

# Borgerrådsgiverens Årsrapport

2023



## Indhold

Forord .....	2
Kort om Borgerrådgivningen .....	3
Borgerrådgiveren – formål og kompetence .....	4
Kort om årsberetningen .....	6
Anbefalinger .....	6
Borgerrådgiveren anbefaler: .....	7
Sagsbehandlingen i borgerrådgivningen .....	8
Dialog med forvaltningen .....	8
Henvendelser .....	9
Henvendelser fordelt på centre .....	9
Center for Børn og Forebyggelse .....	10
Center for Borger, Økonomi & IT .....	10
Center for Byudvikling og Natur .....	11
Center for Voksne og Velfærd .....	11
Center for Beskæftigelse .....	12
Åbenrådgivning .....	13
Det Gule Hus .....	13
Klageforhold .....	13
Opsamling og konklusion .....	13

## Forord

Årsberetningen 2023 dækker fra perioden 1. januar til 31. december 2023 og indeholder oplysninger om henvendelser og aktiviteter i løbet af året. I beretningen vil der være anbefalinger i forhold 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, et indtryk af en arbejdsplads hvor medarbejderne, i de fleste afdelinger, trivedes og derved har ressourcerne til at hjælpe borgerne.

Det er den overordnede generelle opfattelse at de fleste centre og afdelinger arbejder med god borgerinddragelse via gode kommunikative redskaber og en overordnet strategi om at oplyse sagerne relevant.

Borgerrådgiver funktionen i Ishøj Kommune forekommer at blive mere etableret og kendt af borgere og medarbejdere. Der arbejdes løbende på at sikre kendskab i hele kommunen og på at sikre medarbejdernes viden om funktionen.

Januar 2024, Christel Zukunft

## Kort om Borgerrådgivningen

Borgerrådgivningen er bemandet med 1 årsværk der deles med Hvidovre Kommune. Procent fordelingen imellem 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.

Borgerrådgiverens fokus er at medvirke til at gøre sagsbehandlingen i Ishøj Kommune så god som mulig. Desuden er fokus på sikring af borgernes retssikkerhed og hjælp til kommunikation mellem borger og forvaltning. I mange af de henvendelser der modtages, kan det konstateres at der er to eller flere sider af samme sag.

## Borgerrådgiveren – formål og kompetence

Borgerrådgiveren er en uvildig instans, hvis opgave er at medvirke til at styrke dialogen mellem borgere og forvaltningen. Borgerrådgiveren tilbyder uafhængig rådgivning og vejledning til borgere. Borgerrådgiveren hjælper også borgere, som ønsker at klage over kommunens sagsbehandling – dog uden at Borgerrådgiveren i dette arbejde optræder som borgerens advokat, partsrepræsentant, bisidder eller lign.

Hos Borgerrådgiveren kan Ishøj Kommunes borgere og virksomheder:

- Søge hjælp til en konstruktiv dialog mellem kommunens afdelinger og borgere
- Hjælpe borgere med at finde vej i systemet
- Hjælpe borgere med at forstå et brev, en afgørelse eller anden kommunikation fra forvaltningen
- Få hjælp til klageprocessen eller hjælp til udarbejdelse af klage ved afgørelser
- Få hjælp til klage over sagsbehandlingen, personalet optræden, medarbejdernes betjening af borgerne og klage over den praktiske opgaveløsning eller diskrimination

Borgerrådgiveren kan desuden medvirke til, at borgernes henvendelser og klager bruges konstruktivt til forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. I den forbindelse inddrages de regler, love og principper om god forvaltningsskik, som fortæller noget om, hvordan en kommune skal behandle sager og henvendelser fra borgere. Det handler eksempelvis om, medinddragelse og kommunikation med borgere, hurtig sagsbehandling, helhed i sagsbehandlingen og journaliserings- og notatpligt.

Der er imidlertid også forhold som falder uden for Borgerrådgiverens kompetence. Borgerrådgiveren kan således ikke behandle klager over:

- Forhold der falder uden for kommunens virksomhed
- Klager der er indbragt til lovhjemlede klageorganer, kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstole.
- Politiske beslutninger eller forhold der har været bedømt af det stående udvalg eller andre udvalg
- Klager over ansættelsesforhold

Henvendelser til Borgerrådgiveren kan fortælle noget om, hvor sagsbehandlingen har givet anledning til frustration hos borgeren, eller hvor sagsbehandlingen ikke er forløbet hensigtsmæssigt. Men også i sager, hvor der ikke er begået egentligt eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, kan en henvendelse give anledning til overvejelser om hvordan sagen kunne have forløbet bedre – set fra et borgerperspektiv.

Når Borgerrådgiveren er så optaget af sagsbehandlingsreglerne, hænger det sammen med, at den har til formål at sikre overholdelse af borgernes retssikkerhed. For det andet er borgernes oplevelse af sagsbehandlingsprocessen som fair og inddragende en vigtig forudsætning for deres tillid til såvel myndigheder som de afgørelser, den træffer. Endelig kan en mangelfuld eller fejlagtig sagsbehandling faktisk også føre til, at der træffes forkerte afgørelse. F.eks. fordi sagen ikke er tilstrækkelig eller korrekt oplyst.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at borgere, som føler sig hørt, inddraget og godt vejledt i en venlig og imødekommende dialog, i højere grad kan acceptere en afgørelse, om end de er uenige i resultatet. Omvendt kan en problematiske kommunikation mellem borger og sagsbehandler betyde, at der

ikke sker fremdrift i sagen, eller at sagens oplysninger bliver mangelfulde med risiko for ukorrekte afgørelser til følge.

Borgerrådgiveren prioriterer at buge en del tid på at drøfte borgerens oplevelser af sagsbehandlingen af flere årsager. For det første fordi, det der virker selvfølgeligt for ansatte i en offentlig forvaltningsvirksomhed, kan virke svært for borgeren. For det andet fordi selve processen hen til afgørelsen for mange borgere er af afgørende betydning i forhold til at have tillid til, at den senere afgørelse er korrekt.

Borgerrådgiveren træffer ikke afgørelser og kan ikke ændre afgørelser der er truffet. Borgerrådgiveren kan give kritik eller henstilling i sager hvor det er nødvendigt. Borgerrådgiveren vil i alle sager lytte til de forskellige synspunkter, der fremkommer, men ved udtalelse af kritik eller henstilling vil dette altid foregå på et dokumenteret grundlag og vil derfor ikke være præget af subjektive synspunkter.

Der har i Ishøj Kommune ikke været sager hvor det har været nødvendigt at give kritik eller lave henstilling.

### **Kort om årsberetningen**

Der har i perioden fra 1. januar til 31 december 2023 været 58 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 sammenligningsgrundlag med sidste årsberetning og derved et fokus på om der er ændringer der kræver yderligere opmærksomhed.

### **Anbefalinger**

Borgerrådgiverens anbefalinger til forvaltningen, er at der tildeles fokus på processerne i opgaveløsningen for at sikre at der foretages de relevante sagsbehandlingsskridt samt at borgeren er medinddraget.

Borgerrådgiverens anbefaling til forvaltningen, er at der er fokus på kommunikation i bred forstand så det både omhandler den mundtlige og skriftlige kommunikation med borgerne men også den interne kommunikation om borgerne.

#### **Borgerrådgiveren anbefaler:**

##### *Fokus på processen i sagsbehandlingen*

Mange af de henvendelser Borgerrådgivningen har modtaget bærer et tydeligt præg af, at processen i sagsbehandlingen er gået skævt, startet forkert op eller at sagsbehandleren har mistet borgeren undervejs så denne ikke længere er en del af processen.

Dette har betydning for det samarbejde som forvaltningen og borgeren har og den tillid som borgeren skal have. Når borgeren oplever, at processen bliver mudret og uforståelig eller borgerne oplever at blive tabt undervejs, så mister borgeren tilliden til forvaltningen og til de afgørelser der træffes.

Det får også en tydelig betydning for det antal henvendelser en borger foretager til forvaltningen, når borgeren ikke længere forstår processen eller er hægtet af. Borgerne forsøger, naturligt, at få klarhed og forståelse eller blive hægtet på igen. Derfor vil dette give en øget tilgang af henvendelser. Når processen er blevet mudret, har det ofte en betydning for hvordan forvaltningen svarer borgeren og sikre en klar og tydelig proces for borgeren.

##### *Fokus på kommunikation i bred forstand*

En del af de henvendelser Borgerrådgivningen har modtaget bærer præg af at kommunikationen har været svær imellem forvaltningen og borgeren. Det kan være i form af breve der er uforståelige for borgeren da de er skrevet i et sprog som borgeren ikke forstår med brug af fagudtryk eller meget tekniske termer. Det kan også være i form af en uhensigtsmæssig tone hvor borgeren føler sig underlegen eller i vejen. Nogle sager fremgår det, at den interne

dialog i forvaltningen om borgeren, er uhensigtsmæssig og bærer præg af forråelse.

Når kommunikationen imellem forvaltning og borger går skævt, mister borgeren tilliden til forvaltningen. Mange borgere føler sig som den lille mod den store magtfulde forvaltning og derved opstår der en form for magtesløshed. Dette kommer til udtryk på mange forskellige måder og kan være med til at eskalere den dårlige dialog der er opstået. Det er yderst væsentligt at holde sig for øje, at de borgere der har sager i kommunen oftest, er i krise og at dette kommer til udtryk på forskellige måder. Det er derfor vigtigt at forholde sig professionel til borgerens adfærd og varetage den gode dialog med respekt for det sted borgeren står.

Når omtalen af borgeren bærer præg af en omsorgstræthed, irritation eller på anden måde negativ omtale vil dette unægtelig også have indflydelse på sagsbehandlingen og den kommunikation forvaltningen har med borgeren.

### **Sagsbehandlingen i borgerrådgivningen**

Der er udarbejdet en pjece for borgerrådgivningen i almindeligt format og i Pixi format. Tanken med denne pjece er at den kan sendes ud med afgørelser via digitalpost så borgeren bliver gjort opmærksom på muligheden for at benytte borgerrådgivningen.

Henvendelser og sagsforløb er som udgangspunkt på borgerens præmisser, hvor borgeren kan informere om hvilken kontaktform borgeren er mest tryk ved. Samtidig har borgeren mulighed for at vælge at være anonym i sin henvendelse, dette betyder at det bliver en mere generel hjælp borgeren kan modtage. Der er sager hvor borgeren foretrækker at være anonym, da borgeren frygter for repressalier fra forvaltningen ved at henvende sig til Borgerrådgiveren. Nogle sager vil dog være så vægtige at borgeren vil kunne få mere kvalificeret hjælp ved ikke at være anonym, det kræver at der opbygges tillid og borgeren føler sig tryk ved behandlingen og stoler på at det ikke vil få konsekvenser at sagen ligger hos Borgerrådgiveren.

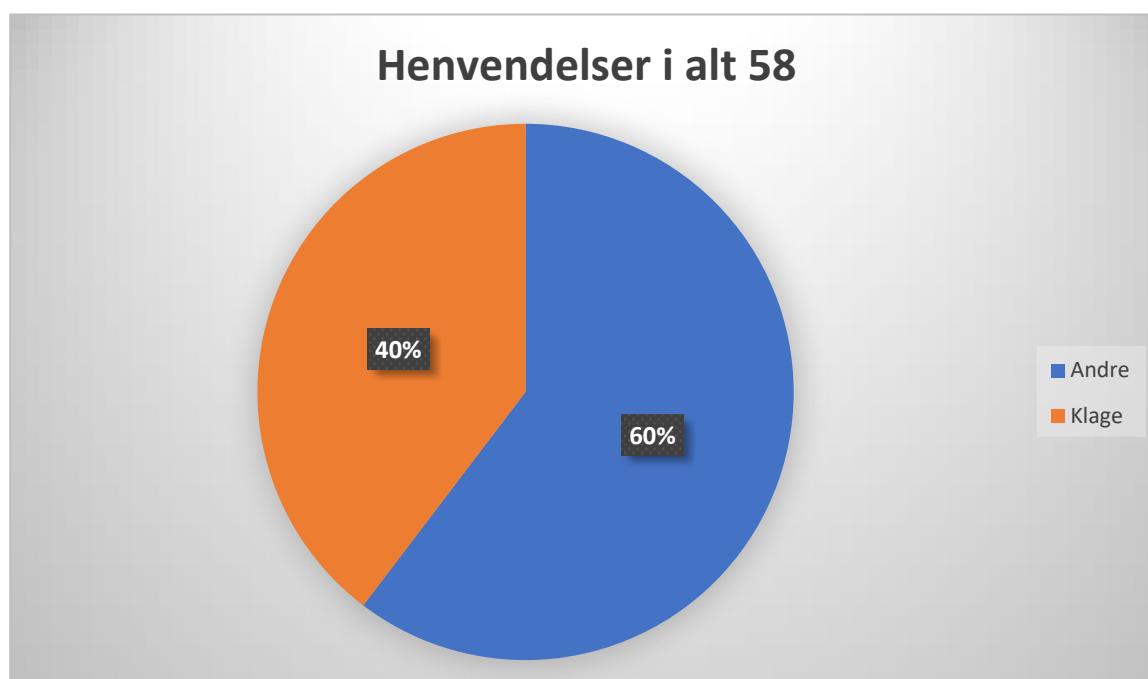
### **Dialog med forvaltningen**

Der opleves en god dialog med forvaltningen og et ønske om samarbejde. Det forekommer som om, at borgerrådgivningsfunktionen er blevet bedre kendt og der derved er en større forståelse for forespørgsler fra borgerrådgivningen.



Der er ligeledes skabt god kontakt med forskellige parter i Ishøj Kommune med gode ressourcer til gavn for borgerne. Ved et udvidet kendskab til de forskellige funktioner og områder skaber det en helhed for borgerne og er medvirkende til at skabe tillid til forvaltningen.

## Henvendelser



Borgerrådgivningen har modtaget 58 henvendelser i løbet af året.

Der er 35 henvendelser der drejer sig om vejledning eller vejvisning.

Der er 23 henvendelser der har været klager.

Henvendelser registreres dels 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. Ved en borgerhenvendelse kan det udløse én eller flere af nedenstående kategori, da en henvendelse kan dreje sig om flere problemstillinger.

Ved stigning i antallet af henvendelser vil det i analysen af stigningen kunne vise sig hvad der ligger til grund for stigningen. I Ishøj Kommune anes en stigning i antallet af henvendelser med baggrund i at kendskabet til funktionen er blevet udbredt. Dermed vurderes det som en sundhedstegn da Ishøj Kommune har en indstilling til at funktionen er nyttig og derved også skal benyttes aktivt af alle.

## Ordforklaring

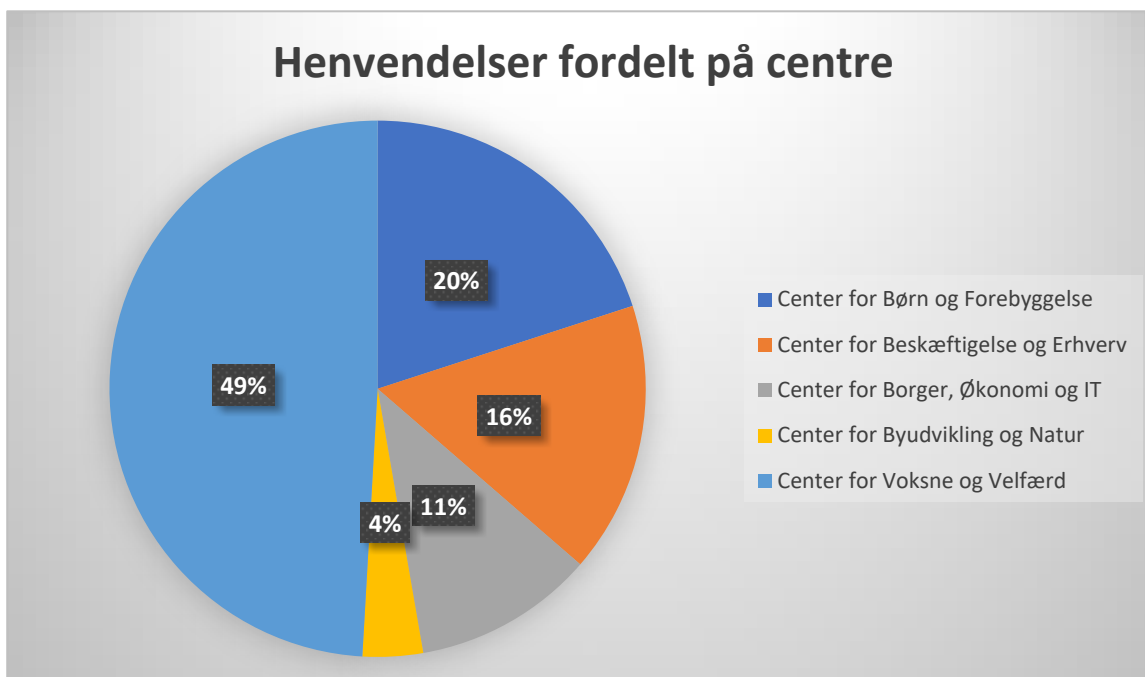
*Vejvisning angår situationer, hvor borgerne har brug for hjælp til at finde af, hvor man kan henvende sig med anmodning om hjælp. Typisk vil Borgerrådgivningen hjælpe med at klarlægge borgerens problem og dernæst henvise til den rette afdeling. I nogle tilfælde kontakter Borgerrådgiveren afdelingen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

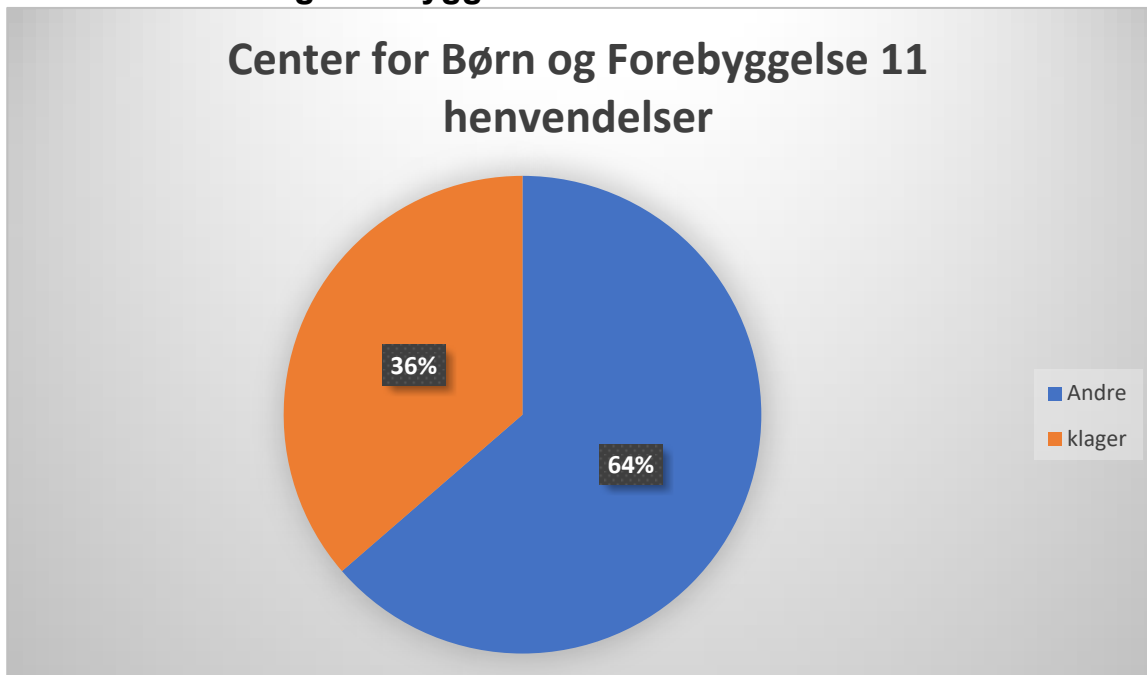
## Henvendelser fordelt på centre



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 eller for at forstå breve fra kommunen eller fordi de gerne vil klage over en afgørelse. I mange sager følger der en utilfredsheds 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



Borgerrådsgivningen har modtaget 11 henvendelser på området. Sidste årsberetningsperiode var der 1 henvendelse.

Henvendelserne fordeler sig som 7 klager og 4 henvendelser på andre områder.

En stor del af borgerne klager over sagsbehandlingen hvor borgerne har svært ved at forstå sagen og den proces den er i. Borgere klager også over aktindsigt både i forhold til de modtagne akter og i forhold til sagsbehandlingstiden for behandling af anmodningen.

Borgere har behov for vejledning i forhold til ansøgninger på området, de juridiske aspekter i deres sag eller videre kommunikation med centret.

Der er nogle få borgere der har givet udtryk for frustration over kommunikationen og samarbejdet med sagsbehandleren. Borgere giver udtryk for, at de føler sig hægtet af og at sagsbehandlerne ikke inddrager i dem i sagen.

Der er borgere der giver udtryk for manglende forståelse for afgørelser og efterspørger uddybning og oversættelse.

Der er borgere der giver udtryk for en følelse af at sagsbehandlingen foregår hen over hovedet på dem.

### **Center for Borger, Økonomi & IT**

Borgerrådgivningen har modtaget 6 henvendelser på området. Ved sidste årsberetning var der 3 henvendelser.

Alle henvendelser har været under kategorien andre og der er derfor ikke lavet diagram for henvendelser.

Henvendelserne omfatter stadig primært ønske om at komme foran i køen til en bolig og vejledning i boligopskrivning. Borgerne giver udtryk for at det svært at forstå hvorfor de ikke kan få en bolig hurtigere når de ser tomme boliger i kommunen. En del borgere står i en vanskelig situation hvor de ikke længere har tag over hovedet eller hvor de meget snart vil stå uden tag over hovedet.

### **Center for Byudvikling og Natur**

Borgerrådgivningen har modtaget 2 henvendelser på området imod 1 henvendelse ved sidste periode.

Henvendelserne har blandt andet drejet sig om vejledning inden for området i forhold til processer og sags gange.

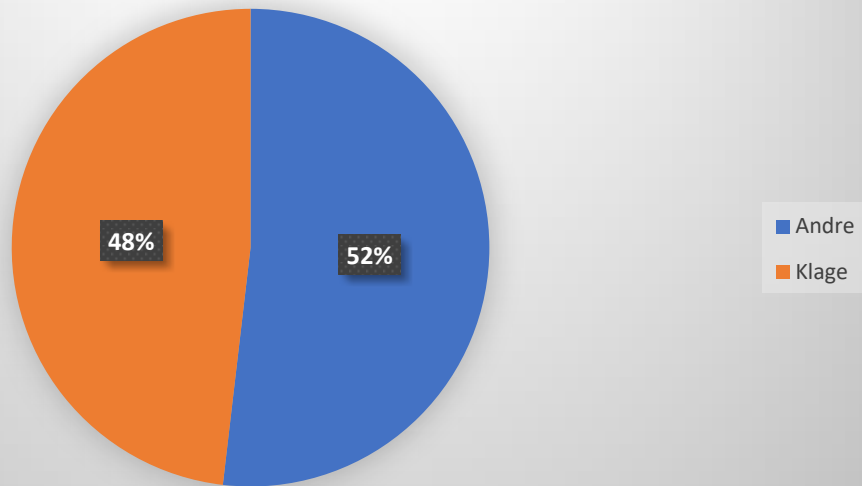
Da det drejer sig om 2 henvendelser er der ikke lavet diagram for henvendelserne.

Da antallet af henvendelser kun er to, vil der ikke indgå nærmere beskrivelse for at sikre mod genkendelse.

Da antallet af henvendelser er så få er det ikke muligt at udlede mønstre eller tendenser. Ved så få henvendelser er vurderingen at det er enkeltstående sager hvori der kan være udfordringer og ikke et generelt billede eller et område der kræver fokus.

### **Center for Voksne og Velfærd**

## Center for Voksne og Velfærd 27 henvendelser



Borgerrådsgivningen har haft 27 henvendelser på området. Ved sidste årsberetning var der 21 henvendelser.

Sidste årsberetning bar præg af et center med udfordringer hvor borgerne oplevede et center der ikke ønskede at hjælpe, lang sagsbehandlingstid og en ofte ubehagelig tone. Der har, siden sidste årsberetning været fokus på de udfordringer som blev beskrevet.

Ved kig på tallene for dette års beretning mod sidste års beretning forekommer det som en formodet nedgang i henvendelser. Da sidste års beretning var fra august til december og dette års beretning er fra januar til december må det formodes at det er en nedgang, dog uden at dette kan siges helt sikkert grundet forskellig længde på perioderne. Det er samtidig tydeligt at ved ændring i kultur og tilgang vil der gå endnu længere tid før end dette kan ses i borgerrådsgivningen.

De henvendelser der har været i centret i denne periode, udviser samme tendens som ved sidste årsberetning. Dette er blandt andet lang sagsbehandlingstid, manglende eller mangelfulde svar, kaotiske processer og manglende eller ubehagelig dialog med borgerne. Det er dog ikke i denne periode set et stort antal af de samme lange skriftlige afgørelser i et, for borgerne, uforståeligt sprog og som mange borgere følte var ubehagelige, nedgørende og uden sagssammenhæng.

Der er i denne periode borgere der har oplevet at stå imellem forskellige parter i centret og fået forskellige beskeder. Dette har haft stor betydning for deres sag og for deres tillid til centret. Dette er afstedkommet af implementeringen af en ændret kultur som tager tid, ressourcer og kræver ny læring.

Der er borgere der oplever en meget lang sagsbehandlingstid som har stor betydning for borgerens liv, funktion og også tillid til centeret.

Der er borgere der oplever at centret ikke informere dem om processen i sagsbehandlingen og ikke inddrager borgeren i egen sag.

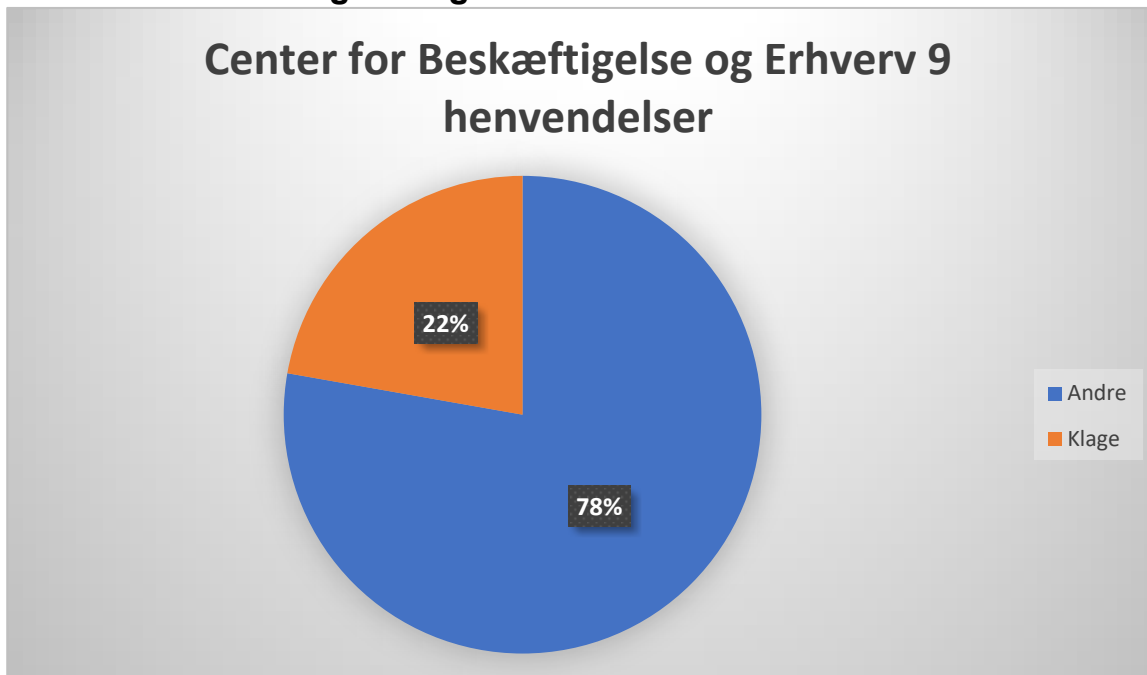
Der er borgere der oplever at de har en aftale om gennemgang af en problematik men ved samtalen ændre fokus sig og borgeren oplever derefter at få frataget en ydelse som de har haft længe og som de ikke vidste var til evaluering i samtalen.

Der er stadig en tendens til at gøre sagerne mere komplekse og processerne langt mere besværlige end det er nødvendigt. Samtidig opleves det, for borgerne, som en manglende inddragelse af dem og et manglende samarbejde medarbejder imellem i centret. Dette viser sig ved at sagerne starter forkert op, kører af sporet undervejs i processen eller at borgeren ikke bliver inddraget i processen. Ved opstart af en sag hvor der er tvivl om, hvordan processen skal være er det svært at sikre at borgeren er med i forløbet og samtidig sikre at sagen bliver behandlet korrekt. Dette medvirker til at sagen hurtigt bliver uoverskuelig og kommunikationen med borgeren kan gå i hårdknude.

Borgerrådgivningen er fuldt ud bevidst om, at en ændring tager lang tid og kræver mange ressourcer. Samtidig kræver det tålmodighed og tid at få genskabt den tillid som borgerne har mistet, da borgerne skal se og føle at de bliver inddraget, lyttet til og føler sig imødekommet. Det kan ikke forventes at denne proces ville være i mål igennem denne periode kun at den ville begynde at vise sine spæde skridt. Der er, med ansættelse af ny ledelse og jurist, set tiltag til forbedringer og arbejdet med ændringer.

Det er væsentligt at være opmærksom på, at mange af de borgere der har haft dårlige oplevelser med centret fortsat, udtrykker utryghed ved centret og i nogle tilfælde giver udtryk for at være bange for kontakt med centret.

## Center for Beskæftigelse og Erhverv



Der har været 9 henvendelser i perioden. Ved sidste årsberetning var der 4 henvendelser.

De fleste henvendelser omhandler vejledning i reglerne på området eller i kommunikation med sagsbehandler.

Den gennemgående tematik for alle henvendelserne er udfordringerne med et stort skifte af sagsbehandler. De fleste borgere oplever at det er en ny sagsbehandler de er kontakt med ved hver kontakt. Dette kan være ressourcekrævende for borgerne og ved enkelte tilfælde går information og viden tydeligt tabt og sagsbehandlingstiden trækkes ud.

Der er enkelte borgere der har oplevet udfordringer med det tilknyttede IT system. Dette har blandt andet betydet at det ikke har været muligt at følge de skridt som borgeren er pålagt at følge. Borgerne giver udtryk for, at de ikke har modtaget hjælp til de IT tekniske udfordringer men i stedet er blevet henvist til leverandøren af IT systemet. Dette har givet yderligere udfordringer for borgerne og følelse af manglende forståelse og samarbejde fra centret.

### Åbenrådgivning

Der har i perioden været 14 henvendelser i åbenrådgivning. Borgere har mulighed for, uden aftale, at henvende sig hver onsdag på biblioteket i



tidsrummet 14-16. Biblioteket har på deres hjemmeside sikret at tilbuddet fremgår af deres aktivitetsoversigt, her vil det også fremgå når der er ferie, aflysninger eller kortere tid end vanligt. Samtidig hænger der opslag på opslagstavlen på biblioteket hvor det er muligt for alle brugere at se de tilbud biblioteket har.

Borgerne der henvender sig i åbenrådgivning, kommer med mange forskellige problematikker. Nogle borgere kommer med spørgsmål der ligger uden for borgerrådgivningen og vil derfor blive henvist til relevante organer, institutioner eller lign.

Mange af de borgere der henvender sig har lettere ved at møde op uden tidsbestilling end at skulle skrive, ringe eller på anden måde sikre at få en aftale i stand.

Mange af de borgere der henvender sig, har et ønske om at være anonym og finder derfor åbenrådgivning som et godt tilbud til at fastholde anonymiteten.

### **Det Gule Hus**

Der er etableret et samarbejde imellem Det Gule Hus og borgerrådgivningen, så Borgerrådgiveren har fast mødetid i Det Gule Hus. Dette bevirker at borgere der har udfordringer med at kontakte borgerrådgivningen, får mulighed for at tale uforpligtende og få et bedre kendskab til Borgerrådgiveren. Dette kan være med til at skabe den tryghed og tillid der er nødvendig for at en borger henvender sig.

### **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 denne periode har der været 23 klageforhold imod sidste periodes 13 klageforhold.

### **Opsamling og konklusion**

Kendskabet til Borgerrådgiverfunktionen for borgere og forvaltning er blevet større men der er stadig mulighed for udbredelse af kendskabet.

Forvaltningen opleves med en tydelig interesse i samarbejde og udbredelse af kendskabet. Borgerrådgiveren bliver tænkt ind i sparring, forskellige møder og andre kontekster.

Det generelle indtryk af Ishøj Kommune er at der er ønske om at ville hjælpe borgerne, at der er gode ressourcer og at ledelsen er tæt på. Samtidig er indtrykket at Ishøj Kommune formår at udnytte potentialet i at være en lille kommune ved at skabe gode rammer for medarbejderne så de har de bedste arbejdsvilkår og derved får borgerne den service og de ydelser de har behov for.

Det er, uagtet størrelse, uundgåeligt at der vil blive lavet fejl og der vil opstå udfordringer. Det væsentligste er at de fejl og udfordringer der opstår, giver læring og skaber bedre arbejdsgange og en bedre kultur.

Det vil altid være vigtigt at man som forvaltning har øje på kerneopgaverne og bolden i kerneopgaverne. Det kan være svært, når presset er stort og hvis ressourcerne er små.

Processerne i sagsbehandlingen er ikke altid nemme at se eller at gengive. De fleste borgere har behov for at blive "holdt i hånden" igennem processen i deres sag og vide hvilke skridt der bliver taget og hvilken betydning det har. Dette giver dem en forståelse for sagen og i sidste ende for den afgørelse som bliver truffet i sagen. Når processen bliver mudret eller ikke meldt ud og borgeren mister undervejs så mister borgeren tilliden og vil have svært ved den afgørelse der bliver truffet, dette gælder også i sager hvor borger får medhold. Borgerens tillid er væk, og ofte giver borgeren udtryk for, at selv om afgørelsen har givet medhold, så ved de ikke om den er korrekt og de derved mister medholdet om lidt, om de kunne have fået mere eller andet eller der er andre fejl i sagen. Det øger kontakten fra borgeren som oftest resultere i en mere knudret proces.

Når kommunikationen bliver svær imellem borger og forvaltningen vil det næsten altid ende ud med manglende tillid til forvaltningen. De fleste borgere der henvender sig til forvaltningen, er borgere i krise. Borgere reagerer forskelligt i krisesituationer og skal derfor mødes forskelligt. Det er vigtigt at kunne forstå hvorfor borgerens reaktion er som den er og imødesee borgeren relevant. Når den skriftlige kommunikation bliver for svært og indviklet for en borger er det forventeligt at borgeren henvender sig for at få en forklaring. Her kan borgeren, da borgeren er i krise, henvende sig på en måde som igen kræver tålmodighed og ressourcer. Det vigtigste vil være at få afkodet hvor

borgeren har behov for forklaring så denne kan gives, samtidig kan det være muligt at uddrage læring til fremtidig kommunikation.

Når borgere oplever at der er ingen eller meget sparsom kommunikation kan dette også give udfordringer. Borgeren føler sig glemt, er i tvivl om der foretages sagsskridt uden om borgeren, om sagen er stagneret eller lign. Derfor er løbende kommunikation en vigtig faktor for at sikre at borgeren føler sig inddraget og delagtig gjort i egen sag.

Nogle borgere har oplevelsen af at tonen er hård, grim eller på anden måde uhensigtsmæssig med underliggende forståelser. Dette gør, at borgerne mister tilliden og er på vagt i samtlige samtaler med forvaltningen. Dette vil blandt andet bevirke at borgerens deltagelse og oplysning af sagen kan bærer præg af mangler og derved bliver sagen ikke oplyst korrekt og tilstrækkeligt.

Det er min konklusion ud fra en samlet vurdering af borgernes henvendelser, forvaltningens svar på klager, spørgsmål og den løbende dialog med forvaltningen, at der er behov for at blive skarpere på sagsbehandlingsprocesser og på kommunikationen med borgerne.

Der kan med fordel arbejdes løbende med procesbeskrivelser men det vigtigste arbejde vil ligge i at få sikret alle medarbejdere kender processerne og at alle medarbejdere kan varetage processer der er forskellige afhængige af sagen.

En væsentlig faktor i kommunikationen med borgerne er forståelse af borgeren og derved kunne benytte sig af relevant kommunikation. Det kræver omskiftelighed og åbenhed.