

BØRGERRÅDGIVER

HALVÅRSSTATUS FOR PERIODEN
AUGUST 2019 TIL JANUAR 2020

Borgerrådgiverens halvårsstatus 2020

Indledning

Når borgerne henvender sig til borgerrådgiveren, fortæller de om sagerne og kontakten til kommunen og om, hvordan det påvirker deres liv. Borgerne fortæller af gode grunde ikke meget om, hvorvidt de synes, at de forvaltningsretlige regler er tilsidesat, men om de bagvedliggende følelser og frustrationer. Borgerne giver også udtryk for, at de ikke altid får samme mulighed for at fortælle om deres sag, når de møder kommunen. Borgerne oplever ofte, at der i kontakten i stedet er meget fokus på det, som sagsbehandleren har brug for at vide.

I borgerrådgiverens kontakt med borgeren sættes der ord og begreber på de udfordringer, der kan være i sagen, og borgerrådgiveren hjælper med at afklare de oplysninger, som medarbejderne kan have brug for. Borgerrådgiveren fungerer som et bindeled mellem borger og

medarbejder og hjælper med at sikre fokus i sagen både fra borgerens og medarbejdernes synsvinkel. Nedenstående gengivelser af udvalgte sager fra perioden beskriver, hvordan borgernes møde med kommunen styrkes med en borgerrådgiverfunktion.

FAKTA



I perioden fra 1. august 2019 til 22. januar 2020 har borgerrådgiveren modtaget 55 henvendelser fra borgere vedrørende 111 klageforhold.

Heraf er 16 henvendelser blevet oversendt som en klage til skriftlig besvarelse.

19 henvendelser har borgerrådgiveren løst ved telefonisk kontakt til centeret.

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

En borger oplyste, at hendes barn udviste selvskadende adfærd i tiden efter skole, og at det derfor var tvingende nødvendigt for borgeren at være hjemme i det tidsrum. Det havde ført til meget fravær fra borgerens arbejde, og derfor havde hun søgt om tabt arbejdsfortjeneste. Borgeren savnede svar på den forventede sagsbehandlingstid, da hendes arbejdsgiver pressede på, men da hun efter tre uger ikke selv var lykkedes med at få et svar, henvendte hun sig til borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren vejledte om den fastsatte sagsbehandlingstid og tog kontakt til afdelingen, hvorefter der blev fulgt op i sagen. Det viste sig, at ansøgningen ikke var blevet journaliseret, og at sagsbehandlingen derfor ikke var begyndt. Der blev fulgt op med det samme, og borger blev bedt om at sende en ny ansøgning, hvilket hun straks gjorde. Efter et par uger kontaktede borgeren igen borgerrådgiveren og oplyste, at der fortsat ikke var fulgt op i sagen, og at hun nu var bekymret for en firing. Borgerrådgiveren tog kontakt til afdelingen, der undersøgte sagen og konstaterede, at den anden ansøgning heller ikke var journaliseret, hvilket blev meget beklaget. Borgeren blev på baggrund af borgerrådgiverens kontakt tilbudt et koordinerende møde mellem skolen og afdelingen allerede efter tre dage, hvor hun fik mundtligt afgørelse om tabt arbejdsfortjeneste.

En borger rettede henvendelse til borgerrådgiveren, fordi hans sygedagpenge var blevet stoppet og fordi, han var i tvivl om, hvordan han kunne komme videre med sin sag. Borgeren oplyste, at han var selvmordstruet og afventede terapi, og at han ikke vidste, hvad han skulle gøre. Borger

oplyste, at han var blevet afvist af en sagsbehandler med den begrundelse, at hans sag var afsluttet, og at han derfor ikke havde krav på hjælp fra kommunen. På baggrund af et møde med borger oversendte borgerrådsgiveren borgers klage, og borger blev på den baggrund tilbudt et råd- og vejledningmøde. Det blev beklaget over for borger, at han tidligere var blevet afvist i sin henvendelse til centeret. Borgers tilstand var forværret i mellemtiden, og borger bad derfor borgerrådsgiveren deltage som observatør på mødet. På mødet blev borgers sag drøftet, og det kunne konstateres, at borger var berettiget til et nyt sygedagpengeforløb. Sagen ved borgerrådsgiveren blev herefter afsluttet, da borger fik hjælp til at komme videre.

En borger henvendte sig til borgerrådsgiveren og fortalte om et årelangt forløb for hendes familie, som var endt med en anbringelse af hendes barn. Borgeren fortalte om mange episoder i forløbet, hvor hun ikke mente, at kommunen havde løftet sin opgave. Det var vigtigt for borgeren at få beskrevet forløbet og det, som fortsat fyldte meget for hende i en fyldestgørende klage. Klagen blev oversendt til to centre, som herefter tilbød borger et fælles møde for at sikre et så fyldestgørende og imødekommende skriftligt svar som muligt. Mødet blev også i værksat for en bedre forventningsafstemning med borgeren. Borgerrådsgiveren deltog som observatør på mødet, hvor borgeren fik plads til at fortælle om de bagvedliggende følelser og frustrationer i klagen. Borger fik på den baggrund tilsendt et udkast til svar, som hun fik mulighed for at kommentere. På baggrund af borgers bemærkninger arbejdes videre med et endeligt svar til borgeren. Borgeren har udtrykt tilfredshed over inddragelsen i klagebesvarelsen. Borgerrådsgiveren følger endnu sagen.

Borgerrådsgiveren afslutter først en sag, når dialogen mellem borger og medarbejder er genoprettet, borgerens retssikkerhed er sikret og borgerens møde med kommunen er styrket.

Status

På baggrund af anbefalingerne i borgerrådsgiverens årsberetning 18/19 blev der iværksat en proces, hvor borgerrådsgiveren orienterer hvert center om udfordringerne med skriftlig kommunikation på området. Administrationen udarbejder på den baggrund en oversigt over, hvordan centrene arbejder med tilbakemeldingerne og de tiltag, anbefalingen har givet anledning til. Status er, at et center mangler at få tilbakemeldingen på deres område, og når dette er på plads, vil Byrådet blive nærmere orienteret om opfølgningen.

Borgerrådsgiveren anbefalede også i årsberetningen 18/19, at alle centre sikrer, at alle relevante medarbejdere har den fornødne viden om, hvordan vi sender personoplysninger. I en konkret sag blev borgerrådsgiveren opmærksom på, at der i et center var en praksis for at medarbejderne oftest benyttede e-mails i den skriftlige kommunikation med borgerne. Denne praksis kan medvirke til en øget risiko for tilsidesættelse af databeskyttelsesreglerne. Centerets praksis blev undersøgt og afdækket af administrationen, og på den baggrund blev det besluttet, at alle relevante medarbejdere i alle centre skal undervises i databeskyttelsesreglerne og grundlæggende forvaltningsret.

På baggrund af anbefalingerne i udtalelsen om myndighedsenhedens praksis for optagelse af møder arbejdes der med at udarbejde et fælles regelsæt for borgere, der ønsker at optage et møde med kommunen. Status er, at retningslinjerne snart bliver taget i brug i organisationen. Borgerrådsgiveren følger arbejdet hermed, ligesom at Folketingets Ombudsmand fortsat følger sagen.

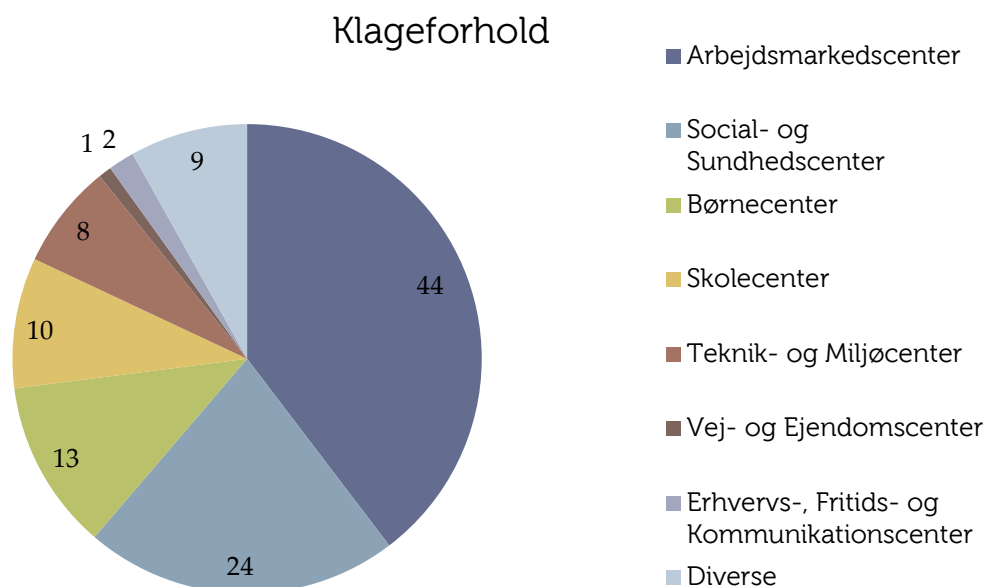
Borgerrådgiveren vil følge udviklingen i sagerne og følge op på status i ovenstående sager ved afgivelsen af borgerrådgiverens årsberetning 19/20.

Henvendelser fra borgere

I denne halvårsstatus redegør borgerrådgiveren for funktionens virke for perioden 1. august 2019 til medio januar 2020. Borgerrådgiveren har modtaget henvendelser fra 55 borgere vedrørende 111 klageforhold i perioden. Der er sket en lille stigning i antallet af klageforhold set i forhold til sidste halvårsstatus, men antallet af borgere er det samme.

Borgerne kontakter mest borgerrådgiveren via telefoniske og skriftlige henvendelser. De borgere, der har personlig kontakt til borgerrådgiveren, er oftest som følge af en forudgående telefonisk eller skriftlig henvendelse. Det ses heller ikke, at særligt mange borgere henvender sig uden forudgående aftale.

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



Henvendelserne fordeler sig på centrene overensstemmende med de tidligere statistikker, der er udarbejdet i borgerrådgiverens rapporter og fordeler sig i øvrigt som forventet. Det ses også, at de registrerede klageforhold på Arbejdsmarkedscenteret og Social- og Sundhedscenteret samlet udgør ca. 60% af alle klageforhold. Denne fordeling har været repræsenteret i statistikken siden afgivelsen af borgerrådgiverens halvårsstatus for 2019.

Vægtningen af sagerne mellem centrene kan ikke tages til udtryk for, at der er flere generelle udfordringer på de områder, der har mange sager. Det er formentlig mere et udtryk for, at disse områder får flere henvendelser fra borgere, at der træffes flere afgørelser på områderne og at kendskabsgraden til borgerrådgiverfunktionen er større på disse områder. Borgerrådgiveren oplever ofte, at borgerne fra disse områder fortæller, at deres sagsbehandler har gjort dem opmærksom på funktionen. Der ses også at flere medarbejdere fra disse områder henviser borgere direkte til borgerrådgiveren.

Borgerne klager fortsat over de samme forhold, som også kunne konstateres ved afgivelsen af de tidligere rapporter, om end der flyttes lidt rundt i top 5 fordelingen. De 5 mest påklagede forhold fordeler sig som følger:

Lang sagsbehandlingstid/manglende svar:	18
Afgørelse, hovedindhold:	16
Vejledning:	12
Konkret serviceniveau	8
Betjeningen af borgere:	7

Ovenstående er et 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 klageforhold i statistikken.

Flere borgere benytter borgerrådgiveren som observatør på møder med centrene. Når borgerrådgiveren deltager som observatør, er det med det primære formål at styrke borgeren i dennes møde med kommunen og understøtte borgerens retssikkerhed. Denne kontaktform er god til at sikre, at borgernes møde med kommunen bliver så velfungerende som muligt.

I denne periode har borgerrådgiveren deltaget som observatør i 3 møder mellem borger og medarbejder, hvilket er en fordobling i forhold til hele sidste beretningsår.

Konsultativ bistand og sparring

Borgerrådgiveren yder såkaldt konsultativ bistand og sparring til medarbejdere, der anmoder herom. Konsultativ bistand ydes som udgangspunkt, hvis borgerrådgiveren vurderer, at der er behov for at kontakte et center om en generel eller konkret problematik. Sparring af medarbejderne sker på baggrund af henvendelse fra medarbejderen, og kan være generel vejledning eller sparring i en sag eller som generel opfølgning i en konkret sag.

I perioden har borgerrådgiveren ydet konsultativ bistand og sparring til medarbejderne i 5 tilfælde.

Udbredelse af kendskab til funktionen

Der er løbende fokus på at udbrede kendskabsgraden til borgerrådgiverfunktionen.

Borgerrådgiveren har i samarbejde med kommunikationsafdelingen aftalt løbende udmeldinger om borgerrådgiverfunktionen til pressen, kommunens hjemmeside og Facebook samt til medarbejderne i kommunen.

Borgerrådgiveren deltager i aktiviteter og arrangementer, der medvirker til at gøre opmærksom på funktionen i kommunen. Som eksempel kan nævnes deltagelse i Ringsted Natten 2019 samt deltagelse på den kommende Ringsted Messe 2020. Internt deltager borgerrådgiveren i oplæg og arrangementer rettet til medarbejdere i kommunen. Som et nyt tiltag er borgerrådgiveren en del

af introduktionsprogrammet for nye medarbejdere. I medarbejderbladet RIKO og på kommunens intranet er der også særligt fokus på udmeldinger til medarbejderne om, hvad de kan bruge borgerrådgiveren til.

Forsøg med placering på Cafe Dagmar og Q-net

Borgere med mere komplekse sociale udfordringer benytter ikke borgerrådgiveren i særligt stort omfang, hvilket kan skyldes forskellige forhold. Disse borgere kan i højere grad have behov for at benytte borgerrådgiverfunktionen og for bedre at sikre disse borgeres kendskab til funktionen, har der i en periode været et forsøg med at møde borgerne der, hvor de kommer.

I en periode fra maj måned 2019 til og med oktober måned 2019 har borgerrådgiveren deltaget i et par møder hos Q-net og under frokosterne hos Cafe Dagmar en gang om måneden. Formålet var, at brugerne lettere kunne tage kontakt. Foldere og informationsmateriale har desuden været placeret i cafeerne, så brugerne kunne få informationer om funktionen i øvrigt.

Forsøget har samlet set givet 8 henvendelser fra brugere af begge cafeer, hvilket ikke står mål med tidsforbrug og antal henvendelser til funktionen i øvrigt. Der har heller ikke vist sig en stigning i antallet af henvendelser fra brugerne af cafeerne som afledt effekt i øvrigt. Forsøget er derfor ikke forlænget, men det vurderes, at kendskabet til funktionen er bedret på baggrund heraf.

Behov for at sikre tid til sagsbehandlingen

Borgerrådgiveren træffes på biblioteket hver tirsdag fra kl. 12.00 – 14.00 i aktivitetsrummet, hvor borgerne kan møde op uden forudgående aftale. Der har ikke vist sig den store søgning fra borgerne i denne træffetid. I sidste beretningsår modtog borgerrådgiveren henvendelser fra 18 borgere i bibliotekstiden og i det sidste halve år, har borgerrådgiveren modtaget henvendelser fra 3 borgere i bibliotekstiden. De sidste 16 uger har der ikke været henvendelser i tidsrummet. Tiden på biblioteket benyttes til at arbejde med de øvrige borgersager, men arbejdstiden udnyttes ikke optimalt, fordi der ikke kan tages telefonisk kontakt i sagerne, idet at døren til aktivitetsrummet i så fald skulle være lukket.

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.

I løbet af efteråret har der vist sig at opstå et større behov for, at der bliver frigivet mere tid til sagsbehandlingen hos borgerrådsgiveren. Det skyldes, at der i perioden har været en del øget administrativ sagsbehandling, og at borgerne i højere grad benytter mulighederne for, at borgerrådsgiveren deltager som observatør. For tiden er der desværre en ophobning i arbejdet og en sagsbehandlingstid, som ikke ses at kunne nedbringes tilstrækkeligt hurtigt inden for de nuværende rammer. Borgerrådsgiveren har derfor som et forsøg holdt lukket for personlige og telefoniske henvendelser hver fredag i januar måned 2020 for at sikre opfølgning i sagerne. Borgerne kan fortsat blive kontaktet af borgerrådsgiveren i tidsrummet, ligesom at der undtagelsesvist er tilbudt møder om fredagen, hvis borgeren ikke havde andre muligheder. Det vurderes, at denne ordning medvirker til en rimelig sagsbehandlingstid og opfølgning i sagerne, og borgerrådsgiveren vil derfor fremover have lukket for personlige og telefoniske henvendelser hver fredag, indtil det ikke længere vurderes nødvendigt.

Styrkelse af samarbejdet i organisationen

I perioden har borgerrådsgiveren styrket samarbejdet ud i organisationen. Dette ses som en generel følge af arbejdet med borgernes henvendelser og de spørgsmål til funktionen, der er opstået på baggrund heraf. Generelt opleves en god interesse fra centrene i at styrke samarbejdet med borgerrådsgiveren.

Ud over de faste møder med ledelsen i Arbejdsmarkedscenteret og koordinatoren for socialt udsatte er følgende faste møder aftalt i perioden:

I Social- og Sundhedscenteret er der aftalt faste dialogmøder med centerchefen og lederen af myndighedsenheden med henblik på at udbygge samarbejdet om sagerne og sparre om arbejdsgange.

Borgerrådsgiveren har aftalt faste møder med juridisk afdeling for generel erfaringsudveksling og gensidige orienteringer.

I Børnecenteret er der aftalt ad hoc møder med lederen af Børne- og Familierådgivningen og besøg i afdelingen.

I Teknik- og Miljøcenteret er der aftalt et dialogmøde med de ledere og medarbejdere, der jævnligt er i kontakt med borgerrådsgiveren om sagerne på deres område.

Erfaringer og fokuspunkter

Borgerrådsgiveren 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 borgerrådsgiverens årsberetning til Byrådet.

Henvendelserne til borgerrådsgiverfunktionen er fortsat meget forskellige i indhold og omfang, og der kan ikke fremhæves generelle erfaringer, anbefalinger eller henstillinger på nuværende tidspunkt.

I årets løb og frem til afgivelse af næste årsberetning har - og vil der fortsat - være særligt fokus på følgende områder:

- Krav til skriftlige ansøgninger
- Borgeres tilkendegivelser om frygt for at klage
- Vejledningsforpligtelsen på tværgående niveau

Fokuspunkterne er valgt på baggrund af flere henvendelser om samme problematikker men på forskellige områder og kan ikke udskilles til bestemte afdelinger eller centre. Fokuspunkterne er ikke udtryk for, at borgerrådsgiveren har konstateret generelle problemer hermed.

I forhold til borgerrådsgiverens kontakt til centrene vil der være særligt fokus på følgende:

- Kommunikation

Borgerrådsgiverens årsberetning for 19/20 forventes at blive behandlet i september måned 2020.