



Borgerrådsgiverens beretning 2015-2016

23. maj 2016

Indholdsfortegnelse

| | |
|--|----|
| Borgerrådgiverens forord..... | 4 |
| 1. Fakta om Glostrup Kommunes borgerrådgiverfunktion | 6 |
| 1.1.1. Rammer for borgerrådgiverfunktionen..... | 6 |
| 1.1.2. Normering og træffetider..... | 6 |
| 2. Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden | 8 |
| 2.1.1. Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren | 8 |
| 2.1.2. Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser..... | 9 |
| 2.1.3. Borgerrådgiverens deltagelse i administrationens projekter og samarbejdsfora | 10 |
| 2.1.4. Borgerrådgiverens arbejde i samspil med kerneopgaverne ”mestring og udfoldelse” 11 | |
| 3. Statistik på baggrund af henvendelser..... | 12 |
| 3.1.1. Indledende om statistikken..... | 12 |
| 3.1.2. Registreringspraksis..... | 12 |
| 3.1.3. Henvendelser som ikke er egentlige klager over sagsbehandlingen | 13 |
| 3.1.4. Klager over sagsbehandlingen med videre | 14 |
| 3.1.5. Fordeling af konkrete sager på de enkelte fagcentre | 14 |
| 3.1.6. Hvordan er klagerne håndteret ved borgerrådgiveren..... | 15 |
| 3.1.7. Hvad klages der over til borgerrådgiveren..... | 15 |
| 4. Anbefalinger og forslag | 21 |
| 5. Indsatsområder for borgerrådgiverens kommende år | 24 |

Borgerrådgiverens forord

Denne beretning er min afrapportering til kommunalbestyrelsen, som jeg er ansat af. Her beskriver jeg rammerne for borgerrådgiveren, overblik over de henvendelser, jeg har behandlet og de observationer og anbefalinger, jeg har gjort mig i den anledning.

Beretningsperioden dækker perioden fra 1. april 2015 til og med 31. marts 2016. De første borgerhenvendelser blev modtaget fra 1. maj 2015. Beretningsperioden og de nærmere regler for borgerrådgiveren er senest vedtaget af kommunalbestyrelsen den 10. december 2014.

Beretningens form følger en model, som kan genkendes hos øvrige borgerrådgivere. De indledende kapitler vedrører fakta om og rammerne for funktionen, og hvordan jeg i perioden konkret har arbejdet inden for disse rammer. Det efterfølgende kapitel indeholder statistiske oplysninger, om de sager jeg har behandlet også illustreret ved udvalgte eksempler. Herefter følger et kapitel med konkrete anbefalinger og forslag, baseret på sagerne og den dialog jeg har haft med administrationen. Beretningen afsluttes med en orientering om ideer til udvalgte indsatsområder i forhold til min egen funktion i det kommende år.

Det er min overordnede vurdering, at man i Glostrup Kommune har et veletableret kendskab til og forståelse for borgerrådgiverens rolle og funktion, ligesom jeg oplever, at have fået etableret et konstruktivt samarbejde med kommunens administration.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er, at Glostrup Kommune skal forbedre kommunens dialog med borgerne og sagsgangene i forbindelse med klager, så der leveres endnu bedre borgerløsninger.

En borgerrådgiver skal således være med til at sikre borgernes retssikkerhed og samtidig sikre, at den viden, der opnås gennem mødet med borgerne bliver formidlet til kommunalbestyrelsen og også kommunens administration med henblik på læring og kvalitetsudvikling.

Kvalitet i sagsbehandlingen og tillid til administrationen baserer sig ofte på, at borgerne oplever tydelighed i rammerne for arbejdet. De forvaltningsretlige regler understøtter, at de afgørelser, der træffes er lovlige og rigtige, men skal også sikre at borgerne kan forstå indholdet af og baggrunden for de afgørelser, der træffes i kommunen. Her er medarbejdernes kendskab til sagsbehandlingsprocessen og forståelse for de forvaltningsretlige regler et vigtigt udgangspunkt.

Det er min generelle observation, som kommer af både ved at være ansat i to kommuner og ved kendskab til andre borgerrådgiveres virke, at mange af de problematikker, jeg på de kommende sider skriver om, er generelle og også kan ses som udtryk for mere strukturelle problemstillinger i det kommunale Danmark i mødet mellem borgerne og den borgernære forvaltning, som kommunerne varetager.

I den omskiftelige tid som kommunerne lever i, hvor der stilles høje krav til effektivitet og nytænkning til den borgernære velfærd, kan en borgerrådgiver være med til at få skabt viden om borgernes oplevede møde med kommunen både til brug for både kommunalbestyrelse og

administration. Den politiske prioritering ved at ansætte en borgerrådgiver kan derfor betragtes og anerkendes i det lys.

Jeg har bestræbt mig på, at udarbejde beretningen i en form som både er læsevenlig, tydelig i sine beskrivelser og samtidig så grundig, at der er basis for drøftelser og vidensbaserede valg.

Pernille Bischoff, Borgerrådgiver

1. Fakta om Glostrup Kommunes borgerrådgiverfunktion

1.1.1. Rammer for borgerrådgiverfunktionen

Kommunalbestyrelsen besluttede i 2010 at etablere en borgerrådgiverfunktion i Glostrup Kommune. Den 10. december 2014 traf kommunalbestyrelsen beslutning om, at der blev etableret et samarbejde med Albertslund Kommune om oprettelse af en stilling som borgerrådgiver med delt tjeneste i Glostrup og Albertslund kommuner. Jeg blev på den baggrund ansat i begge kommuner den 1. april 2015.

De nuværende regler for Borgerrådgiverens virke er med få justeringer uændrede siden den første borgerrådgiver blev ansat i Glostrup Kommune. Borgerrådgiveren er i såvel Glostrup som Albertslund kommuner etableret på baggrund af lov af kommunernes styrelse § 65e og funktionen fremgår derved af kommunernes styrelsesvedtægt.

Borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens øvrige administration og borgmesterens øverste daglige ledelse af samme. Borgerrådgiveren refererer således direkte til kommunalbestyrelsen. Konkret betyder det, at jeg i mit daglige virke holder møder med borgmesteren i hans egenskab af formand for kommunalbestyrelsen.

Borgere, men i praksis også brugere og erhvervsdrivende, kan henvende sig til borgerrådgiveren, med henblik på vejledning og hjælp til gennemgang af sagsforløb. Borgerrådgiveren kan også undersøge om de juridiske regler og principper for sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne er overholdt.

Borgerrådgiveren kan herudover bistå administrationen ved generelle forespørgsler inden for borgerrådgiverens område og kompetencer, derudover tilbyder borgerrådgiveren undervisning i forvaltningsretlige emner til kommunens administration.

1.1.2. Normering og træffetider

Borgerrådgiveren er ansat 18 ½ time ugentlig i hver kommune. I praksis betyder det, at jeg træffes i Glostrup mandage og tirsdage for personlige møder. Jeg har derudover telefontid alle dage i rådhusenes almindelige åbningstider, ligesom jeg kan kontaktes pr. mail, sikker post og almindelig post.

Når der er tale om en egentlig klage over sagsbehandling eller behov for en nærmere afdækning af et forløb eller problemstilling aftaler jeg normalt et personligt møde. Andre henvendelser kan ofte besvares ved en telefonsamtale eller skriftligt.

Det er en prioritering for mig, at borgerrådgiveren opleves tilgængelig for borgerne, og det vil derfor så vidt muligt være borgerne, som tager stilling til, om de ønsker et personligt møde.

2. Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden

Beretningsperioden har været præget af såvel genetablering som af at fastholde og forøge kendskabet til funktionen overfor borgerne og internt i kommunens administration.

Primært har arbejdet naturligt været at behandle borgerhenvendelser, men jeg har også prioriteret at opsøge og indgå i sammenhænge i administrationen, hvor den viden, som oparbejdes hos borgerrådgiveren naturligt kommer i spil og kan anvendes.

En borgerråd giver har den umiddelbare fordel at være tæt på både borgere og administration, og kan derved få et godt kendskab til kommunens betjening af borgerne og via dialog skabe umiddelbare løsninger for den enkelte borger og ind i organisationen. Iagttagelse heraf vurderer jeg, er en vigtig målestok for, om jeg udfylder den rolle, som er tiltænkt mig fra politisk niveau.

2.1.1. Synlighed og kendskab til borgerråd giveren

I forbindelse med genbesættelse af stillingen fik jeg hjælp af kommunens kommunikationsenhed med ajourføring af information om borgerråd giveren såvel til borgerne som internt i kommunens administration.

Synlighed overfor borgerne

Der er oprettet en underside om borgerråd giveren på kommunens hjemmeside, hvor funktionen beskrives og hvor kontaktinformation fremgår. Derudover var der i Folkebladet omtale af såvel min ansættelse som tiltrædelse med information om borgerråd giverens virke.

Der har i løbet af året været information om borgerråd giveren på såvel kommunens hjemmeside som under de kommunale nyheder i Folkebladet. Dertil kom et indslag i P4 København kort tid efter min ansættelse.

Jeg har deltaget i møder i Seniorråd og Handicapråd. Jeg deltog tillige i et fælles arrangement for forældre med børn med autisme i Glostrup og Albertslund kommuner, hvor min rolle var dels at lytte til erfaringer men også forklare og skabe tydelighed om de rammer, sagsbehandlingen skal fungere efter.

Jeg har tillige på baggrund af invitation af borgerservicechefen i Glostrup Kommune holdt oplæg for "Borgerservice Danmark".

Endelig har jeg som led i almindelig fastholdelse af og opbygning af viden deltaget i faglige arrangementer om persondata, kommunalret og forvaltningsret. Derudover deltager jeg i det sjællandske og landsdækkende netværk for borgerrådgivere. En tredjedel af landets kommuner har ansat borgerrådgivere, hvor de fleste er ansat efter samme model som i Glostrup og Albertslund kommuner.

Det er mit indtryk, at de fleste af de borgere, jeg kommer i kontakt med, har haft kendskab til, at Glostrup Kommune har ansat en borgerrådgiver, og at de kender rammerne for funktionen.

Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren er dog et område, der kan udbygges og som jeg vil prioritere fremadrettet.

Synlighed for administrationen

Det er som tidligere nævnt mit indtryk, at der er stort kendskab til borgerrådgiveren og funktionen hos kommunens ansatte. Internt har jeg deltaget i personalemøder og i centerchefkredsen med henblik på dels introduktion af mig selv og funktionen, men også for at understrege tilbuddet om undervisning og sparring om generelle emner inden for mit område. Jeg har som opfølgning på disse møder blandt andet deltaget ved personalemøder med medarbejdere i Center for Social Service, Center for Familie og Forebyggelse og Jobcenteret.

Konkret er der i samarbejde med kommunens andre jurister igangsat et projekt med tilbud om undervisning om de forvaltningsretlige emner, som vil kunne rekvireres af de enkelte centre og enheder. Det er et indsatsområde, jeg vil prioritere det kommende år, jf. tillige nedenfor under anbefalinger.

Intern synlighed er også et område, jeg kommer til at fokusere på det kommende år.

2.1.2. Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser

Borgerne henvender sig til mig enten ved at ringe eller skrive. På baggrund af henvendelsens karakter vurderer jeg sammen med borgeren, om der er behov for et personligt møde.

Hvis der er tale om en klage over sagsbehandlingen er sagsgangen som oftest sådan, at jeg på baggrund af min samtale med borger formulerer et brev på borgers vegne, som sendes til centeret. I den forbindelse forsøger jeg at tydeliggøre, hvilken forventning borger har ved henvendelsen til mig, og præciserer de spørgsmål vedrørende sagsbehandlingen, som centeret skal tage stilling til.

Jeg beder centeret besvare borgeren og orientere mig om svaret. De allerfleste sager løses i dette led eventuelt fulgt af en kort drøftelse af sagen med centeret. Det er aftalt med direktion og centerchefer, at min direkte indgang er til centercheferne, som så eventuelt delegerer besvarelsen.

Hvis borgerne retter henvendelse til mig på ny, kan jeg tage stilling til, om jeg iværksætter en egentlig undersøgelse af sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne. Det vil ske, hvis klagepunkterne ikke er besvaret eller hvis sagen i øvrigt vedrører mere generelle og principielle

spørgsmål. I denne beretningsperiode, har jeg iværksat en undersøgelse, som fortsat er under behandling.

Jeg anser det som positivt, at der ikke er flere sager, som har medført behov for iværksættelse af en egentlig undersøgelse. Ud fra et borgerperspektiv er det vigtigt, at deres henvendelser til mig medfører en hurtig og proaktiv løsning på deres problem.

Derudover tager jeg i konkrete tilfælde, hvor jeg er blevet opmærksom på mulige misforståelser eller fejl i sagsbehandlingsprocessen eller betjeningen, umiddelbart initiativ til dialog med det pågældende center med henblik på drøftelse af, hvordan processen kan forbedres. Jeg stiller mig konkret til rådighed med henblik på opfølgning på personalemøder eller andet, hvor der er mulighed for direkte vejledning og sparring om emnet.

Det er min vurdering, at denne model i visse situationer kan have større effekt end udarbejdelse af større skriftlige undersøgelser. Væsentligt er dog at forløbet fortsat dokumenteres.

2.1.3. Borgerrådgiverens deltagelse i administrationens projekter og samarbejdsfora

Jeg har i beretningsperioden blandt andet været tilknyttet en arbejdsgruppe, som blev nedsat af direktionen, med henblik på udarbejdelse af kommunikationsprincipper. Principperne trådte i kraft 1. marts 2016. Ønsket har været, at sikre at borgerne oplever en samlet og tydelig organisation, hvor man som borger kan være sikker på, at der tages hånd om ens sag.

Begrundelsen for min deltagelse var, at principperne for god sagsbehandling og god forvaltningsskik langt hen ad vejen udspringer af de samme hensyn til den gode borgerbetjening, som kommunikationsprincipperne adresserer. Min rolle i arbejdsgruppen har været at bringe min forvaltningsretlige viden i anvendelse i forhold til principperne i spil ligesom erfaring fra udtalelser fra borgerne om kommunens kommunikation er indgået.

Derudover har jeg deltaget i kommunens borgerbustur, hvor formålet var at informere om, at kommunen har en borgerrådgiver. Derved synliggøres, at kommunalbestyrelsen har en borgerrådgiver, som kan hjælpe, hvis man har behov for hjælp til at finde vej i kommunens administration eller spørgsmål eller klager over konkrete sager.

Jeg deltager ad hoc på møder med kommunens jurister også med henblik på fælles erfaringsudveksling.

Jeg forsøger gennem dialog med centrene at holde mig ajour med de initiativer, som iværksættes lokalt, og som også vedrører mit arbejdsfelt.

I den forbindelse fremhæves Jobcentrets arbejde med borgerrejser, i dette tilfælde i Sygedagpengeteamet, hvor man har spurgt ind til og interviewet en gruppe borgere, som har en sag. Borgerrejserne har givet værdifulde bidrag til opgaveløsningen i afsnittet og forståelse for, hvordan borgerne oplever dialogen og sagsbehandlingen. Borgerrejserne har medført konkrete tilpasninger af arbejdsgange. Jobcenteret er tillige i gang med en større brugertilfredshedsmåling med henblik på et øget kendskab til borgernes oplevelser af mødet med jobcenteret.

Det er mit indtryk, at der også i andre centre er et fokus på øget borgerinddragelse og dermed også lydhørhed og mulighed for forventningsafstemning med borgerne i en direkte dialog. Sådanne initiativer understøtter, at kommunen forbedrer og bliver opmærksom på god forvaltningsskik og god borgerbetjening og dermed også borgerrådgiverens virke.

2.1.4. Borgerrådgiverens arbejde i samspil med kerneopgaverne ”mestring og udfoldelse”

Det fremgår af direktionens strategiplan for 2016 og frem, at kommunen fortsætter arbejdet ud fra de to kerneopgaver ”mestring og udfoldelse”.

Mestring og udfoldelse er i koncentreret form det, kommunen skal bidrage til hos borgerne.

Mestring handler om at borgerne har mulighed for at være styrmand i eget liv. *Udfoldelse* handler om, at kommunen er med til at skabe gode muligheder og rammer for at borgerne kan udfolde sig – både fysisk, kulturelt, socialt og professionelt.

Måden disse kerneopgaver løses på hænger efter min vurdering også sammen med den oplevelse borgerne har i deres møde med kommunen og de forvaltningsretlige grundsætninger og kommunens egne politikker.

Man kan populært sige, at den forvaltningsretlige ramme udgør et fundament for udviklingen af de to kerneopgaver. For at sikre synergi i kommunens arbejde vil jeg derfor fremadrettet indtænke kerneopgaverne set med et borgerrådgiverperspektiv i mit arbejde.

3. Statistik på baggrund af henvendelser

3.1.1. Indledende om statistikken

Antallet af sager, som jeg har behandlet i beretningsperioden repræsenterer et meget lille andel af kommunens samlede sagsproduktion, og kan som sådan i sig selv ikke anvendes som indikator for den samlede kvalitet i sagsbehandlingen.

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

I løbet af beretningsperioden har jeg deltaget i et samarbejde med øvrige borgerrådgivere, hvor borgerrådgiverne i henholdsvis Hvidovre og Roskilde har været primus motor og systemudviklere for ajourføring og videreudvikling af registreringspraksis i et ensartet statistikmodul for borgerrådgivere.

Modulet bygger på registreringsprincipper fra Folketingets Ombudsmand tilpasset borgerrådgiverens og kommunernes hverdag. Statistikmodulet forventes at blive udbredt til flere borgerrådgivere, som på sigt kan åbne op for sammenligninger og fælles viden på tværs af kommuner.

På baggrund af den ændrede registreringspraksis er tallene ikke umiddelbart sammenlignelige med de tidligere beretninger fra borgerådgiverne i Glostrup, men der er dog fortsat sikret en høj grad af genkendelighed.

3.1.2. Registreringspraksis

Når en borger henvender sig til mig registreres en sag i statistikmodulet. Undtaget er henvendelser, som ikke giver anledning til egentlig sagsbehandling, hvor det eksempelvis er hjælp til at finde et korrekt telefonnummer på en enhed eller lignende.

Registrering af sager falder herefter i to hovedkategorier: Klager og andre henvendelser. Sondringen er væsentlig også for at illustrere, hvad der får borgerne til at henvende sig til borgerådgiveren, og understøtter tillige de nærmere regler for borgerrådgiveren, hvor der lægges vægt på såvel hjælp til at finde vej i kommunen som egentlige klager over sagsbehandlingen med videre.

De sager, som nævnes nedenfor i anonymiseret form, er alle afsluttet og administrationen har handlet og svaret på baggrund af borgerrådgiverens henvendelse.

3.1.3. Henvendelser som ikke er egentlige klager over sagsbehandlingen

Borgerne henvender sig i høj grad til borgerrådgiveren med forespørgsler om rette indgang til kommunen og om at finde vej og få vejledning. Borgerrådgiverens opgave er også at hjælpe borgerne med at finde vej i kommunens administration og generelle opgavevaretagelse.

At kunne give vejledning om rette myndighed og muligheder for hjælp er en generel opgave for kommunens administration både efter forvaltningsloven og for så vidt angår det sociale område ifølge retssikkerhedsloven, hvor der er en udvidet forpligtelse til at vejlede om muligheder for hjælp. Når borgerrådgiveren har en særlig forpligtelse understøtter det helt generelt, at kommunen kan løfte forpligtelsen.

Borgerne ringer af og til mig i første omgang, men oftest ringer de efter selv at have forsøgt at finde vej uden held eller fordi de ønsker vejledning om, hvor de kan henvende sig om en given problematik. Det kan også være sager, hvor der efterspørges generel vejledning om klagesystemet. Det kan eksempelvis være spørgsmål om, hvor man skal henvende sig, hvordan man søger om forskellige ydelser - herunder bolig - og i det hele taget situationer, hvor borgerne af den ene eller anden grund finder det svært, at navigere i det kommunale system.

I andre situationer vil der indledningsvist være tale om et ønske om bistand fra min side, men hvor jeg konkret vurderer, at det er mest meningsgivende, at borgerne selv retter henvendelse til det rette center. Dette for at få svar på deres spørgsmål og eventuelt behandlet deres sag. Jeg vil i disse situationer rette henvendelse til centeret og kort beskrive problemstillingen som forelagt for mig med henblik på centerets direkte dialog med borger.

Det er en observation, at den offentlige - og dermed kommunale forvaltning - i visse situationer forudsætter et systemkendskab, som ikke altid er til stede. Det er også en observation, at administrationen i deres direkte dialog og vejledning skaber tillid hos borgeren.

Andre henvendelser

I beretningsåret har jeg registreret 39 sager i kategorien andre henvendelser.

Sag nr. 30: En borger ønskede vejledning i forbindelse med at hun som følge af skilsmisse var blevet boligløs med to mindre børn. Jeg vejledte på den baggrund om de kriterier for boliganvisning kommunalbestyrelsen havde vedtaget og henviste borger til at kontakte Borgerservice for konkret sagsbehandling. Der indgår derved også et element af forventningsafstemning i min samtale med borgerne ud fra mit kendskab til de konkrete områder.

Sag nr. 60: En mor rettede henvendelse til mig, da hendes datter, som nu var i starten af 20'erne var faldet ud af såvel uddannelsessystem som det kommunale system. Datteren havde, før hun blev 18, modtaget hjælp fra kommunen som følge af mindre handicap. Moderen ønskede bistand til at få hjulpet datteren, så hun kunne få vejledning og eventuelle tilbud og samtidig få gjort opmærksom på de problematikker, som datteren havde. Jeg foranledigede kontakt mellem mor og leder af den nyetablerede Ungeenhed i jobcenteret, som yder en tværgående ungeindsats. Jeg fik efterfølgende tilbagemelding fra enheden om, at der var etableret møde med datter og mor.

3.1.4. Klager over sagsbehandlingen med videre

Antallet af oprettede klager over sagsbehandlingen er 60, fordelt på 43 hovedsager og 17 følgesager.

Klager består af henvendelser, hvor borgeren har aktuelle og konkrete forhold vedrørende sagsbehandlingen med videre, de ønsker behandlet. Der vil i visse tilfælde være flere tydelige juridiske problemstillinger indeholdt i den enkelte henvendelse. Registreringen bliver derfor foretaget således, at der oprettes en hovedsag, hvor det borgeren primært henvender sig om registreres som hovedsagen, mens yderligere emner rubriceres som følgesager.

Denne opdeling giver hverken flere eller færre henvendelser, men en mulighed for at få et samlet overblik over de sagsbehandlingsområder, der behandles.

En detaljeret statistikregistrering giver på den måde oplysninger om, hvad det er for forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne, hvilket igen giver mulighed for at identificere mulige områder, hvor sagsbehandlingen i administrationen kan vurderes og muligvis forbedres.

3.1.5. Fordeling af konkrete sager på de enkelte fagcentre

Her følger en oversigt over, hvilke centre, jeg har behandlet sager over i perioden, og hvordan jeg har håndteret dem. Den nye centerbetegnelse vil blive afspejlet i den nye beretningsperiode.

| Centerområde | Andre henvendelser | Klager | | Klager i alt | Sum |
|------------------------------------|--------------------|-----------|-----------|--------------|-----------|
| | | Hovedsag | Følgesag | | |
| Center for Dagtilbud og Skole | 3 | 3 | | 3 | 6 |
| Center for Familie og Forebyggelse | 2 | 5 | | 5 | 7 |
| Jobcenter Glostrup | 4 | 11 | 5 | 16 | 20 |
| Center for Kultur og Borgerkontakt | 13 | 7 | | 7 | 20 |
| Center for Miljø og Teknik | 3 | 1 | | 1 | 4 |
| Center for Social Service | 5 | 12 | 12 | 24 | 29 |
| Center for Sundhed og Velfærd | 2 | 2 | | 2 | 4 |
| Ikke Glostrup Kommune | 3 | 1 | | 1 | 4 |
| Udbetaling Danmark | 2 | | | | 2 |
| Center for Personale | 1 | | | | 1 |
| Politisk Administrativt Center | 1 | | | | 1 |
| Center for IT og Udvikling | | 1 | | 1 | 1 |
| | | | | | |
| Hovedtotal | 39 | 43 | 17 | 60 | 99 |

Antallet af klager og henvendelser og deres fordeling på centre skal ses i forhold til kommunens opgaver. De centre, der får flest henvendelser er også dem, der har myndighedsopgaver, hvor borgerne oplever, at kommunens sagsbehandling og afgørelser har stor betydning for deres livssituation.

Der er derfor overordnet tale om forventet fordeling på centerområder, henset til centrenes opgaver. Samtidig bemærkes, at det kan overvejes om kendskabet til borgerrådgiveren har en afsmittende effekt på antallet af henvendelser i de respektive centre.

3.1.6. Hvordan er klagerne håndteret ved borgerrådgiveren

| Center | Hjælp til klageprocessen | Afviste klager | Hovedtotal |
|------------------------------------|--------------------------|----------------|------------|
| Center for Dagtilbud og Skole | 2 | 1 | 3 |
| Center for Familie og Forebyggelse | 3 | 2 | 5 |
| Center for IT og Udvikling | 1 | | 1 |
| Center for Kultur og Borgerkontakt | 5 | 2 | 7 |
| Center for Miljø og Teknik | 1 | | 1 |
| Center for Social Service | 23 | 1 | 24 |
| Center for Sundhed og Velfærd | 1 | 1 | 2 |
| Ikke Glostrup Kommune | | 1 | 1 |
| Jobcenter Glostrup | 16 | | 16 |
| Hovedtotal | 52 | 8 | 60 |

Tabellen fokuserer på de sager, hvor der har været tale om egentlige klager og klagepunkter til borgerrådgiveren.

Hjælp til klageprocessen dækker over de situationer, hvor jeg på en eller anden måde aktivt har hjulpet sagen videre. Det sker hovedsagelig ved at formulere og formidle borgers klage til det relevante center. Jeg beder i disse situationer om, at blive orienteret om centerets svar til centeret.

I hjælp til klageprocessen indgår også, hvor henvendelsen er fulgt op fra min side med en mere uformel kontakt med centeret. Fremadrettet vil disse blive statistikført separat som *styrket dialog*. Typisk er der tale om uoverensstemmelser, som bedst kan løses hurtigt og smidigt en direkte dialog.

De sager, som er *afviste* skyldes primært, at borger ikke er vendt tilbage eller har aflyst et møde, hvorfor sagen bliver afvist.

3.1.7. Hvad klages der over til borgerrådgiveren

De 60 klagepunkter, jeg har behandlet i beretningsperioden, har vedrørt følgende emner:

| | Dagtilbud & Skole | Familie & Forebyggelse | Jobcenter Glostrup | Kultur & Borgerkontakt | Miljø & Teknik | Social Service | Sundhed & Velfærd | IT & udvikling | Ikke Glostrup Kommune | Sum |
|--|-------------------|------------------------|--------------------|------------------------|----------------|----------------|-------------------|----------------|-----------------------|-----------|
| Total | 3 | 5 | 16 | 7 | 1 | 24 | 2 | 1 | 1 | 60 |
| Forvaltningsloven | | | 2 | 1 | | 4 | | | | 7 |
| <i>Begrundelse</i> | | | | 1 | | | | | | 1 |
| <i>Habilitet</i> | | | | | | 1 | | | | 1 |
| <i>Partshøring</i> | | | 1 | | | 1 | | | | 2 |
| <i>Vejledning</i> | | | 1 | | | 2 | | | | 3 |
| Forvaltningsskik | 1 | 2 | 10 | 2 | 1 | 9 | 1 | | | 26 |
| <i>Betjening af borgerne</i> | | | 2 | | | 1 | | | | 3 |
| <i>Enkelhed og effektivitet</i> | | | 1 | | | | | | | 1 |
| <i>Orientering om sagens gang eller status</i> | | | 2 | | | | | | | 2 |
| <i>Sagsbehandlingstid og manglende svar</i> | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 6 | 1 | | | 17 |
| <i>Sprogbrug, klarhed, præcision m.v.</i> | | | | | | 1 | | | | 1 |
| <i>Tolkning o.l.</i> | | | | | | 1 | | | | 1 |
| <i>Venlig og hensynsfuld optræden</i> | | | 1 | | | | | | | 1 |
| Hjemmelsspørgsmål | 2 | 1 | 2 | 3 | | 8 | 1 | | | 17 |
| <i>Afgørelser hovedindhold</i> | 2 | 1 | 2 | 3 | | 7 | 1 | | | 15 |
| <i>Afgørelser, vilkår og bibestemmelser</i> | | | | | | 1 | | | | 1 |
| Opgavevaretagelse | | | | 1 | | | | | | 1 |
| <i>Konkret serviceniveau</i> | | | | 1 | | | | | | 1 |
| Persondataloven | | | | | | | | 1 | | 1 |
| <i>Videregivelse af personoplysninger</i> | | | | | | | | 1 | | 1 |
| Retsgrundsætninger mv. | | 1 | 2 | | | 3 | | | | 6 |
| Andet | | 1 | | | | | | | 1 | 2 |
| <i>Anden offentligretlig lovgivning</i> | | 1 | | | | | | | | 1 |
| <i>Punkter udenfor øvrige kategorier</i> | | | | | | | | | 1 | 1 |

Nedenfor følger en gennemgang af de tre primære emner, jeg har modtaget klager om. Hvert afsnit indledes med en kort præsentation af emnets indhold.

Om god forvaltningsskik

Hovedparten af de emner, der klages over falder inden for temaet "god forvaltningsskik mv" og svarer til 26 klagerne og ca. 43 %.

God forvaltningsskik er udtryk for, hvordan myndighederne bør opføre sig over for borgerne. Begrebet er en fast indarbejdet del af den forvaltningsretlige ramme og baserer sig oprindeligt på praksis fra Folketingets Ombudsmand. Over årene er spørgsmål, som var god forvaltningsskik, blevet skrevet ind i forskellige love, men der er stadig et rum, for al det, der vedrører myndighedernes adfærd overfor borgerne, og som ikke er lovfæstet.

Det kan, som det fremgår af oversigten, være spørgsmål om betjening af borgerne, sagsbehandlingstid, sprogbrug mv. Der er som sådan ikke tale om bindende retsregler, men reglernes overholdelse er erfaringsmæssigt med til at bevare borgerens tillid til sagsbehandlingen og generelt udtryk for en indikator for, hvorvidt en myndighed fremstår professionel og effektiv i sin daglige kontakt med borgere.

Som det ses i opgørelsen, klages der mest over sagsbehandlingstid og manglende svar. Det bemærkes i den sammenhæng, at selv om emnet er rubriceret under god forvaltningsskik, fremgår det for eksternt af retssikkerhedsloven § 3, at sager på det sociale område dels skal behandles så hurtigt som muligt, dels at kommunalbestyrelsen skal fastsætte og offentliggøre frister. Bestemmelsen i retssikkerhedsloven er et eksempel på, at god forvaltningsskik er skrevet ind i en lov, men også udtryk for god forvaltningsskik om at behandle sager hurtigst muligt, både af hensyn til den enkelte borger men også af hensyn til at sikre en effektiv forvaltning.

Kendetegnende for kategorien *god forvaltningsskik* som helhed er, at sagen fortsat er i proces, men at borgerne henvender sig til mig på grund af uklarhed om sagsgangen, hvor de oplever, det er svært at forstå og bevare et overblik over sagsforløbet eller ikke føler sig inddraget.

Eksempel – sag nr. 41. Et par rettede henvendelse til mig om deres ansøgning om udstedelse af prøvelsesattest til vielse. Kvinden kom ikke fra Danmark, og der skulle derfor indhentes dokumentation fra hendes hjemland om, at hun ikke allerede var gift eller der var andre grunde, som kunne hindre et giftemål. Borgerne oplevede store vanskeligheder med at fremskaffe dokumentationen, herunder en oplevelse af uklar vejledning fra kommunen om, hvilken dokumentation, der var brug for, og hvordan den kunne fremskaffes. Sagen havde været undervejs længe.

Jeg oversendte klagen over sagsbehandlingstiden og undersøgte samtidig de nærmere regler for dokumentation og var i dialog med centeret herom. Centeret genoptog behandlingen og parret fik udstedt en prøvelsesattest.

Eksempel – sag nr. 50. En borger henvendte sig til mig, da hun i forbindelse med et sygdomsforløb havde været på sygedagpenge og nu skulle overgå til det et jobafklaringsforløb. Jobafklaringsforløb tilbydes borgere, hvis betingelserne for at få forlænget sygedagpengene ikke længere er opfyldt, men borger fortsat er uarbejdsdygtig på grund af sygdom. Borger fortalte om et forløb under sygedagpengesagen, som havde været præget af utryghed og uklarhed i kommunikationen. Borger havde oplevet, at det var vanskeligt at få vejledning om regelgrundlaget og de muligheder der var for hende. Borger fortalte blandt andet, at hun havde deltaget i et møde med sagsbehandler, som beroligede med, at hun ikke skulle være bange for at sygedagpengene stoppede, og umiddelbart efter mødet modtog en indkaldelse til nyt møde, hvor der i brevet var anført krav om fremmøde og mulighed for sanktionering. Borger foreslog, at sagsbehandlere indrettede deres arbejdsgang således, at man på mødet tog stilling til det kommende møde, forklarede det bagvedliggende lovkrav om fremmøde og derved undgik den nok utilsigtede bekymring de modsatrettede udtalelser og breve efterlod.

Jobcenteret beklagede forløbet i sin helhed og ville inddrage borgers anbefalinger i deres videre arbejde. Sagen illustrerer tillige kompleksiteten på beskæftigelsesområdet, hvor dokumentationskrav i loven og ønsket om en individuelt tilpasset sagsbehandling ikke altid er forenelig i praksis.

Sag nr. 51 – En borger rettede henvendelse til mig. Borger var på kontanthjælp og vurderet som jobparat. Imidlertid forelå der i sagen dokumentation for et længerevarende sygdomsforløb og borger efterlyste en sammenhængende plan for jobcenteret og havde oplevelsen af, at der ikke var blevet taget højde for hans situation og at tiden gik uden der skete noget. Borger havde opbygget en større mistillid og nervøsitet i mødet med jobcenteret.

Jeg oversendte borgers klage på baggrund af møde og gennemsyn af sagens akter. Borger blev herefter overflyttet til den enhed, som håndterer aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Ved det nye møde med den nye sagsbehandler blev konklusionen, at der ville blive udarbejdet en helhedsorienteret plan, som tog højde for borgers sygdomsproblematikker ligesom jobcenteret beklagede sagsbehandlingen og den manglende opfølgning.

Om afgørelser – hjemmelsspørgsmål

Jeg modtager en del henvendelser, når der er truffet afgørelse i en sag, og hvor henvendelsen handler om den afgørelse administrationen er kommet frem til, hvor borgerne er utilfredse eller reelt ikke forstår indholdet. Det drejer sig om 17 klager og 28 %.

Jeg har som borgerrådgiver ikke mulighed for at tage stilling til selve den indholdsmæssige afgørelse, men kan vejlede om klagemuligheder og i særlige situationer, være behjælpelig med at formulere klagen over afgørelsen sammen med borger. Dette med henblik på kommunens genvurdering inden sagen eventuelt senes videre til klageinstansen, eksempelvis Ankestyrelsen.

Når jeg formulerer en klage over afgørelsen, er det naturligt at have fokus på, om jeg kan se om der taget højde for de sagsbehandlingsmæssige regler. I forvaltningsloven er der fastsat ret tydelige krav til indholdet af en afgørelse blandt andet stilles der krav om partshøring og indholdet i en

begrundelse, ligesom der i de tilfælde det er relevant, skal være givet klagevejledning. Dertil kommer de almindelige krav til sagens oplysning, er alle relevante oplysninger medtaget, har man inddraget borgers bemærkninger undervejs og lignende.

Eksempel Sag nr. 57/82. En borger rettede henvendelse til mig angående lang sagsbehandlingstid i forbindelse med det han oplevede var en ansøgning om førtidspension. Borger oplyste, at han siden 2011 havde oplyst overfor jobcenteret, at han ønskede at søge om førtidspension, og havde forståelse af, at der blev arbejdet med denne målsætning af jobcenteret. Imidlertid oplevede han ikke der skete fremdrift i sagsbehandlingen og var usikker på, hvad der skete i hans sag. Efter aftale med borger indhentede jeg en kopi af sagens akter, og med baggrund i dem og møde med borger formulerede jeg på borgers vegne en klage over sagsbehandlingstiden og manglende orientering af borger. Jeg spurgte også ind til de nærmere omstændigheder i sagsbehandlingsprocessen, herunder hvordan man havde sikret sig, at borger forstod forskellen mellem at søge om førtidspension på det foreliggende grundlag og på baggrund af indstilling fra forvaltningen. Sagen medførte en redegørelse fra jobcenteret og sagen blev herefter forelagt rehabiliteringsteam, som indstillede borger til førtidspension. Pensionsnævnet traf tillige afgørelse om, at borger blev tilkendt førtidspension fra tidspunktet, hvor sagen blev forelagt nævnet.

Borger var tilfreds med selve tilkendelsen men ønskede at klage over tilkendelsestidspunktet, da han fandt, at der havde været tilstrækkelige oplysninger i sagen langt tidligere til at han kunne indstilles til pension. På baggrund heraf hjalp jeg borger med at formulere en klage over tilkendelsestidspunktet. Klagen verserer ved Ankestyrelsen.

Eksempel - sag nr. 45 m.fl. En borger rettede henvendelse vedrørende den administrationsaftale, hun havde indgået med Center for Social Service. Borgeren var utilfreds med kommunens administration af hendes kontanthjælp og savnede overblik over de beløb, som kommunen betalte på hendes vegne. Det var ikke helt klart, om der var truffet en afgørelse om tvangsmæssig administration eller det var en frivillig administrationsaftale. Kommunen havde i gennem en længere periode opkrævet et beløb af kontanthjælpen inden den blev udbetalt, som så direkte blev betalt til husleje, el mv. Imidlertid viste det sig, at der tilsyneladende var opstået tvivl om kommunens betaling, hvorfor borger var blevet pålagt rykkergebyrer ligesom det viste sig, at der på kontoen indestod et beløb på ca. 10.000. Borger havde ikke fået et egentligt dokument for den administrationsaftale, der var indgået og hvilke vilkår der gjaldt. I den konkrete sag udarbejdede centeret en oversigt over betalinger og gennemgik de problemstillinger borger havde påpeget overfor mig. Der var tale om en frivillig administrationsaftale, som borger kunne opsige.

Den og andre lignende sager medførte, at jeg drøftede rammer for administrationsaftaler efter aktivloven og de krav til dokumentation, som kan udledes af bestemmelsen efter praksis og sammen med centeret har iværksat en nærmere læringsproces.

Om forvaltningsloven

Den tredje kategori af henvendelser, som jeg primært har behandlet, har vedrørt forvaltningslovens område. Det drejer sig om 7 klager og 12 %.

Forvaltningsloven indeholder regler for sager, hvor der vil blive truffet afgørelse og kan populært sagt siges, at indeholde reglerne for sagsbehandlingsprocessen med henblik at sikre borgernes retsstilling.

Eksempel – sag nr. 75. En borger rettede henvendelse til mig vedrørende udbetaling af kontanthjælp. Borger havde fået stoppet sin ydelse, som følge af en registrering af indtægt. Borger oplyste, at hun ikke var blevet partshørt eller på anden måde kontaktet af kommunen. Da borger selv kontaktede centeret, viste det sig, at der var tale om en fejl, og borger fik derfor genoptaget ydelsen delvist.

Jeg oversendte henvendelsen som en klage over afgørelsen, med henblik på at sikre borgers mulighed for at få prøvet afgørelsen i sin helhed. Sagen er fortsat verserende. Konkret medførte sagen også en drøftelse af formålet med partshøringsbestemmelserne med centeret og en opmærksomhed på processen.

Effekten af borgerrådgiverens arbejde

I et forsøg på at kvantificere effekten af borgerrådgiverens arbejde, forsøger jeg for de enkelte sager, at foretage en i sagens natur skønsmæssig vurdering af, hvad der, når en borger klager til borgerrådgiveren.

Ifølge denne vurdering er der på baggrund af centrenes svar sket en materiel styrkelse af borgerens retsstilling i 18 % af sagerne og en processuel styrkelse af borgernes retsstilling i 50 % af sagerne.

| Antal af Styrket retsstilling for borgeren? | Ja, materielt | Ja, processuelt | Nej | Ved ikke | Sum |
|---|---------------|-----------------|------|----------|-------|
| Klager numerisk | 11 | 30 | 12 | 7 | 60 |
| Andel i procent | 18 % | 50 % | 20 % | 12 % | 100 % |

I forhold til administrationen er det min vurdering, at der generelt har været et generelt læringsperspektiv i 15 % af sagerne og et konkret læringsperspektiv i 27 % af sagerne.

| Antal af Læringsperspektiv for forvaltningen? | Ja, generelt | Ja, konkret | Nej | Ved ikke | Sum |
|---|--------------|-------------|------|----------|-------|
| Klager numerisk | 9 | 16 | 17 | 18 | 60 |
| Andel i procent | 15 % | 27 % | 28 % | 30 % | 100 % |

4. anbefalinger og forslag

På baggrund af de sager jeg har behandlet og den dialog jeg har haft med centrene, har jeg udvalgt nedenstående emner, som jeg anbefaler indarbejdes og adresseres fremadrettet af administrationen. Jeg fokuserer i denne beretning primært på de områder i kommunen, som varetager myndighedsopgaver.

Det er overordnet min vurdering, at der arbejdes systematisk og grundigt i de respektive centre også inden for borgerrådsgiverens fokusområder. Det er samtidig min vurdering, at kompleksiteten i de indholdsmæssige regler som kommunerne har myndighedsansvaret for, på mange områder er stigende, både i forhold til de krav, der stilles fra lovgivers side og i forhold til den økonomiske ramme.

Nogle af sagerne jeg har set og deres håndtering, vurderer jeg, er udtryk for denne kompleksitet. Når den sag borgerne skal have behandlet, det kan være på beskæftigelses- eller socialområdet vedrører nogle bestemmelser, som er indholdsmæssigt vanskelige og hvor økonomien er et vilkår, er det nogle gange vanskeligt også at fastholde fokus på processen og gennemsigtigheden for borgeren.

Samtidig ser jeg også et potentiale i den nærhed mellem borger og administration i en kommune af Glostrups størrelse, som er givtig i forhold til at sikre god borgerbetjening og også i forhold til at genskabe dialog og tillid.

Kompetenceudvikling

Det er blandt andet derfor min vurdering, at der er et overordnet behov for, at prioritere, udvikle og understøtte viden og kompetencer hos medarbejderne om de grundlæggende sagsbehandlingsregler og hvad reglerne betyder for sagsbehandlingsprocessen. Kompetenceudvikling er et prioriteret område for alle centre, også i forhold til den strategiske kompetenceudvikling, hvor medarbejdernes udvikling er forankret i arbejdspladsens daglige og fremtidige opgaveløsning.

Min *anbefaling* er derfor, at medarbejdernes viden om sagsbehandlingsregler og rammer for at arbejde i en kommune indgår som et grundvilkår i arbejdet med strategisk kompetenceudvikling. Det er min erfaring, at et fælles sprog om den formelle ramme for myndighedsarbejde og arbejdet i en kommune generelt er en forudsætning for såvel den gode borgerbetjening og en effektiv forvaltning. Den kompleksitet, som er et vilkår i den kommunale administration bliver også lettere at håndtere, hvis de grundlæggende rammer er bekendt og løbende udviklet og vedligeholdt.

I forhold til de mange medarbejdere, som ikke umiddelbart varetager myndighedsfunktioner, er et fastholdt fokus på de generelle regler for mødet med borgerne, og det at arbejde i en politisk ledet organisation efter min vurdering også et centralt element.

Dertil kommer – og som der også arbejdes med i centrene – behovet for en fokuseret tilgang med systemiseret og lettilgængelige værktøjer for medarbejderne i forhold til sagernes ekspedition,

det være sig udarbejdelse af arbejdsgangsbeskrivelser, brevskeleoner, brug af informationsværktøjer, understøttelse af IT-værktøjer mv. Derved sikres såvel en professionel og tillidsvækkende dialog med borgeren ligesom der internt kan skabes et fælles sprog, som kan understøtte en mere effektiv sagsgang og et kvalitetssikringsværktøj.

Konkret stiller jeg mig gerne til rådighed for centrene med henblik på uddybning og ideudvikling af kompetenceudviklingsforløb, som måtte blive iværksat.

Systematisk læring af klager

Det overordnede formål med borgerrådgiveren, som det fremgår af de nærmere regler for borgerrådgiveren, handler blandt andet om at skabe læring af de klager og henvendelser jeg modtager.

Administrationen modtager og behandler herudover mange klager af forskellig karakter. Erfaringsmæssigt kan klagesagsbehandling optage megen tid og håndteres meget forskelligt. Der er, som det fremgår, ovenfor generelt i centrene fokus på øget borgerinddragelse, hvilket også kan foldes ud til klagesager.

På baggrund af flere kommuners fokus på dels at forstå klager men også at nedbringe antallet af klager og indarbejde mere effektive arbejdsgange, træder det arbejde frem med klagedreven innovation, som pågår i Roskilde Kommune i samarbejde med Center for Offentlig Innovation.

Ideen med Klagedrevet Innovation er, at klager betragtes som en mulighed for at blive klogere på måske oversete problematikker og også skabe nye løsninger sammen med borgeren. En fokuseret tilgang til håndtering af og læring af klager – både dem der handler om sagsbehandling og indhold i afgørelser har jeg selv erfaring med, kan medvirke til en mere systematisk håndtering af klager og dermed også mulig effektivisering i administrationen.

Jeg har på baggrund af en henvendelse fra Center for Miljø & Teknik aftalt, at skabe kontakt mellem centeret og Roskilde Kommune. Min vurdering er dog, at der kan være værdi i en bredere forankring i organisationen.

Jeg *anbefaler* derfor, at administrationen undersøger muligheden for et bredere forankret projekt.

Jeg stiller mig gerne til rådighed i forhold til undersøgelse af muligheder og erfaringsudveksling.

Sikker digitalisering

Den kommunale kontakt med borgerne er i stigende grad blevet digitaliseret. Det er en udvikling som fortsætter. Samtidig vil den kommende persondataforordning, der træder i kraft i foråret 2018, stille øgede krav til sikker håndtering af personfølsomme oplysninger i kommunen.

Mine foreløbige erfaringer med dette område peger i retning af, at der et forbedringspotentiale for flere dele af administrationen.

Det er en observation, at der i den digitale kommunikation med borgerne er brug for fokus på både

hjælp til den digitale selvbetjening og den indholdsmæssige vejledning kommunen skal give borgerne uagtet kravene til digital kommunikation.

Et særligt område for dette er de områder, som er overgået til og overgår til Udbetaling Danmark, hvor det følger af lov om Udbetaling Danmark, at kommunerne har såvel en generel som speciel vejledningspligt, sidstnævnte i forhold til borgere som har vanskeligt ved at håndtere de digitale krav af forskellige grunde.

Dertil kommer et vedholdende fokus på, at vi som kommune er kompetente til at sikre, at de mange personfølsomme oplysninger, vi behandler og dagligt udveksler med borgerne sendes ad sikre kanaler. Konkret betyder det blandt andet, at vi ikke må sende personfølsomme oplysninger til borgerne via det almindelige mailsystem.

Jeg *anbefaler* derfor, at der i det kommende år fokuseres yderligere på at sikre, at medarbejderne har adgang til viden og værktøjer, så det er muligt at yde den fornødne vejledning til borgerne og medarbejdernes håndtering af den digitale kommunikation.

Jeg står til rådighed for yderligere information, sparring eller undervisning om emnerne.

5. Indsatsområder for borgerrådsgiverens kommende år

De indsatser, jeg ved afslutningen af denne beretningsperiode vurderer, som særligt vigtige i det kommende år falder ind under nedenstående emner.

Synlighed om borgerrådsgiverfunktionen

Det er min vurdering, at det vil være godt for funktionen og for kommunen at øge synligheden.

Det kan gøres på flere måder og ud over at fastholde de traditionelle kanaler med information på kommunens hjemmeside, via kommunens side i Folkebladet mv. Jeg vurderer dog også, det er værd at arbejde med mere målrettede indsatser overfor interessegrupper, foreninger og i det hele taget bringe i spil, at en borgerrådsgiver også kan fungere som en ambassadør for kommunen i kontakten med borgerne og dermed tydeliggøre, at man fra politisk side har et prioriteret fokus på den gode borgerbetjening.

Det er min vurdering, at udbredelse af kendskab til borgerrådsgiverfunktionen fungerer positivt dels i forhold til kendskab til funktionen dels for at borgerrådsgiveren kan understøtte og medvirke til at fremme kommunens overordnede ønske om at lytte til og inddrage borgerne i opgavevaretagelsen i højere grad. Det medfører også et ønske om, at såvel administration som politikere indtænker borgerrådsgiveren som et aktiv og en ambassadør for kommunen også i forhold til ekstern synlighed.

Undervisning i administrationen og sparring om konkrete problemstillinger

I den kommende beretningsperiode forventer jeg, at den undervisningsplan, jeg sammen med de øvrige jurister og nøglepersoner i centrene har taget initiativ til vil blive iværksat.

Dette vil også kunne ske i samspil med centrenes øvrige kompetenceudviklingsindsatser ligesom jeg mere målrettet vil gøre mig tilgængelig for drøftelser på personalemøder med videre.

Projektarbejder i forvaltningen

Det er mit ønske, at stille mine erfaringer og viden til rådighed for de projekter, som bliver iværksat i centrene både lokalt og tværgående. Det giver både mulighed for at få omsat viden til praksis og få et øget kendskab for mig til centrenes arbejde og problemstillinger.

Borgertilfredshedsundersøgelse

Når kommunalbestyrelsen har valgt at ansatte en borgerrådsgiver, må det i sagens natur også være vigtigt at finde ud af, om borgerne er tilfredse med den hjælp og behandling, de modtager hos borgerrådsgiveren.

Jeg vil derfor i det kommende år undersøge muligheden for at få gennemført en egentlig undersøgelse af borgernes tilfredshed med borgerrådgiveren, hvor resultatet vil kunne indgå i næste års beretning.

Endelig står jeg til rådighed for de ønsker kommunalbestyrelsen måtte have i forhold til min udøvelse af borgerrådgiverfunktionen.