

BØRGERRÅDGIVER

HALVÅRSSTATUS FOR PERIODEN
AUGUST 2018 TIL JANUAR 2019

Borgerrådgiverens halvårsstatus 2019

Introduktion til funktionen i Ringsted Kommune

I denne halvårsstatus redegør borgerrådgiveren for funktionens etablering og udvikling i de første 6 måneder.

Etablering:

Byrådet besluttede den 9. oktober 2017 at etablere en borgerrådgiverfunktion i Ringsted Kommune. Rammene for funktionens virke er beskrevet i funktionsbeskrivelsen og fastlægger funktionens forankring, formål, kompetencer og opgaver.

Borgerrådgiveren tiltrådte 1. august 2018, og funktionen åbnede officielt den 3. september 2018.

Borgerrådgiverfunktionen i Ringsted Kommune er den første af sin slags. Funktionen og borgerrådgiveren er blevet taget godt imod af borgere, medarbejdere, ledere og samarbejdspartnere, og borgerrådgiverfunktionen er derfor kommet godt fra start.

Den første måned:

Tiden op til åbningen af borgerrådgiverfunktionen blev brugt på at gøre klar til at tage imod borgere, og få det praktiske til at falde på plads.

Dette omhandlede særligt IT, som skulle understøtte en uafhængig og uvildig funktion og sikre anonymitet. Herudover har der været fokus på at få etableret kontaktmuligheder for borgere i overensstemmelse med sikker digital kommunikation.

Der har været lagt stor vægt på kommunikationen i opstartsfasen. Der er blevet udarbejdet tekst til en hjemmeside om funktionen, som findes på Ringsted.dk. Her kan borgere og andre interesserede orientere sig i, hvad de kan få hjælp til, og hvordan de kommer i kontakt med borgerrådgiveren.

Til borgere, institutioner, samarbejdspartnere m.fl., er der trykt en folder, som også kan udleveres elektronisk.

FAKTA



Ringsted Kommunes borgerrådgiverfunktion er etableret direkte under Byrådet, og er en uafhængig og uvildig funktion efter kommunestyrelseslovens § 65e.

Formålet med borgerådgiveren er, at styrke dialogen mellem borgere og kommunen, at sikre borgernes retssikkerhed under sagens behandling og, at understøtte overholdelse af forvaltningsretten samt god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren bistår borgere, der ønsker at klage, og rådgiver og vejleder borgere i deres møde med kommunen samt sikrer, at de bliver hørt.

Borgerrådgiveren kan tage sager op på eget initiativ, rådgive organisationen om god borgerbetjening og evaluerer borgernes adgang til kommunen.

Hvert år afgiver borgerrådgiveren en årsberetning til Byrådet, der understøtter Byrådet i dets tilsyn med den kommunale forvaltning.

Folderen informerer kort om rammerne for funktionen samt kontaktmuligheder.

For at sikre en genkendelig og gennemgående identifikation af borgerrådgiveren i det der udsendes fra borgerrådgiveren, er der blevet udarbejdet standardbreve, autosignaturer og lignende, som understøtter genkendelighed for funktionen. Der er desuden udarbejdet en del standardformularer til borgere, herunder bl.a. breve, e-mails, fuldmagtsblanket og vejledning om behandlingen af borgernes oplysninger. Det gennemgående logo, farvevalg og opsætning er brugt i alt materiale, der udsendes fra borgerrådgiveren.

Der har været ydet velkvalificeret bistand fra medarbejdere og ledere i organisationen til det praktiske i forbindelse med opstartsfasen.

Udbredelse af kendskab til funktionen:

Der er stort og løbende fokus på at gøre borgere, brugere og samarbejdspartnere opmærksomme på funktionen. I opstartsfasen har dette udmøntet sig ved såvel eksternt som intern kommunikation om funktionen.

Eksternt:

Borgerrådgiveren deltog bl.a. i Ringsted Natten den 31. august 2018, ligesom borgerrådgiveren har holdt flere oplæg for samarbejdspartnere, herunder Ringsted Krisecenter og Det Kommunalt-lægelige Udvalg. Der forventes fortsat at være stor fokus på den eksterne kommunikation, og der er allerede planlagt flere oplæg i foråret 2019 for bl.a. LO, korpset af frivillige mentorer, det frivillige netværk m.fl.

Borgerrådgiverfunktionen har i perioden været omtalt i pressen og øvrige medier på følgende vis:

- Udsendelse af 3 pressemeddelelser fra kommunen med omtale af funktionen
- Omtale i Dagbladet Ringsted i 3 artikler, hvoraf en enkelt var en uddybende artikel den 3. september 2018
- I perioden fra uge 2 - 6 2019 vil der blive annonceret i de faste annoncer i Lokalbladet
- 2 opslag på kommunens facebookprofil
- I perioden fra 4. september 2018 – 1. januar 2019 har der været reklameret for funktionen i alle medarbejderes autosignatur i kommunen
- Artikel den 12. januar 2019 i Dagbladet Ringsted

Internt:

Den interne kommunikation overfor kommunens medarbejder og ledere har været fokuseret på at introducere funktionen så bredt som muligt. Borgerrådgiveren har i alt deltaget i 15 oplæg om funktionen, arbejdsformen og tilgangen til arbejdet i de første 6 måneder. I den kommende periode vil borgerrådgiveren arbejde mere målrettet på oplæg og kontakt til institutionerne i kommunen.

I medarbejderbladet RIKO har borgerrådgiverfunktionen været omtalt i en større artikel, og der har været en nyhed om funktionen på kommunens intranet.

Borgerrådgiveren har faste møder med koordinatoren for socialt udsatte og veteraner samt medarbejderne i det opsøgende team i socialpsykiatrien for at styrke forståelsen af snitfladerne imellem funktionerne.

FAKTA



I perioden fra 1. august 2018 til 18. januar 2019 har borgerrådgiveren modtaget 55 henvendelser fra borgere.

Heraf er 21 henvendelser blevet oversendt som en klage til skriftlig besvarelse.

25 henvendelser har borgerrådgiveren løst ved telefonisk kontakt til centeret.

9 henvendelser er løst ved borgerrådgiveren i form af vejledning eller vejvisning til anden instans.

Borgerrådgiveren har rejst en enkelt undersøgelse i perioden, som endnu ikke er afsluttet.

Borgerrådgiveren har iværksat en enkelt sag på eget initiativ i perioden, som endnu ikke er afsluttet.

Placering på biblioteket:

Fastlæggelsen af mødetid og sted for borgerrådgiverens placering på biblioteket affødte en del overvejelser. Dette særligt i forhold til at sikre diskretionshensyn, tilgængelighed og synlighed for borgere, samt muligheden for at flest mulige borgere kunne udnytte træffetiden.

Placeringen af borgerrådgiveren på biblioteket har været synliggjort via hjemmesiden, foldere og skiltning på biblioteket. Herudover har mødetiden været særligt fremhævet via kommunens facebookprofil.

Ledelsen og medarbejderne har været meget imødekommende overfor af placeringen af borgerrådgiveren på biblioteket.

Borgerrådgiveren modtager generelt ikke mange henvendelser på biblioteket. Siden åbningen af funktionen har borgerrådgiveren fået henvendelser fra 8 borgere, som faldt indenfor borgerrådgiverens kompetence. Herudover har 3 borgere henvendt sig med anmodninger om mere praktisk hjælp til fx at printe bilag eller reservere lokaler.

Åbningstider og træffemuligheder:

Borgerrådgiveren har åbent alle hverdage i tidsrummet mellem kl. 10 – og 15.00. Såfremt en borger ønsker det, kan der aftales tidlige eller sene møder uden for åbningstiden.

Borgerrådgiveren kan træffes telefonisk i åbningstiden samt i tidsrummet omkring åbningstiden. Såfremt borgerrådgiveren ikke har mulighed for at besvare et opkald, kan borgeren efterlade en besked, hvorefter de vil blive ringet op.

Borgere kan mødes med borgerrådgiveren på kontoret på Rådhuset, hvor de kan få tid til møder efter aftale eller uden forudgående aftale. Såfremt en borger vil være sikker på at træffe borgerrådgiveren anbefales at booke en tid på forhånd.

Borgerrådgiveren har fast træffetid hver tirsdag i tidsrummet mellem kl. 12.00 – 14.00 på biblioteket. Åbningstiden er reserveret til henvendelser fra borgere uden forudgående aftale. Herudover har borgere mulighed for at booke et længerevarende møde med borgerrådgiveren på biblioteket.

Borgere tilbydes også møder på kommunens centre, såfremt borgeren ønsker dette.

Borgerrådgiveren tilbyder desuden at holde møder hos borgere i deres hjem, såfremt borgerens forhold tilsiger det.

Henvendelser fra borgere:

Borgerne har henvendt sig til borgerrådgiveren allerede i den første måned. Disse henvendelser er blevet håndteret indenfor rammerne af funktionens muligheder på daværende tidspunkt.

Borgerrådgiveren modtager løbende henvendelser fra borgere via personlig eller skriftlig henvendelse eller efter vejledning om funktionen af medarbejdere i administrationen. Borgerrådgiverfunktionen har i perioden modtaget 55 henvendelser. Dette svarer i gennemsnit til, at borgerrådgiveren har modtaget 3 borgere om ugen siden åbningen.

De fleste henvendelser vedrører beskæftigelseslovgivningen og det sociale område, men herudover har borgerrådgiveren også fået en del sager på plejeområdet.

Det er meget få henvendelser, som falder uden for borgerrådgiverens virke, idet de ikke vedrører Ringsted Kommune. I disse sager vejledes borgeren om sine muligheder for at gå videre med sagen eller muligheden for at modtage bistand fra andre instanser.

Registrering:

Alle henvendelser registreres i ESDH-systemet Acadre, hvor der er etableret en lukket adgangsgruppe, der kun kan ses af borgerrådgiveren. Sagerne oprettes i forhold til de relevante enheder i kommunen, og en enkelt henvendelse fra en borger kan derfor godt resultere i to eller flere ESDH-sager.

Alle sager registreres desuden i borgerrådgiverens statistiksystem i forhold til det antal selvstændige klageforhold, som borgeren henvender sig med. Såfremt en borger fx henvender sig med en klage over lang sagsbehandlingstid samt manglende partshøring i forbindelse med en afgørelse, vil dette blive registreret som to selvstændige forhold i borgerrådgiverens statistiksystem. I statistikken registreres således også klager over forhold, som borgerrådgiveren ikke har kompetence til at behandle.

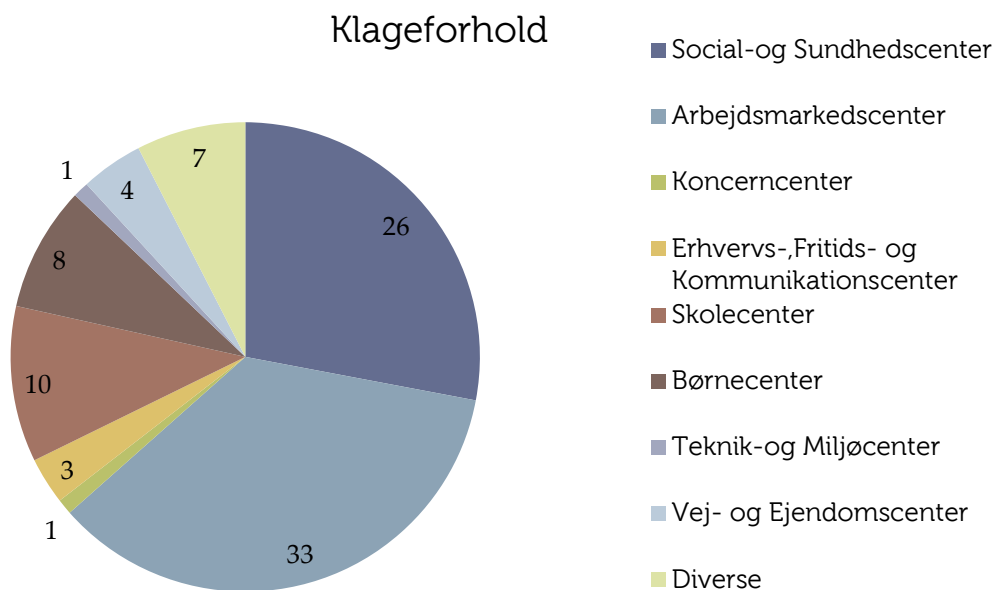
Borgerrådgiveren har i perioden registreret i alt 93 selvstændige klageforhold.

De 10 mest påklagede forhold fordeler sig som følger:

Afgørelse, hovedindhold:	19
Konkret serviceniveau:	11
Afgørelser, vilkår og bibestemmelser:	7
Lang sagsbehandlingstid/manglende svar:	7
Vejledning:	7
Betjeningen af borgere:	5
Remonstration:	5
Privatretlige spørgsmål:	4
Venlig og hensynsfuld optræden:	3
Inddragelse:	3

Ovenstående er udtryk for de forhold, som borgere oftest ønsker hjælp til. I henvendelser til borgerrådgiveren oplyser borgere også om andre klageforhold, som de ikke ønsker at gå videre med. Disse forhold registreres ikke som selvstændige klageforhold i statistiksystemet.

Fordelingen af klageforhold på de forskellige centre fordeler sig som følger:



Kategorien 'diverse' vedrører klager over bl.a. Udbetaling Danmark, staten eller privatretlige forhold.

Herudover registrer borgerrådgiveren også tidsforbruget på de forskellige opgaver i funktionen med henblik på at følge udviklingen i opgavernes vægtning.

Arbejdsform:

Borgerrådgiveren har vedtaget et værdisæt for arbejdet, som er styrende for arbejdsformen. Borgerrådgiveren tager udgangspunkt i at løse sagerne i dialog, med fokus på at bringe læring ind i organisationen og i samarbejde med medarbejdere og ledere.

Henvendelserne behandles forskelligt afhængigt af, hvor i forløbet de befinder sig og ud fra en vurdering af, hvordan de lettest kan løses.

Borgerrådgiveren forsøger i videst mulig omfang at løse sagerne i dialog med medarbejdere og ledelse i centeret, idet dette er en lettere og mere smidig arbejdsgang for alle og giver hurtigere svar til borgeren.

Denne arbejdsform forudsætter god kontakt til kommunens medarbejdere og ledere, og borgerrådgiveren har for nuværende etableret gode aftaler i de afdelinger, der modtager flest henvendelser fra borgerrådgiveren.

Hvis en sag af forskellige årsager ikke egner sig til at blive løst i dialog med forvaltningen, oversendes den til centerchefen til besvarelse der, og borgerrådgiveren modtager en kopi af svaret. Det kan fx være i de tilfælde, hvor borgeren selv har forsøgt at få et skriftligt svar fra forvaltningen.

Såfremt en borger ikke vender tilbage til borgerrådgiveren efter at have modtaget svaret, foretager borgerrådgiveren ikke umiddelbart yderligere. Borgerrådgiveren har mulighed for at tage en sag op på eget initiativ, såfremt svaret indikerer grove eller væsentlige fejl i sagsbehandlingen, eller der formodes at foreligge et principielt aspekt. Dette har dog ikke vist sig tilfældet i perioden for de svar, som borgerrådgiveren har modtaget kopi af.

Konsultativ bistand:

Borgerrådgiveren har til opgave at rådgive den kommunale organisation om god borgerbetjening og komme med forslag til forbedringer. Denne opgave varetages primært via konsultativ bistand, hvor borgerrådgiveren tager kontakt til centeret, når borgerrådgiveren finder anledning hertil. Det kan fx være, hvor borgerrådgiveren opdager uhensigtsmæssigheder i den daglige sagsbehandling eller mere generelle problemstillinger.

Borgerrådgiveren har i perioden tilbudt konsultativ bistand i 5 tilfælde overfor medarbejdere og ledere af centrene. Eksempelvis har borgerrådgiveren kontaktet en afdeling, hvorfra der blev fremsendt en usikker e-mail til en borger indeholdende følsomme og fortrolige personoplysninger.

Konsultativ bistand handler også om borgeres adgang til kommunen, hvorfor borgerrådgiveren eksempelvis også har rettet henvendelse vedrørende "døde" links til lovgivningen eller manglende adgang til kommunens værdisæt "Sådan møder vi borgerne" på hjemmesiden.

Som en del af den konsultative bistand tilbyder borgerrådgiveren også undervisning eller sparring af medarbejdere og ledere, der måtte ønske dette. Dette enten som følge af en konkret anmodning eller mere generelt.

"Du blødgør det lidt med den kontakt, jeg har til dig. Det gør, at jeg ikke er så negativ overfor kommunen mere, selv om jeg har fået et afslag".

(Gengivet med borgers samtykke).

Mægling:

Borgerrådgiveren tilbyder at påtage sig rollen som mægler i konfliktsituationer mellem borgere og medarbejdere.

Borgerrådgiveren har vejledt borgere om muligheden herfor i de

henvendelser, hvor en konfliktmægling har været relevant ud fra sagens oplysninger.

Medarbejdere og ledere er ligeledes orienteret om muligheden for at få iværksat en konfliktmægling i de situationer, hvor dialogen er brudt sammen.

Mægling har ikke været benyttet i perioden.

Henvendelser fra medarbejdere:

Borgerrådgiveren har modtaget 6 henvendelser i perioden fra medarbejdere og ledere, der har anmodet om konkret vejledning og bistand fra borgerrådgiveren. Det er fx i tilfælde, hvor borgerrådgiverens juridiske viden ønskes i en konkret sag eller vedrørende en generel problemstilling.

Sager om konsultativ bistand og henvendelser fra medarbejdere registreres også som sager i ESDH-systemet og borgerrådgiverens statistiksystem.

Borgerrådgivernetværket:

Borgerrådgiveren deltager i Borgerrådgivernetværket, der er et netværk bestående af 32 borgerrådgivere fra hele landet. Netværket mødes flere gange årligt i mindre netværksgrupper og en gang årligt for hele netværket.

Erfaringer og fokuspunkter for den kommende periode:

Borgerrådgiveren har til opgave at opsamle generelle erfaringer fra sit virke og stille disse til rådighed for udviklingen af borgerbetjeningen. De væsentligste erfaringer indgår desuden i borgerrådgiverens årsberetning til Byrådet.

Der er ikke generelle erfaringer, anbefalinger eller henstillinger, som på nuværende tidspunkt kan fastslås og indgå i borgerrådgiverens halvårsstatus 2019.

I perioden op til borgerrådgiverens årsberetning, vil der være særlig fokus på følgende områder:

- Kendskab til databeskyttelsesreglerne
- Venlig og hensynsfuld adfærd i betjeningen af borgere
- Kvaliteten af skriftlige svar til borgere

Fokuspunkterne er valgt på baggrund af flere henvendelser om samme problematikker, men på forskellige områder, og kan således ikke udskilles til bestemte afdelinger eller centre.

Fokuspunkterne er ikke udtryk for, at borgerrådgiveren har konstateret generelle problemer hermed.

I forhold til borgerrådgiverens kontakt med forvaltningen, vil der være særlig fokus på følgende:

- Medvirken til at skabe læring ud fra konkrete sager
- I videst mulig omfang at løse sagerne via dialog
- Forvaltningens svartid overfor borgerrådgiveren

Borgerrådgiverens årsberetning for 18/19 forventes at blive behandlet i september måned 2019.