

Borgerrådsgiverens

Årsberetning 2019

1. januar 2019 – 31. december 2019



[Skriv her]

Indholdsfortegnelse

AFSNIT 1. ÅRSBERETNING 2019 – SAMMENFATNING OG ANBEFALINGER	3
1.1. Udviklingstendenser – hvad klager borgerne over? – anbefalinger fra borgerrådgiveren.....	3
1.2. Udviklingstendenser – antal henvendelser og henvendelsesmønster	4
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	5
1.5. Borgerrådgiverfunktionens samarbejde med DPO - databeskyttelsesrådgiver	5
AFSNIT 2. STATISTIK OVER HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I 2019.....	6
2.1. Perspektivering af tal og iagttagelser fra borgerrådgiveren	6
2.2. Udvikling i antal sager ved borgerrådgiverfunktionen	6
2.3. Udvikling i fordeling af antal sager på centre	7
2.4. Udvikling i antal klager via borgerrådgiverfunktionen fordelt på centre	8
2.5. Udvikling i antal Andre Henvendelser fordelt på centre	9
2.6. Jobcenter Vallensbæk.....	9
2.7. Hvad handler borgernes klager om? - Klagetemaer	10
2.8. Borgerrådgiverens behandling af klagesager og andre henvendelser.....	11

[Skriv her]

AFSNIT 1. ÅRSBERETNING 2019 – SAMMENFATNING OG ANBEFALINGER

Borgerrådgiverfunktionen i Ishøj Kommune blev etableret i november 2016. Dette er den tredje årsberetning der afgives til Byrådet i henhold til vedtægten for borgerrådgiverfunktionen.

1.1. Udviklingstendenser – hvad klager borgerne over? – anbefalinger fra borgerrådgiveren

Der er et fald i antal henvendelser vedrørende afgørelser indhold og andre materielle forhold i forhold til tidligere år.

Borgernes henvendelser drejer sig primært om:

1. sagsbehandlingsreglerne i forvaltningslov såsom vejledning, begrundelse, klagevejledning, partshøring, partsrepræsentation mv.
2. god forvaltningsskik såsom sagsbehandlingstid og manglende svar, venlig og hensynsfuld optræden, betjening af borgerne, åbenhed og tillid mv.

I forhold til Ishøj Kommune generelt har der i 2019 været flere henvendelser der drejer sig om borgernes generelle adgang til information på hjemmesiden. Henvendelserne har primært drejet sig om information om sagsbehandlingstider samt om hvor borgerne skal henvende sig for vejledning og ansøgning i konkrete sager.

Ishøj Kommunes sagsbehandlingstider på det sociale område er fastlagt i politisk godkendte kvalitetsstandarder der offentliggøres på hjemmesiden i overensstemmelse med retssikkerhedsloven.

De er imidlertid svære at finde for borgerne. Dette skyldes dels at de ikke fremkommer ved en søgning på ordet sagsbehandlingstider, når hjemmesidens søgefunktion anvendes. Det skyldes også at det materiale der samlet er lagt på hjemmesiden om sagsbehandling i kommunen, ikke er opdateret siden 2014. Det betyder, at der ligger forældet og misvisende information på hjemmesiden og det er denne information der fremkommer, når borgerne anvender søgefunktionen til at få oplysninger om sagsbehandlingstider.

På den baggrund har borgerrådgiveren anbefalet direktionen, at hjemmesidens indhold vedrørende sagsbehandling ajourføres med henblik på en bedre borgerservice og borgeroplevelse.

I forhold til Center for voksne og velfærd har der været flere klager hvor borgere har fået mundtligt afslag på deres ansøgning. Borgerne har tilkendegivet utilfredshed med afgørelsens indhold uden at dette har medført skriftlig afgørelse med begrundelse og klagevejledning. Ved henvendelse til borgerrådgiverfunktionen har disse borgere fået skriftlig afgørelse og klagevejledning.

Borgerrådgiveren har deltaget i et dialogmøde med ledergruppen i centret hvor temaet har været drøftet. Det er min opfattelse at der arbejdes med området og at det har ledelsesmæssig opmærksomhed.

Borgerrådgiveren anbefaler at det ledelsesmæssige fokus på området fastholdes.

[Skriv her]

Borgerrådgiveren har modtaget flere henvendelser fra udsatte voksne med vejlednings- og støttebehov der ikke på egen hånd har kunnet opnå kontakt til center for voksne og velfærd. Det bør overvejes hvad årsagen til dette er og hvorvidt det kunne være hensigtsmæssigt med en anderledes og mere tydelig indgang for borgere på dette område.

1.2. Udviklingstendenser – antal henvendelser og henvendelsesmønster

Antallet af henvendelser til borgerrådgiverfunktionen er stabilt og på niveau med foregående år. Det kan ses ved at der er i 2019 er ca. samme antal hovedsager, ligesom der er ca. samme antal unikke borgere der har henvendt sig som i 2018.

Der ses et fald i antal følgesager i forhold til foregående år.

Fald i følgesager betyder, at de enkelte borgerhenvendelser ikke har omfattet så mange forskellige klage temaer som tidligere år.

Der er nogenlunde samme antal henvendelser der ikke vedrører Ishøj Kommune som foregående år. Henvendelser der ikke vedrører Ishøj Kommune er bl.a. henvendelser vedrørende Jobcenter Vallensbæk, Udbetaling Danmark, sundhedsvæsenet mv.

I 2019 er der 29 hoved- og følgesager der vedrører Jobcenter Vallensbæk. Dette er på niveau med 2018.

I 2018 sås et fald af antal henvendelser vedrørende center for børn og forebyggelse i forhold til 2017. Denne udvikling er fortsat i 2019 hvor der har været et fortsat fald i antal henvendelser til borgerrådgiverfunktionen vedrørende dette center.

I 2018 sås en stigning i antal henvendelser vedrørende Center for voksne og velfærd i forhold til 2017 hvor der var ganske få henvendelser. Denne udvikling er fortsat i 2019 hvor der er en stigning i antal henvendelser vedrørende dette center i forhold til foregående år.

Henvendelsesmønster vedrørende øvrige centre er stabilt.

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 klage temaer 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

[Skriv her]

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.

I årsberetningen omsættes erfaringerne fra de konkrete sager til specifikke anbefalinger. Disse anbefalinger er funktionens primære bidrag til organisationslæring i henhold til vedtægten.

Årsberetningen og anbefalinger drøftes med direktionen ligesom jeg inviterer til dialogmøder, med de centre der har sager ved funktionen. Her er der mulighed for, at samle op på de sager der har været og drøfte læringsperspektiver, samarbejde og sagsgange.

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

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.

1.5. Borgerrådgiverfunktionens samarbejde med DPO - databeskyttelsesrådgiver

I 2018 trådte den nye persondataforordning i kraft, I forlængelse heraf har Ishøj Kommune fået egen DPO – databeskyttelsesrådgiver. Borgerrådgiveren henviser i videst muligt omfang spørgsmål og henvendelser vedrørende persondataret til Ishøj Kommunes DPO. Kommer der henvendelser fra borgere om muligt sikkerhedsbrud orienterer borgerrådgiveren den relevante centerchef og vejleder borgeren om muligheden for at kontakte databeskyttelsesrådgiveren.

[Skriv her]

AFSNIT 2. STATISTIK OVER HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I 2019

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.

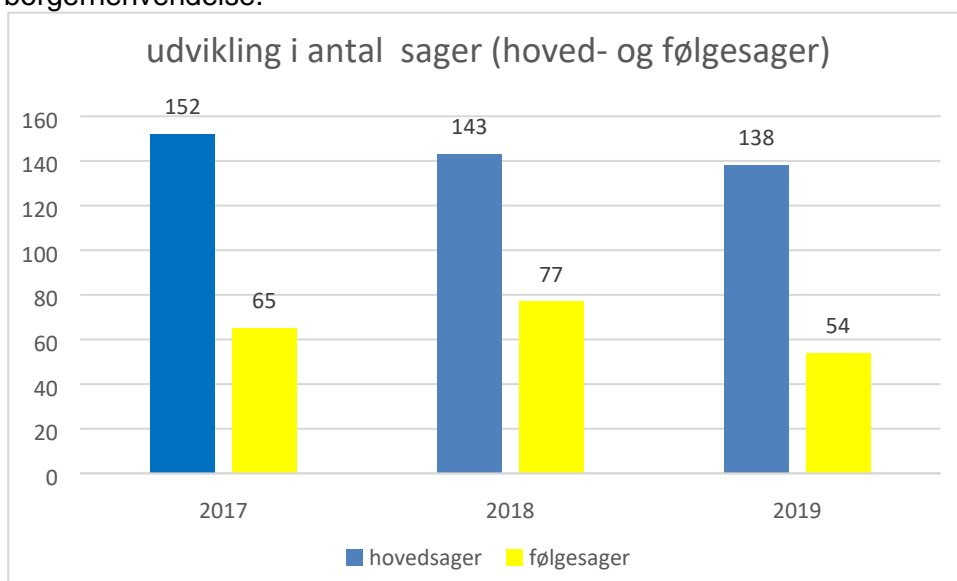
Imidlertid vil der, via den statistik jeg fører, være viden at hente om hvilke forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne. Statistikken giver dermed mulighed for at identificere mulige tendenser eller opmærksomhedspunkter i administrationens arbejde.

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

I 2019 har jeg oprettet 192 sager i borgerrådgiverens statistikmodul. Sagerne er fordelt med 105 klagesager og 87 andre henvendelser.

De 192 sager indeholder både hovedsager og følgesager og vedrører ca. 75 unikke borgere. 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. Der er således ikke tale om 192 selvstændige borgerhenvendelser i 2019. Derimod vil en hovedsag normalvis dække én borgerhenvendelse.

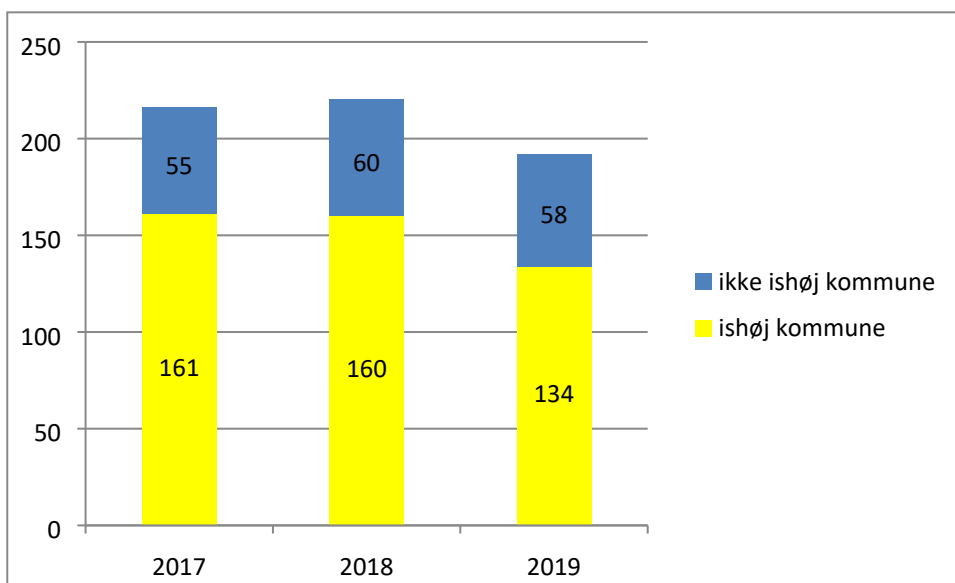


[Skriv her]

Grafen viser at antal hovedsager er på niveau med foregående år, mens der er sket et fald i antal følgesager.

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

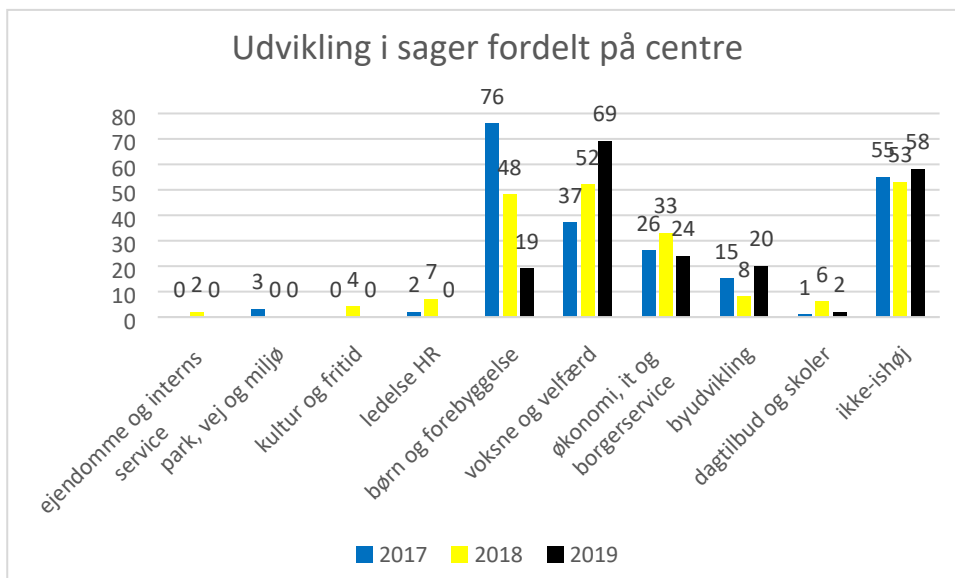


Det fremgår af grafen at der i 2019 er sket et fald i sager der vedrører Ishøj Kommune i forhold til de to foregående år medens antal sager der ikke vedrører Ishøj Kommune er på samme niveau som foregående år.

2.3.Udvikling i fordeling af antal sager på centre

Figuren nedenfor viser hvordan sager ved borgerrådgiverfunktionen fordeler sig på centerområder i perioden 2017 - 2019. Figuren er en total der indeholder både hoved- og følgesager.

[Skriv her]

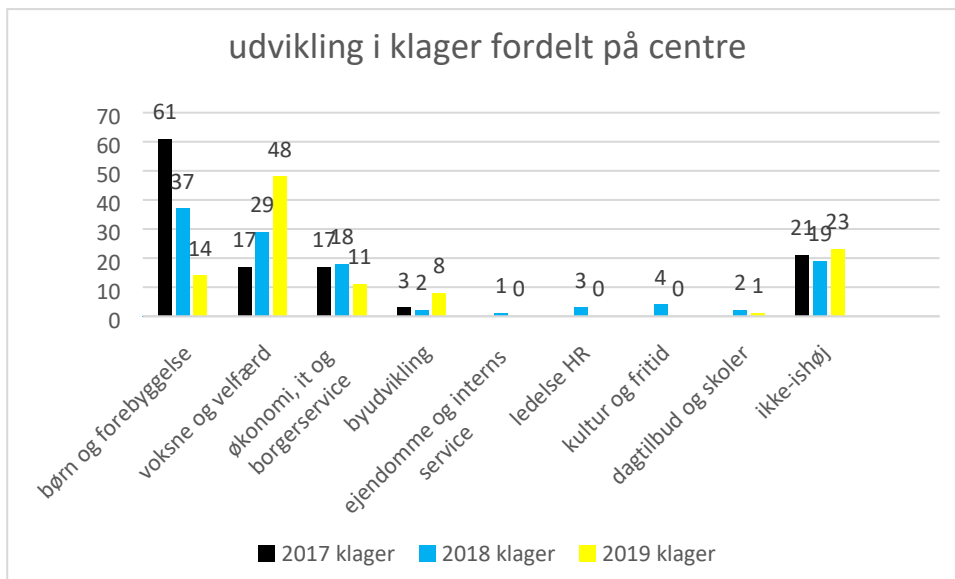


I overensstemmelse med det billede der ses i andre kommuner, har det sociale område flest henvendelser.

Der ses endvidere et markant fald i sager vedrørende Center for børn og forebyggelse samt en stigning i sager vedrørende Center for voksne og velfærd.

2.4.Udvikling i antal klager via borgerråd giverfunktionen fordelt på centre

Figuren nedenfor viser udviklingen i antal klager fordelt på centre i perioden 2017 til 2019.



Figuren ovenfor er en total over klager der indeholder både hoved- og følgesager. Det ses at klagesager vedrørende center for børn og forebyggelse fortsat er faldende i forhold til de to foregående år.

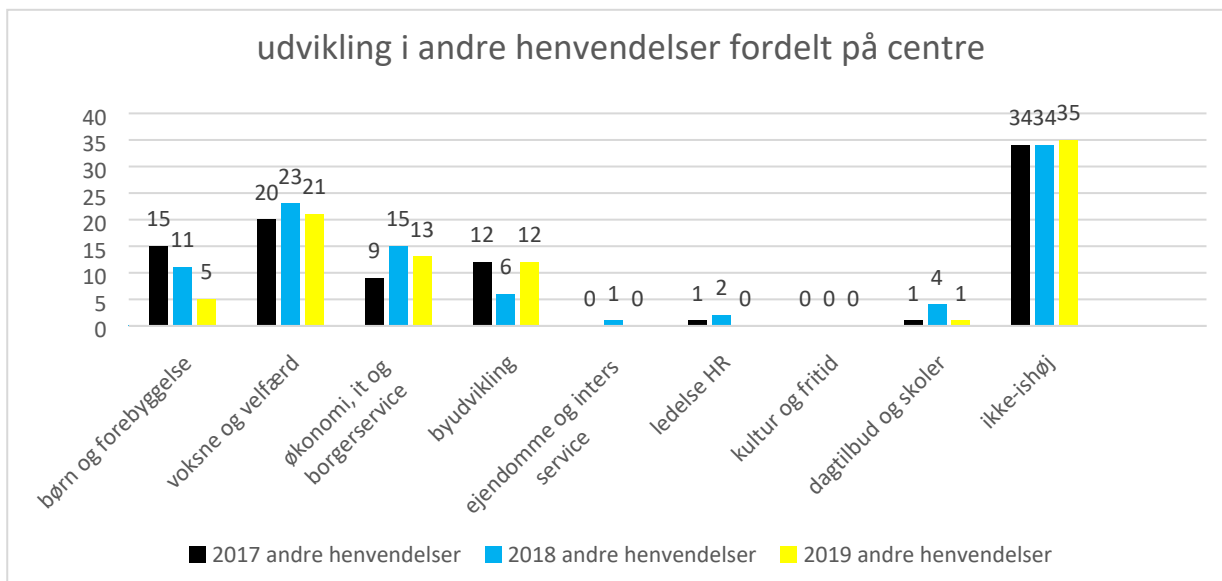
Det ses videre, at der er en stigning i sager indenfor center for voksne og velfærd. Det er fortsat min vurdering at stigningen skyldes et øget kendskab til borgerråd giverfunktionen hos borgerne.

[Skriv her]

Det ses, at det borgernære områder i form af Borgerservice har henvendelser på samme niveau som sidste år. Det må betragtes som naturligt, at dette område vil have henvendelser, da de har mange afgørelser med økonomisk konsekvens for borgere.

2.5.Udvikling i antal Andre Henvendelser fordelt på centre

Figuren nedenfor viser udviklingen i antal Andre Henvendelser fordelt på centre i perioden 2017 til 2019.



Fordelingen af andre henvendelser ses at ligge på samme niveau som foregående år. Dog er der også her et fald af henvendelser vedrørende børn og forebyggelse.

Henvendelserne vedrørende center for voksne og velfærd handler om borgere med vejledningsbehov. Her har nogle borgere ikke selv kunnet opnå kontakt. Der er også borgere med funktionsnedsættelse, hvor jeg har bistået med at udarbejde partshøringssvar.

Henvendelserne vedrørende borgerservice drejer sig i høj grad om borgere, der har behov for vejledning. Her koordinerer jeg kontakten og uddyber og konkretiserer vejledningsbehovet.

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.

2.6.Jobcenter Vallensbæk

Der er 29 sager der vedrører Jobcenter Vallensbæk. Det er 50 % af de sager der ikke vedrører Ishøj Kommune. Dette er på niveau med foregående år.

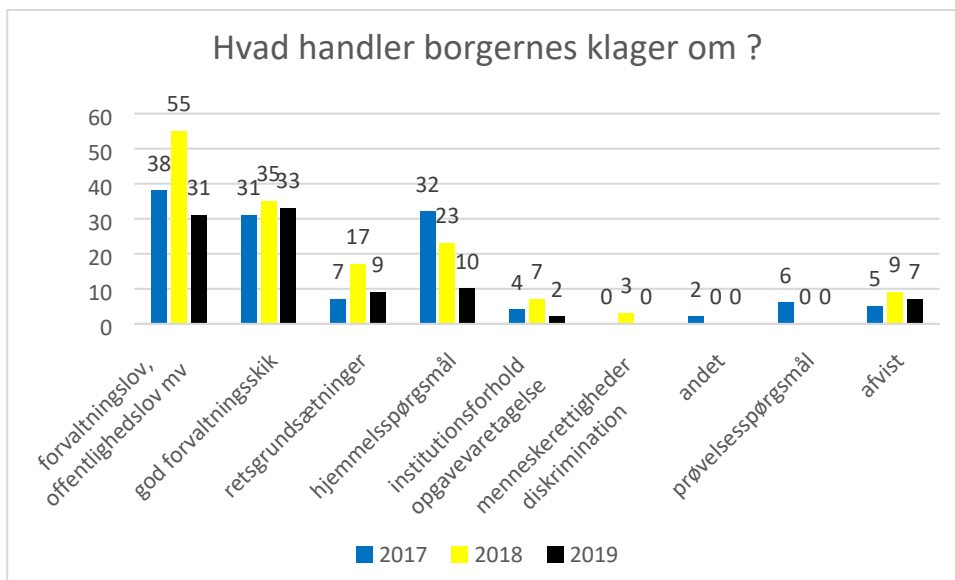
Der er tale om en stigning i antal henvendelser vedrørende Jobcenter Vallensbæk i forhold til 2017. Jeg vurderer, at stigningen skyldes at borgere i højere grad bliver opmærksomme på, at borgerrådgiverfunktionen, i et vist omfang, også kan bistå i relation til Jobcenter Vallensbæk.

[Skriv her]

Et særligt opmærksomhedspunkt i relation til henvendelserne vedrørende Jobcenter Vallensbæk er, at Jobcenter Vallensbæk i nogle tilfælde er meget kortfattede i deres besvarelse af borgernes klager. Dette kan efterlade borgere med frustration og en oplevelse af, ikke at blive hørt og mødt på deres oplevelse.

2.7. Hvad handler borgernes klager om? - Klagetemaer

Figuren nedenfor viser udviklingen indenfor indholdet af borgernes klager i perioden 2017 til 2019



Der er en klar udviklingstendens indenfor gruppen hjemmelsspørgsmål. Her set et fortsat fald i antal klagesager over de tre år.

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 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.

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

- forvaltningslov, offentlighedslov mv
- God forvaltningskik

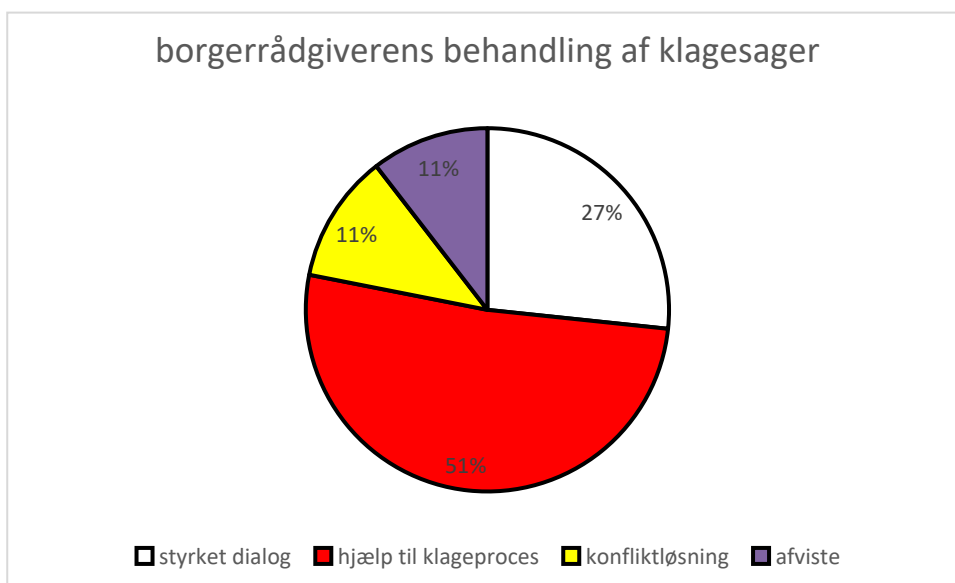
[Skriv her]

Ca. 1/3 af klagesagerne vedrører forhold der reguleres af standarden "god forvaltningsskik" – det er forhold som venlig og hensynsfuld optræden, betjening af borgerne, åbenhed og tillid samt sagsbehandlingstid og manglende svar. I perioden 2017 – 2019 ligger antal henvendelser ca. på samme niveau.

Ca. 1/3 af klagesagerne vedrører de processuelle regler fra forvaltningsloven og offentlighedsloven. Her handler det om reglerne for notatpligt, vejledning, partshøring, begrundelse og klagevejledning. I perioden 2017 – 2019 ligger antal klager på samme niveau i 2017 og 2019, medens der var et højere antal klager indenfor dette område i 2018.

2.8. Borgerrådgiverens behandling af klagesager og andre henvendelser

Figuren nedenfor viser borgerrådgiverens behandling af **klagesager** i 2019



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

27 % af klagesagerne er løst gennem "styrket dialog" her er der tale om hurtig koordinering og dialog med det relevante center. Her videregiver 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 51 % af klagesagerne har jeg aktivt bistået med hjælp til klageprocessen. Der er tale om et fald i forhold til foregående år.

Hjælp til klageprocessen kan ske ved, at jeg formulerer og videregiver klagen skriftligt til det relevante center – eller til eksterne parter som eksempelvis Udbetaling Danmark. Det er imidlertid en stigning i antal sager, hvor jeg går i tættere dialog med centret om anvendelse af sagsbehandlingsregler og konkret løsning af sagerne.

Hjælp til klageprocessen bruges navnlig, 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.

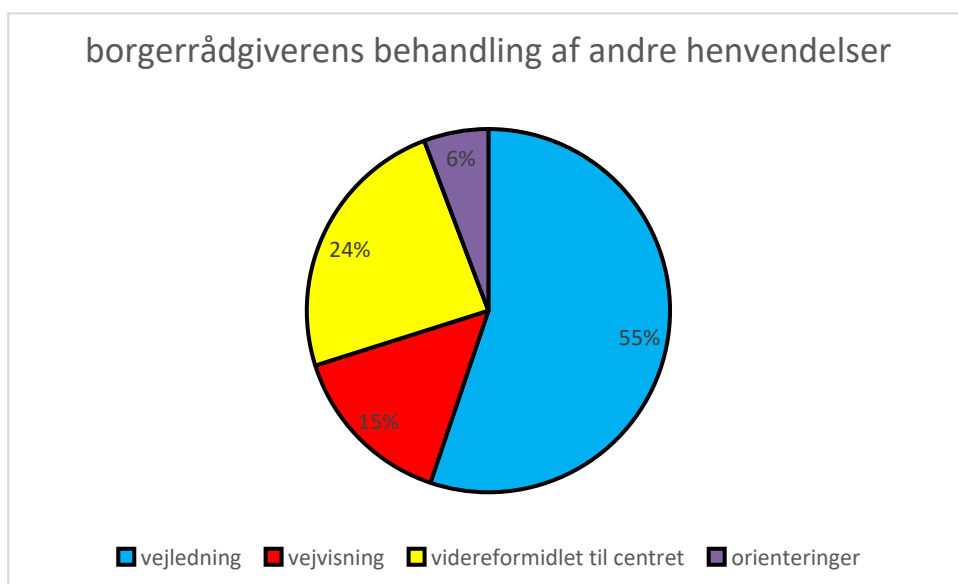
[Skriv her]

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 11 % af sagerne har jeg bistået med konfliktløsning/mediering mellem borger og kommune.

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 11 % af klagesagerne har jeg afvist at gå ind i klagesagen.

Figuren nedenfor viser borgerrådgiverens behandling af **andre henvendelser** (vejlednings- og vejvisningssager)



I 55 % af sagerne har jeg vejledt om gældende regler.

I 15% af sagerne har jeg vejvist. Vejvisning kan være at finde links og kontaktoplysninger og eks. knyttet kontakt til patientrådgivere ved sygehuse, vejledere ved uddannelsesinstitutioner mv.

I 24 % af sagerne har jeg 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.

6% af sagerne vedrører borgere der kontakter mig for at orienterer om deres sag.