fire centerchefer i Ishøj og seks centerchefer i Hvidovre) samt borgerrådgiveren selv.

Ressourcefordelingen tager udgangspunkt i borgerrådgiverens tilbagemelding og vurdering af antallet af henvendelser og klager i de to kommuner, samt i tyngden af sagerne.

Spørgeskemaundersøgelsen

Det er borgerrådgiveren selv, der har uddelt spørgeskemaet til borgerne, da det jævnfør persondataforordningen ikke er tilladt for borgerrådgiveren at videregive oplysninger til administrationen om, hvem der har benyttet sig af funktionen.

Der blev åbnet op for besvarelse af spørgeskemaundersøgelsen i juni 2019.

Spørgeskemaundersøgelsen kørte til slut december 2019, undervejs har der dog været perioder, hvor det ikke har været muligt at indhente spørgeskemaer pga. ferie og lignende, ligesom måden hvorpå spørgeskemaerne blev uddelt og indhentet har været drøftet og justeret undervejs. Det har resulteret i 55 besvarelser i alt for begge kommuner (31 besvarelser i Ishøj Kommune og 24 besvarelser i Hvidovre Kommune).

Antallet af besvarelser i både Ishøj og Hvidovre synes at være repræsentativt. Det begrundes med, at der både i 2017 og 2018 har været omkring 80 borgerhenvendelser årligt i Ishøj Kommune¹. Da evalueringen har kørt i ca. et halvt år (minus ferie og lignende) vil det potentielt give ca. 40 borgerhenvendelser halvårligt. På den baggrund må antallet af besvarelser siges at ligge pænt. I Hvidovre har der i 2017 og 2018 været omkring 190 sager i både 2017 og 2018 – heraf er der ca. 60 borgere der har klagesager. På et halvt år er det ca. 30 borgere, der har klagesager og derfor synes antallet af besvarelser af spørgeskemaer i Hvidovre Kommune at være nogenlunde repræsentativt.

Det har været frivilligt, hvorvidt borgerne har ønsket at besvare spørgeskemaet eller ej. Borgerne har haft mulighed for at besvare spørgeskema både i papirform og elektronisk. Det elektroniske spørgeskema blev etableret til sidst i forløbet med at indsamle spørgeskemaer for at højne svardeltagelsen. Der er dog kun et begrænset antal borgere, som har benyttet sig af dette. Spørgeskemaerne har været besvaret anonymt.

I de elektroniske spørgeskemaer var der mulighed for at noterede telefonnummer med henblik på at blive ringet op efterfølgende og uddybe sit svar. Ingen benyttede sig af denne mulighed. Dette ville ellers have givet mulighed for uddybende borgerperspektiver.

Efter arbejdet med denne evaluering er erfaringen, at det at sætte en brugertilfredshedsundersøgelse i gang skal etableres og igangsættes inden selve evalueringen går i gang. Der gik en del tid med at få oprettet spørgeskemaundersøgelserne elektronisk og få flow i indsamlingen. Samtidig kan det være u hensigtsmæssigt, at det er borgerrådgiveren selv, der skal udlevere skemaerne, da det både kan stille borgerrådgiveren i en u hensigtsmæssig situation og potentielt sætte spørgsmålstegn ved, hvorvidt der er vished for, at der bliver udleveret et spørgeskema til hver eneste borger, der henvender sig.

¹ Tallet for 2019 er endnu ikke opgjort.

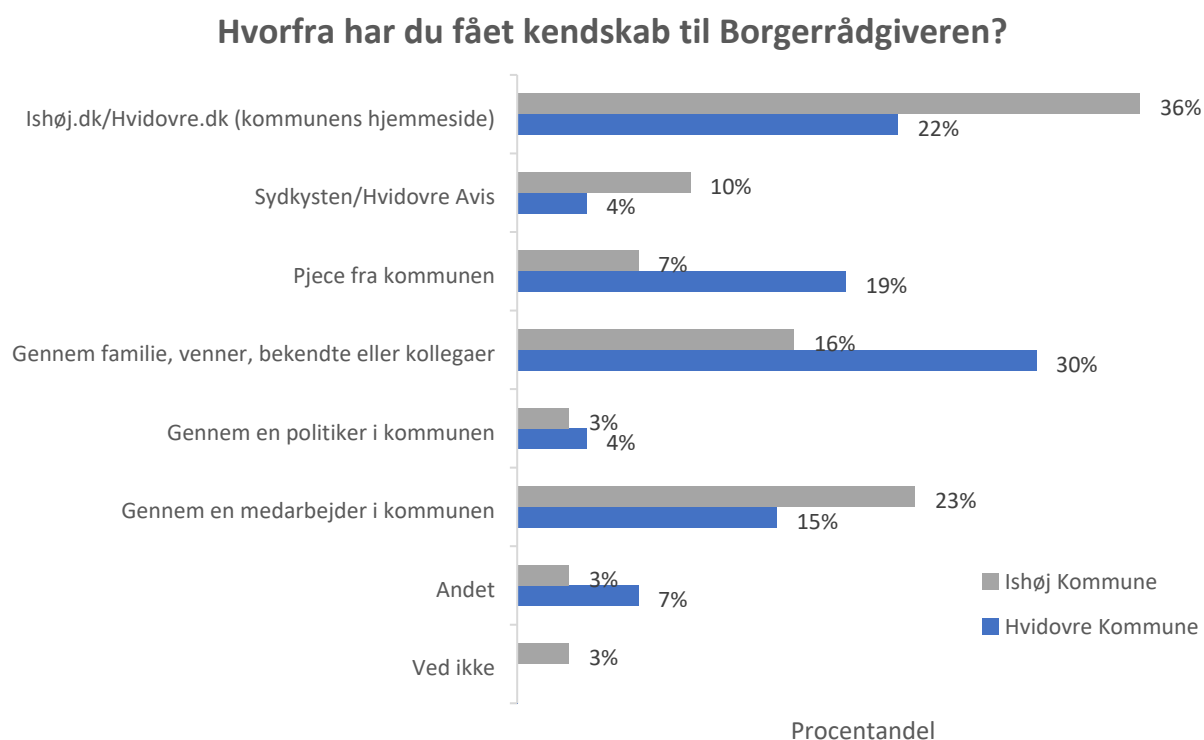
Interview

Interviewene blev foretaget ud fra en semistruktureret interviewguide. Alle interview (på nær interview med direktionen i Hvidovre) er gennemført af to konsulenter, én fra hver kommune. Konsulenten fra Hvidovre Kommune har fungeret som interviewer i Ishøj Kommune, og omvendt.

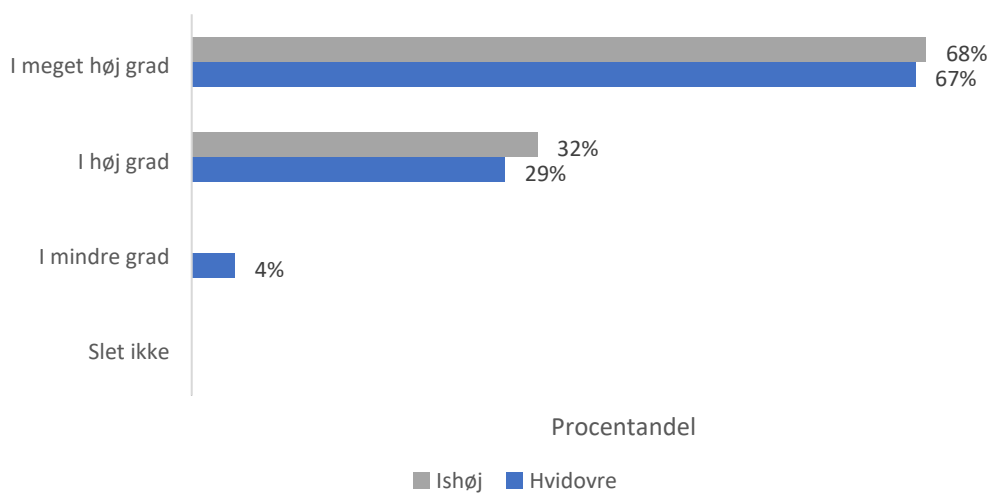
Der har under interviewene været fokus på, hvordan borgerrådgiverfunktionen bidrager til læring i organisationen. Dette omhandler f.eks., hvorvidt borgerrådgiveren har været med til at belyse udfordringer i sagsbehandlingen og, hvordan der bliver arbejdet med at følge op på eventuelle udfordringer. Derudover har det været relevant at undersøge, hvordan samarbejdet og tilbagemeldingerne til direktion og centerchefer fungerer.

Brugertilfredshed

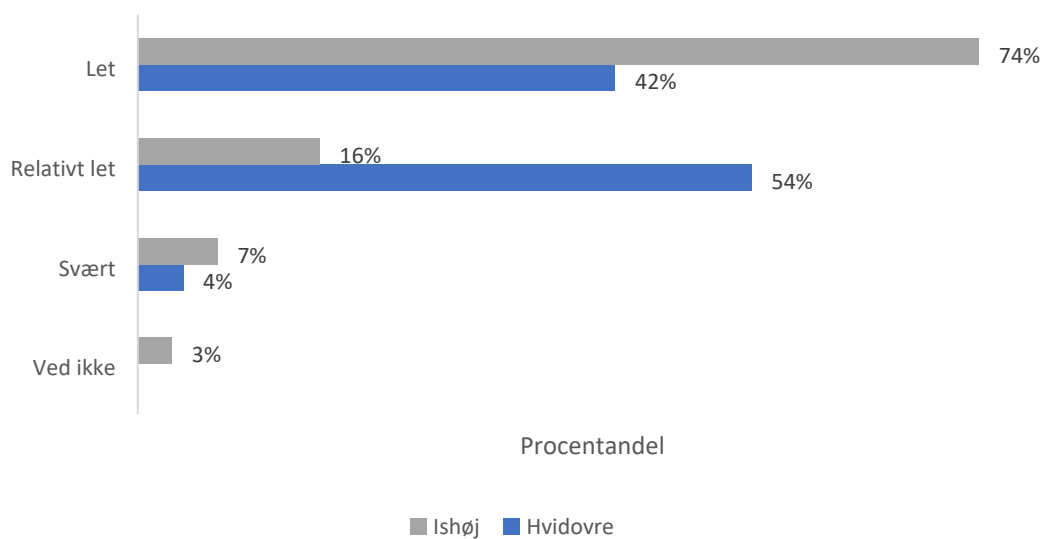
Borgerne fik fire spørgsmål i brugertilfredshedsundersøgelsen. Resultaterne fremgår af nedenstående grafer. Besvarelser fra Ishøj fremgår med gråt og besvarelser fra Hvidovre fremgår med blå.



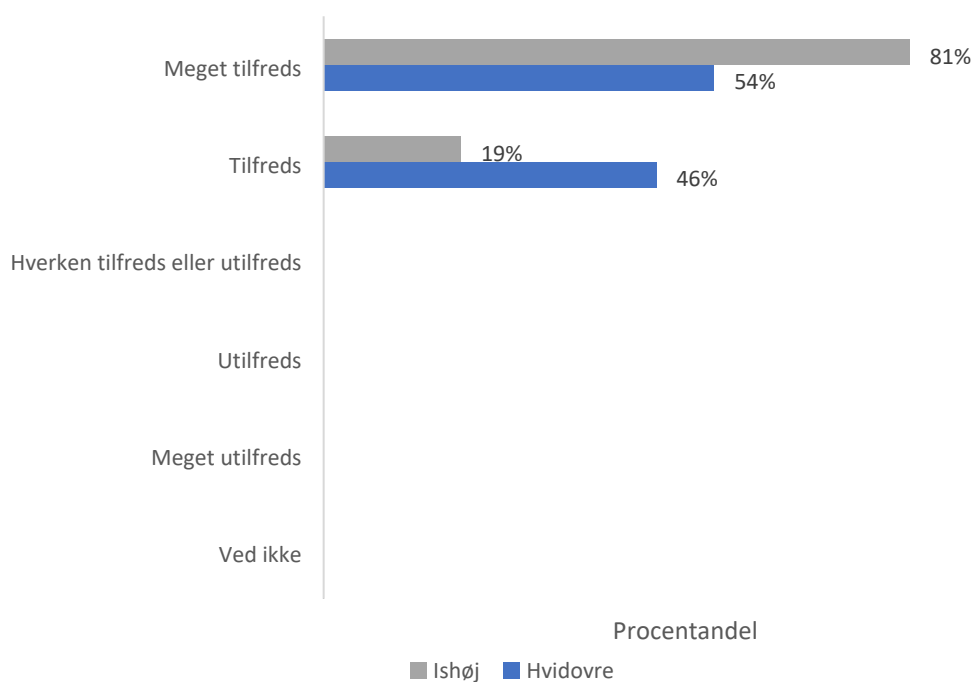
I hvor høj grad kunne Borgerrådgiveren hjælpe dig med din henvendelse?



Spørgsmål: Hvor let var det at komme i kontakt med Borgerrådgiveren?



Hvor tilfreds er du med den betjening du fik hos Borgerrådgiveren?



Resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen viser, at Borgerrådgiverfunktionen i høj grad er brugbar for borgerne. Resultaterne viser ligeledes, at der er stor tilfredshed med den hjælp, som funktionen kan yde. I Ishøj svarede 81% (25 respondenter), at de var 'meget tilfreds' med den betjening de modtog, mens 20% (6 respondenter) var 'tilfredse'. I Hvidovre svarede 54% (13 respondenter), at de var 'meget tilfreds' med betjeningen, mens 46% svarede (11 respondenter), at de var 'tilfreds' med betjeningen.

Mange respondenter kommenterer yderligere, at de har følt sig godt behandlet, og at de har fået en grundig, professionel vejledning. En borger udtaler; *"Borgerrådgiveren er meget venlig og hjælpsom"*. En anden borger pointerer; *"Hun forstår godt ens sag og prøver at hjælpe hurtigst muligt"*. Og en tredje borger siger påpeger; *"Jeg er meget tilfreds med hendes behandling."* Kun en enkelt kommentar handlede ikke om borgerrådgiverens vejledning, men om brug for ekstra tid: *"Vi vil gerne blive bedt om mere tid med borgerrådgiveren, for 50 min. er ikke nok"*.

Generelt har der været positive tilbagemeldinger i forhold til, hvorvidt borgerrådgiveren kunne hjælpe med den henvendelse, borgeren kom med. Her svarer 68% (21 respondenter) af Ishøjborgerne, at borgerrådgiveren 'i meget høj grad' kunne hjælpe dem, mens 32% (10 respondenter) svarer 'i høj

grad'. I Hvidovre svarede 68% af respondenterne ligeledes (16 respondenter), at borgerrådgiveren 'i meget høj grad' kunne hjælpe med den henvendelse, de kom med. 29% svarede (7 respondenter), at borgerrådgiveren 'i høj grad' kunne hjælpe.

Overordnet set har borgerne også nemt kunne komme i kontakt med borgerrådgiveren. I Ishøj svarede 74% (23 respondenter) at det var let at få etableret kontakt, mens i alt 20% (7 respondenter) havde 'relativt let' eller 'svært' ved at komme i kontakt med borgerrådgiveren. I Hvidovre svarede 42% (10 respondenter) svarede, at det er 'let' at komme i kontakt med borgerrådgiveren, mens 54% (13 respondenter) svarer, at det er 'relativt let'. 4% (1 respondent) af borgerne i Hvidovre svarede, at det er 'svært'.

Samlet set viser undersøgelsen, at der blandt de borgere, der har svaret generelt er stor tilfredshed med borgerrådgiverfunktionen.

Læringsperspektiv i organisationen

Interview med direktionserne

Læring i organisationen

Borgerrådgiverfunktionen har været med til at sætte yderligere fokus på forvaltningsret og at styrke arbejdet med denne i kommunerne. Efter borgerrådgiverfunktionen er blevet etableret, har funktionen været med til at understøtte en positiv udvikling i forhold til blandt andet bedre begrundede afslag, samt huske at vedhæfte klagevejledninger med videre. Der er en oplevelse af, at borgerrådgiverfunktionen kommer med forslag til, hvordan arbejdsgange mv. kan forbedres samt anbefalinger til, hvordan eventuelle fejl kan rettes. Oplevelsen er ligeledes, at borgerrådgiveren kan forklare borgerne sagerne på en anden måde, så en borger der, f.eks. får afslag på noget, bedre forstår hvorfor den beslutning er blevet truffet.

Udviklingspotentialer

Begge direktionser giver udtryk for, at der med fordel kan arbejdes på struktur i arbejdsgangene og generelt i samarbejdet mellem borgerrådgiveren og administrationen. Direktionserne ser et udviklingspotentiale i at strukturere og klarlægge kommandoveje mellem borgerrådgiver og organisation. Det er vigtigt at skabe klarhed over, hvem rådgiveren kontakter i administrationen i konkrete sager. Klarere procedurer kan være givtige for begge organisationer, herunder de chefer og medarbejdere, der er i kontakt med borgerrådgiveren.

Interview med centerchefer

Samarbejdet med borgerrådgiverfunktionen

Der er forskel på, hvordan samarbejdet mellem borgerrådgiverfunktionen og den enkelte centerchef fungerer. Dette hænger blandt andet sammen med, at centrene ikke har lige mange sager, som involverer borgerrådgiveren. Nogle centerchefer understreger, at de synes, samarbejdet er rigtig godt, og at de får fin tilbagemelding på relevante sager. Andre centerchefer påpeger, at de stort set ikke har nogen kontakt med borgerrådgiveren og/eller, at kontakten foregår via deres ledere eller medarbejdere alt efter, hvilken sag det drejer sig om. Hos nogle centerchefer indkalder borgerrådgiveren til løbende sparring, mens andre centerchefer ikke har løbende sparring med borgerrådgiverfunktionen.

Selvom samarbejdsformen mellem borgerrådgiverfunktionen og centercheferne er forskellig fra center til center, er oplevelsen, at borgerrådgiveren bidrager positivt ved at videreformulere klagerne ud fra et borgerperspektiv til den rette medarbejder. Dette gøres f.eks. via den pågældende centerchef, eller direkte til leder/medarbejder, hvor centerchefen er sat 'cc' ved skriftlige henvendelser. I nogle centre er der fin tilfredshed med den måde, samarbejdet foregår på, mens der i andre har der været lidt udfordringer undervejs. Disse udfordringer bunder oftest i at finde en samarbejdsstruktur, som passer den enkelte afdelings udfordringer og behov. Mange centerchefer rapporterer, at de har fundet en god balance og samarbejdsstruktur med borgerrådgiveren.

Læringsperspektiv

Der er i begge kommuner fokus på at sikre læring i organisationerne. Måden, hvorpå læringen sikres er forskellig. Nogle centerchefer fortæller, at de afholder møder med borgerrådgiver om f.eks. generelle forbedringsmuligheder og fejl i sagsbehandlinger. Flere centerchefer fortæller, at de benytter sig af borgerrådgiveren i forhold til oplæg og/eller undervisning på team-eller afdelingsniveau. Andre fortæller, at meget af læringen foregår som dialog og sparring direkte mellem borgerrådgiver og medarbejdere. Andre centerchefer siger, at de er mindre involveret i sparring med borgerrådgiveren, da tilbagemeldingerne fra borgerrådgiveren foregår direkte til ledere/medarbejdere.

Flere centerchefer oplever, at borgerrådgiveren er med til at forhindre, at konkrete borgersager udvikler sig til klager. Borgerrådgiveren agerer mellemlid, og bistår med at afklare misforståelser i kommunikationen mellem borger og kommune. F.eks., fremhæver flere centerchefer, hvordan

samarbejdet med borgerrådgiveren har resulteret i, at formidlingen ved afslag er blevet mere forståelig for borgeren. Derudover fremhæver centercheferne følgende resultater af den organisatoriske læring:

- Større systematik i sagsbehandling og arbejdsgange
- Større refleksion og inddragelse af flere perspektiver i det konkrete sagsbehandlingsarbejde
- Øget fokus på løsninger frem for problemer, hvilket skaber et bedre læringsmiljø

Flere centerchefer fremhæver, at en god og konstruktiv dialog mellem borgerrådgiver og center er med til at sikre, at alle relevante perspektiver bliver bragt i spil, dvs. både de faglige, de juridiske og borgernes perspektiv. Det er med til at understøtte en god sagsbehandling og vejledning af borgere.

Udviklingspotentialer

Centercheferne fremhæver forskellige udviklingspotentialer, som kan være med til at fremme et endnu bedre samarbejde med borgerrådgiverfunktionen:

- Nogle centerchefer efterspørger flere fysiske besøg af borgerrådgiver, f.eks. på teammøder med fokus på at sikre læring i center/organisationen
- Nogle centerchefer ønsker, at borgerrådgiverfunktionen har et større fokus på løsninger samt en bredere forståelse for de nuancer, der eksisterer i de konkrete sager
- Nogle centerchefer efterspørger mere strukturerede tilbagemeldinger fra borgerrådgiverfunktionen med et udviklings- og læringsperspektiv for øje
- Nogle centerchefer fremhæver, at læringen kan bredes ud til begge kommuner, f.eks. ved at have et netværk mellem Ishøj og Hvidovre, hvor erfaringsudveksling er i højsædet

Interview med borgerrådgiver

Borgerrådgiverfunktionens samarbejde med organisationerne

Generelt set opleves samarbejdet med kommunerne positivt, set fra Borgerrådgiverens synspunkt.

Borgerrådgiverens virke er tilrettelagt i overensstemmelse med vedtægt for funktionen, som er godkendt af Byrådet i Ishøj Kommune og Kommunalbestyrelsen i Hvidovre Kommune. Vedtægten er udarbejdet i forhold til rammebestemmelserne i styrelsesloven. Borgerrådgiverens arbejde handler om at sikre, at der er en konstruktiv dialog mellem kommunens centre og borgerne, og hjælpe borgerne med at finde vej i systemet og i kommunens organisation. I praksis kan det f.eks. være i

forhold til at hjælpe borgerne med at forstå et brev eller en afgørelse, og give vejledning i forbindelse med klager eller hjælpe med at formulere klagen.

Det er borgerrådgiverens opgave at behandle klager over kommunes sagsbehandling, personalets optræden og medarbejders betjening af borgerne, herunder også klager over den praktiske opgaveløsning. Borgerrådgiveren tager ikke sager op af egen drift og går ikke ind i sager, der er over et år gamle, med mindre der klages over aktuelle, konkrete forhold begået inden for det seneste år.

I praksis henvender borgerne sig i vid udstrækning pr. telefon eller mail til borgerrådgiveren, hvorefter borgerrådgiveren typisk kontakter borgeren telefonisk for at afklare om, sagen kan afsluttes telefonisk, eller om der er behov for et personligt møde. En del borgere benytter sig desuden af den åbne rådgivning, som borgerne kan benytte uden tidsbestilling. I dialogen med borgere har borgerrådgiveren fokus på at styrke den enkelte borgers tillid til og samarbejde med kommunen.

Borgerrådgiveren skal i henhold til vedtægten yde løbende sparring og rådgivning til direktion og centerchefer. Der er derfor afsat tid til faste møder mellem direktion/direktør og borgerrådgiver.

Ligesom der er løbende møder mellem borgerrådgiver og borgmestre i de to kommuner.

Borgerrådgiveren forelægger midtvejsstatus en gang årligt for direktionerne i begge kommuner.

Borgerrådgiveren afholder dialogmøder efter behov med relevante centre med henblik på generelle drøftelser og læring. Derudover har borgerrådgiveren løbende uformel kontakt med de afdelingsledere og centerchefer, hvor der er borgerhenvendelser. Borgerrådgiver har også deltaget på personalemøder i afdelinger, hvor der erfaringsmæssigt er henvendelser fra borgere.

Borgerrådgiveren kan via sin funktion kaste lys på det, der i administrationen f.eks. ikke virker hensigtsmæssigt, og dermed være understøttende i forhold til at skabe læring i organisationen.

Konkrete forslag til forbedringer fremsættes løbende i dialog med borgmestre/direktion/centerchefer.

Borgerrådgiveren afrapporterer årligt med en årsberetning til henholdsvis Byråd i Ishøj Kommune og Kommunalbestyrelsen i Hvidovre Kommune.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at arbejdstiden er opdelt således at, ca. 1/3 del af tiden bruges på borgersamtaler, 1/3 del af tiden bruges på sagsbehandling og 1/3 del af tiden bruges på dialog og møder med administrationen (centerchefer mv.).

Anbefalinger

På baggrund af interviews, kan der sammenfattes følgende anbefalinger med henblik på at understøtte udvikling af læringsperspektivet:

Overordnet peger interviewene på en forventningsafstemning i forhold til roller og ansvar med henblik på at sikre læring i organisationen. Vedtægterne danner grundlag for borgerrådgiverens arbejde og samarbejde med organisationen, men evalueringen viser et behov for at konkretisere arbejdsgangene yderligere. Det giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Udarbejdelse af rolle- og ansvarsbeskrivelse

En nedskrevet forventningsafstemning mellem direktion, relevante centerchefer og borgerråd giver kunne med fordel afhjælpe eventuelle uklarheder om, hvem der har ansvar for hvad, hvornår. Mere ensartethed i organisering af samarbejdet generelt vil understøtte mere kontinuitet i forhold til læringsperspektivet i organisationerne. Dette skal ses i sammenhæng med centrenes forskellige behov. Nogle centre har rigtig mange sager og megen dialog med borgerråd giverfunktionen, mens andre centre kun har sporadisk kontakt.

Rolle- og ansvarsbeskrivelsen kan udarbejdes i sammenhæng med en arbejdsgangsbeskrivelse, som gør det klart for alle parter, hvem der gør hvad, hvornår. Eksempelvis, hvordan kommandovejene er og hvem der skal involveres hvornår og på hvilken måde.

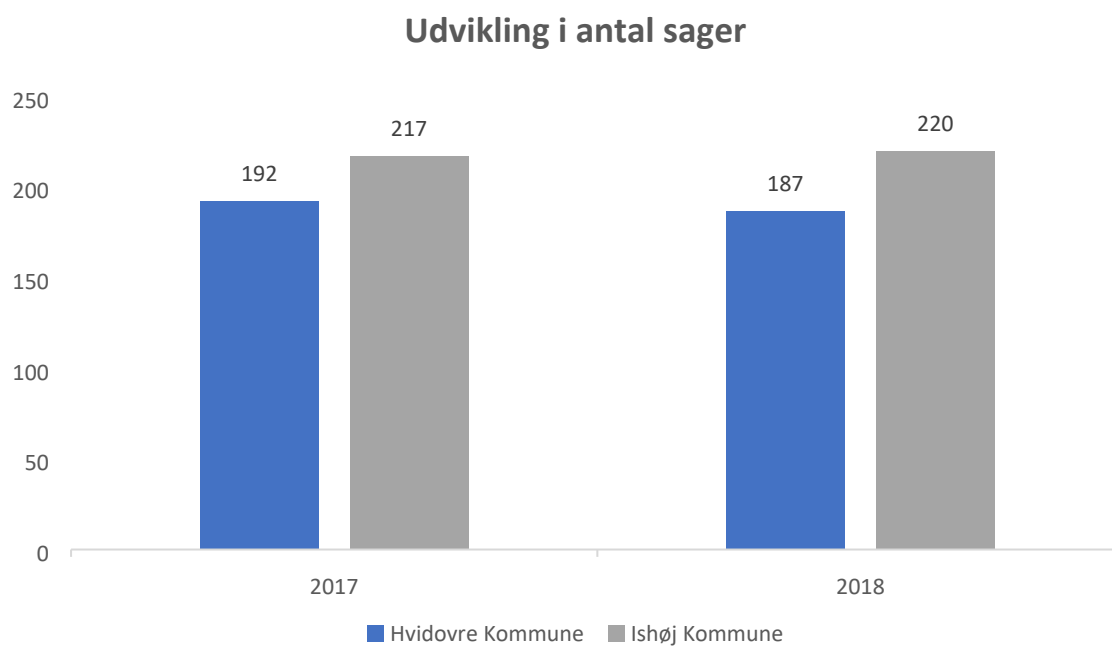
Som en del af arbejdsgangsbeskrivelsen giver det mening at fastlægge behovet for mødekadence med de enkelte centre samt direktion.

2. Fremtidig brugertilfredshedsundersøgelse

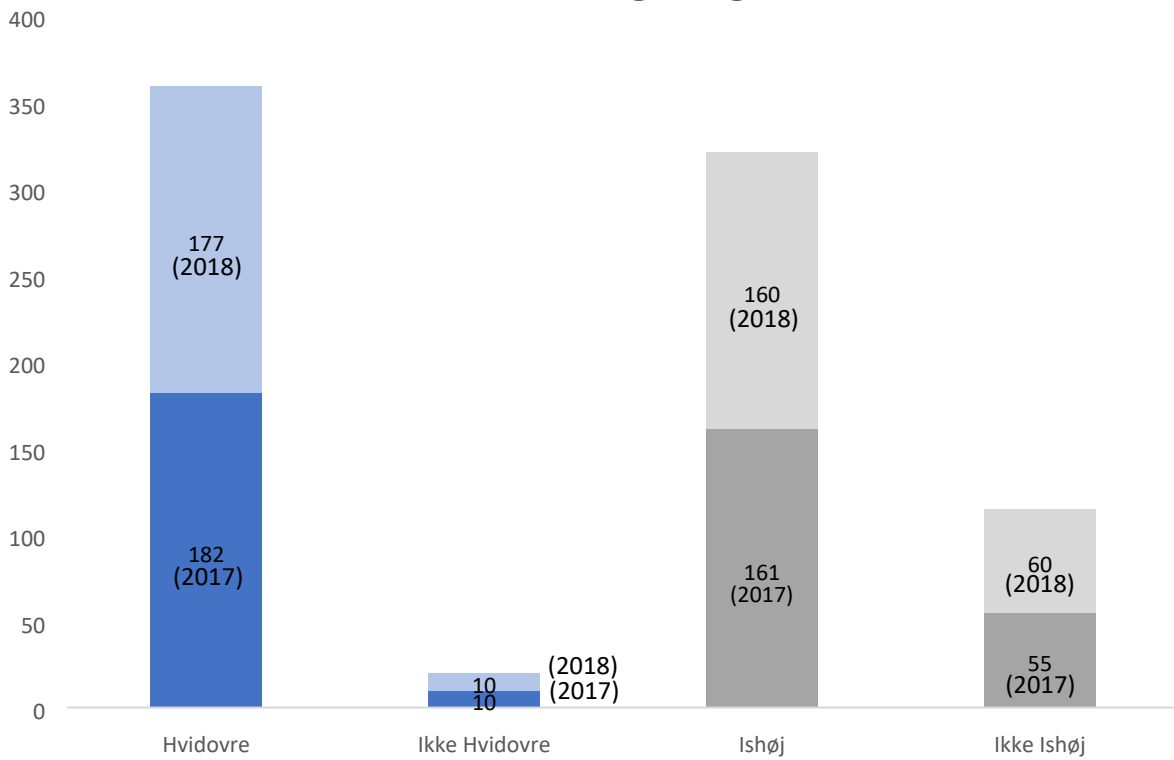
Anbefalingen er at få etableret et system, som registrerer hver gang, borgerråd giveren får en henvendelse og som automatisk sender et spørgeskema af sted til borgeren. Denne proces skal ske uafhængigt af borgerråd giveren og svarene skal uploades automatisk.

Såfremt der ønskes fremtidige brugertilfredsundersøgelser, bør et opmærksomhedspunkt være, hvorvidt der kontinuerligt skal indsamles besvarelser, eller om det er noget, der skal ske i en afgrænset periode. Ved ønske om eventuelt fremadrettet evaluering af borgerråd giverfunktionen, bør en ekstern evaluering overvejes, da det kan være en prekær situation at evaluere en intern funktion, som kun én enkelt person varetager.

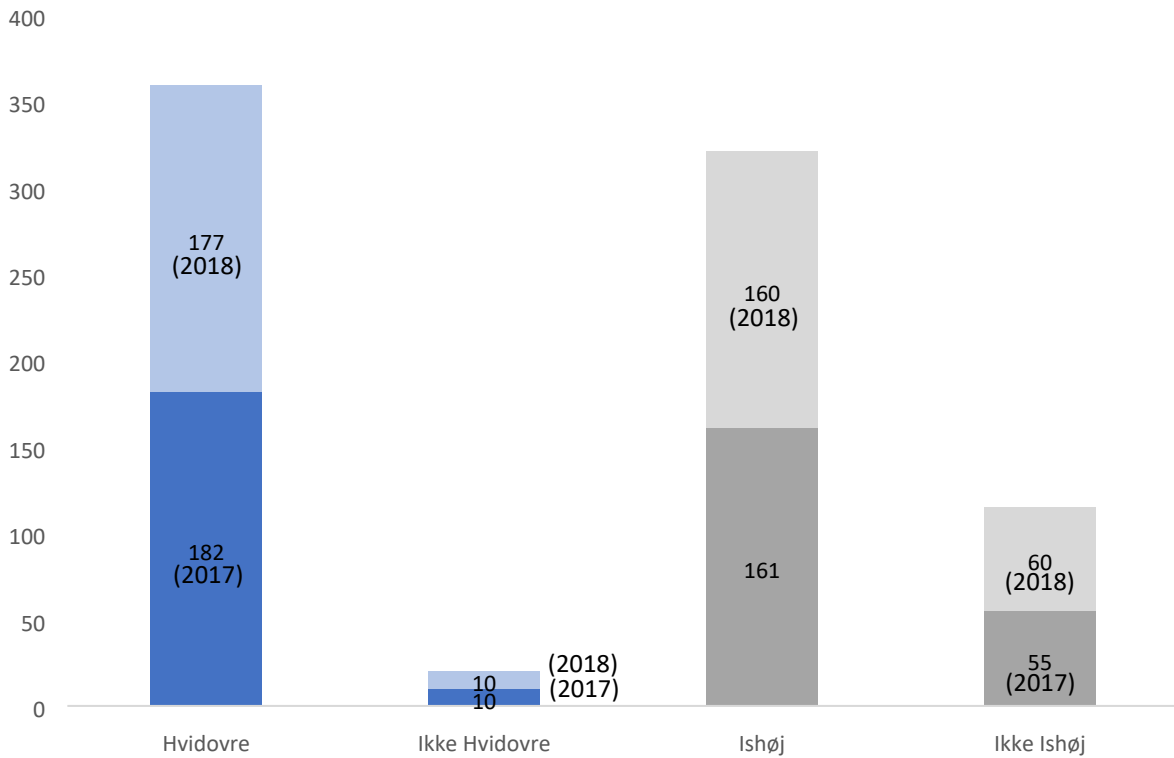
Ressourcefordeling mellem Hvidovre og Ishøj Kommuner

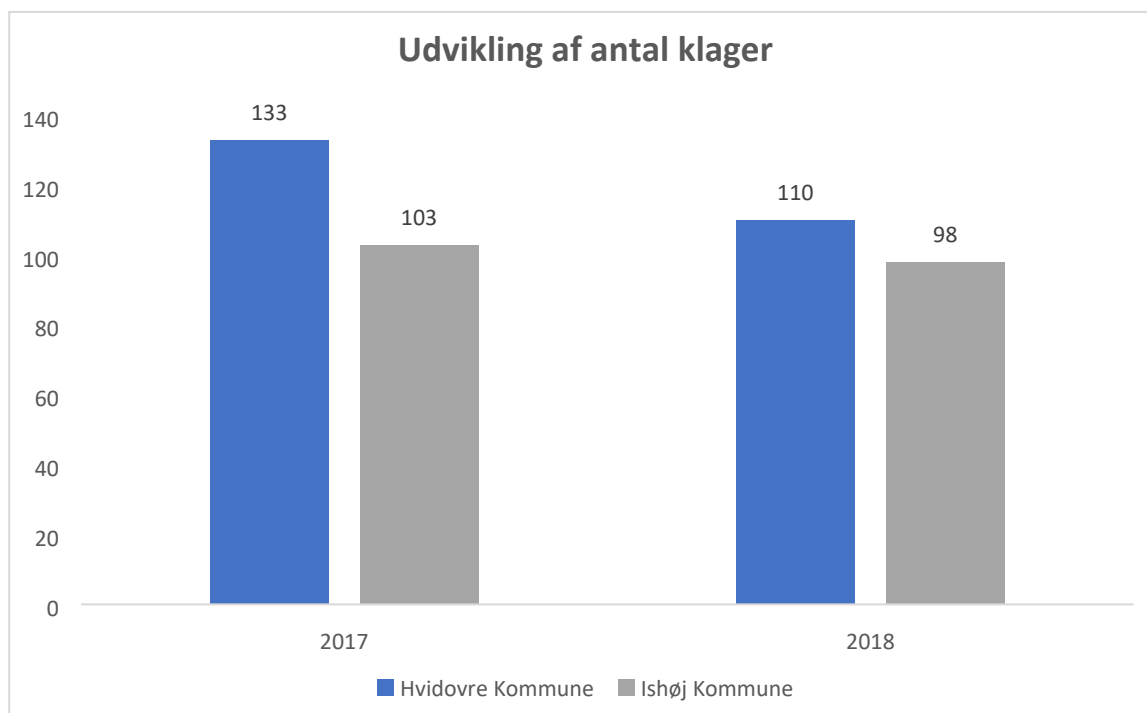


Total fordeling af sager



Total fordeling af sager





Fordelingsnøglen mellem Hvidovre og Ishøj kommune skal evalueres på baggrund af årsberetningerne for 2017 og 2018. Borgerrådgiveren har her oplyst antallet af sager og klager i de to kommuner. Efter oplysning fra borgerrådgiveren er tiden snarere fifty-fifty i henholdsvis Hvidovre og Ishøj, jævnfør viste diagrammer ovenfor. Derfor er anbefalingen, at fordelingen bliver ændret fremadrettet.

De samlede udgifter til borgerrådgiveren udgør i 2020 - 850.000 kr., hvoraf Hvidovre Kommunes nuværende andel udgør 2/3, hvilket svarer til 567.000 kr. Såfremt Hvidovres andel reduceres til 50% vil beløbet fremadrettet udgøre 425.000 kr. og dermed udgøre en besparelse på 142.000 kr. pr. år. Omvendt vil besparelsen i Hvidovre blive en ekstra udgift i Ishøj Kommune, som fremadrettet skal betale 425.000 kr. årligt til borgerrådgiverfunktionen.

I Hvidovre skal besparelsen tilgå kassebeholdningen.