

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING

2022

Indhold

Forord	3
Borgerrådgiver i Brønderslev kommune.....	6
Mødet med borgeren	6
Samarbejdet med kommunen	7
Årsagsforklaring.....	8
Hvordan registreres henvendelserne?	9
Statistik	10
Resume:.....	13
Anbefalinger og læringspunkter.....	14

Forord

I 2008 blev den kommunale styrelseslov ændret, og det blev herefter muligt at oprette en borgerrådgiverfunktion i kommunerne, der er adskilt fra den øvrige administration og som alene er underlagt kommunalbestyrelsen/byrådet.

Den 16. juni 2021 godkendte Økonomiudvalget, at der arbejdes videre med en fælleskommunal borgerrådgiver, og der blev ansøgt om tilskud fra Bolig- og Planstyrelsen.

Vesthimmerland, Thisted, Jammerbugt og Brønderslev kommune modtog den 10. november 2021 tilsagn om tilskud fra Styrelsen til ansættelse af to borgerrådgivere.

I forbindelse med udarbejdelse af samarbejdsaftalen blev der lagt op til, at der blev ansat 2 borgerrådgivere til dækning af de 4 kommuner. For at imødekomme logistiske udfordringer vil den ene borgerrådgiver primært dække Jammerbugt og Brønderslev kommuner, mens den anden borgerrådgiver primært vil dække Vesthimmerland og Thisted kommuner.

Borgerrådgiverfunktionerne er formelt forankret i Vesthimmerland Kommune, der således også er ansættelseskommune for begge borgerrådgivere.

Borgerrådgiverfunktionen er en projektstilling, der udløber **den 31. december 2024**. Hvis der er enighed blandt de 4 kommuner, kan samarbejdet fortsætte i samme form efter udløb af puljemidler.

Borgerrådgiverens faste opgaver er at bistå borgere, der har spørgsmål til Brønderslev Kommunes handlinger og undladelser ved:

- a) at behandle henvendelser over Brønderslev Kommune.
- b) at yde vejledning i klagesystemer i sager, der vedrører Brønderslev Kommune.
- c) At yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Brønderslev Kommune, og
- d) At tilbyde dialogmøde mellem borger og forvaltning, hvor dette antages at kunne afhjælpe sagen.

De involverede kommuner er enige om, at der lægges vægt på læring og erfaringsopsamling og ikke på kontrol og tilsyn.

I forhold til de forskellige forvaltninger, som jeg har været i kontakt med; skriftligt eller mundtligt har jeg derudover inkluderet en generel vejledning, som gør sig bredt gældende i kommunen.¹

Hver dag møder et utal af borgere kommunens mange ansatte. Det er borgere og brugere i form af elever, forældre, patienter, beboere, samarbejdspartnere, frivillige mv., der møder lærere, pædagoger, teknisk- og administrativt personale, socialt- og sundhedsfagligt personale samt en lang række øvrige faggrupper. Det er vigtigt for mig at understrege, at selvom beretningen i sagens natur har fokus på udfordringer i kommunen, så ser jeg også, at der dagligt løftes et kolossalt stort og dygtigt udført arbejde på alle velfærdsområder i kommunen.

¹ Generelle anbefalinger til kommunen – Bilag 1

Min opstart i stillingen var den 1. august 2022, hvorfor denne årsberetning kun gør sig gældende for det sidste halvår af 2022. Idet dette er en nyoprettet stilling, har en stor del af opstarten bestået i at få de praktiske detaljer på plads; herunder bl.a. opsætning af hjemmesidesite, brochure, introduktion for de forskellige forvaltninger, o.lign. Derudover har jeg sendt introduktionsbreve til størstedelen af de frivillige organisationer i kommunen.

I opstarten har jeg deltaget i direktionmøder, ledermøder og handicaprådsmøde. Derudover har jeg været indbudt til bestyrelsesmøde i Ældresagen og været til rundvisning på bostedet Gaia.

På nuværende tidspunkt har jeg ikke deltaget i personalemøder i alle forvaltninger, idet det praktisk ikke har været muligt at få det arrangeret. Det er dog planen, at jeg i begyndelsen af 2023 får mulighed for at deltage i de fleste personalemøder.

Det er besluttet, at jeg er 2 dage i Brønderslev kommune, 2 dage i Jammerbugt kommune samt 1 dag om ugen i Vesthimmerland kommune, hvor jeg sammen med min borgerrådgiverkollega Ranveig Johansen bruger tiden på opfølgning, sparring osv.

I forhold til dialogmøder er jeg meget opmærksom på at holde møderne med de forskellige forvaltninger de dage, hvor jeg er i den respektive kommune. Det er på trods af gode intentioner ikke altid muligt for mig at overholde dette, hvorfor jeg har haft behov for fleksibiliteten i min funktion til at kunne tilgodese de samarbejdspartnere, som ikke kunne mødes med mig på de fastlagte dage, hvorfor jeg til tider har været nødsaget til at køre hertil på de dage, hvor jeg reelt skal opholde mig i Jammerbugt kommune.

Der er fremover fortsat brug for denne fleksibilitet, da jeg er primær borgerrådgiver for 2 kommuner med rådhus og forvaltninger, som ligger forholdsvis langt fra hinanden.

I alle forvaltninger er jeg blevet modtaget med imødekommenhed samt en lyst og vilje til at samarbejde omkring borgerhenvendelser. Det har været vigtigt for mig at komme ud og møde sagsbehandlere, så de ikke har opfattelse af at skulle samarbejde med en person, der er fejlfinder, men en samarbejdspartner, der møder dem med en forståelse for deres arbejde, og at vi igennem dialog kan finde frem til den bedste løsning i mødet med borgerne.

Borgerne, som har rettet henvendelse til mig, har været glade for at kunne henvende sig til en uafhængig instans i kommunen for at søge om uvildig hjælp, når de har mistet overblikket over deres sag i kommunen, når der ingen kommunikation er, når kommunikationen er gået skæv, eller hvis de ikke har følt sig set, hørt, forstået eller inddraget i deres sag.

Min tilgang til samarbejdet med forvaltningerne har aldrig været som en kommunal ombudsmand, men som en medspiller i samarbejdet, der igennem dialog kan følge op på progressionen i forvaltningernes forskellige udfordringer.

Min succes som borgerrådgiver i Brønderslev Kommune afhænger af et godt og konstruktivt samarbejde med ledelsen af forvaltninger og medarbejderne, hvor der holdes et fast og skarpt blik på, at uanset om forvaltningerne og jeg har forskellige roller (typisk myndighedsrollen kontra borgerrådgiverrollen), er vi her alle med det fælles mål at yde den bedst mulige service overfor dem, vi alle er her for – borgerne. Samt at retssikkerheden overholdes i alle sager, så borgerne oplever, at de bliver set, hørt og forstået.

Mine anbefalinger bygger på mine observationer og erfaringer fra de sager, jeg har været involveret i. Jeg er meget bevidst om, at der træffes hundredvis – ja måske tusindvis af

myndighedsafgørelser og ekspederes nok lige så mange borgere telefonisk og ved personlige henvendelser årligt i Brønderslev kommune. Jeg kan derfor kun komme med anbefalinger for de specifikke myndighedsområder, som jeg har været involveret i.

Ingen i organisationen er fejlfri – heller ikke borgerrådgiveren. Derfor modtager jeg også gerne feedback og forslag til forbedringer fra de forskellige forvaltninger; både i forhold til denne beretning og samarbejdet generelt.

Borgerrådgiver i Brønderslev kommune

Mødet med borgeren

Min grundlæggende tilgang til medarbejdernes møde med borgerne er:

"Hvis det var mig selv, der var borger, hvordan ville jeg så gerne mødes?"

Det mener jeg er en meget grundlæggende tilgang, som altid bør være i ens tanker i mødet med et andet menneske, specielt når man arbejder med myndighedsopgaver. Jeg mener, at det er grundlæggende vigtigt hele tiden at holde sig for øje, at vores borgerne ikke har et alternativt sted at gå hen, hvis de ikke er tilfreds med den måde, de oplever sig behandlet og mødt på. Kommunen har monopol på opgaven, og det kalder på ydmyghed for forståelse for borgerens situation.

Langt de fleste borgere kontakter mig enten pr. telefon eller via den mailadresse, der findes på hjemmesiden. Jeg har fastsat mit eget servicemål om at kontakte de borgere, der skriver til mig på mail så vidt muligt samme dag, de skriver. Normalt ringer jeg borgerne op inden for 1-3 timer efter at have modtaget deres mail.

Jeg bliver oftest mødt med af en positiv tilkendegivelse, lignende: "Det var hurtigt du ringede. Tak for det".

Jeg tror på, at denne hurtige reaktion er det første spæde skridt i en opbygning af tillid mellem borgerne og mig.

Jeg tilbyder altid borgerne et fysisk møde med mig, hvis de ønsker det; det gør de fleste borgere. Det er min erfaring, at muligheden for at opbygge tillidsfulde relationer, samt sikre, at der ikke sker misforståelser i kommunikationen, er bedst ved fysiske møder, hvor der både er øjenkontakt og kropssprog.

De fleste borgere er som regel enten frustrerede, kede af det eller utilfredse. Det er derfor, de kontakter mig.

Ved alle samtaler gør jeg mig umage med at kontekstafklare og forventningsafstemme med borgerne, herunder hvad kan jeg hjælpe med, og hvad kan jeg ikke hjælpe med jfr. mine vedtægter. Jeg gør det tydeligt, at jeg ikke er en del af organisationen, forstået på den måde, at jeg som borgerrådgiver referer til Byrådet, samt at jeg ikke har adgang til forvaltningernes data og omvendt, medmindre borgerne giver mig samtykke hertil.

Ligesom jeg altid løbende orienterer borgerne om, hvilke handlinger jeg agter at foretage, således borgerne hele tiden føler sig inddraget og involveret i deres sagsforløb hos mig. I det første møde med borgerne, gør jeg mig umage med at lytte, spørge ind til borgernes oplevelse og frustrationer, og på samme tid er jeg løbende opmærksom på, om borgerens sag ligger inden for mine vedtægters ramme.

Der bliver forventningsafstemt løbende med borgerne, typisk i de sager, der er længerevarende, og som kræver flere møder med borgerne og/eller forvaltningerne, om

hvad tidsestimater, der er i sagsforløbet i deres sag hos mig. Dette for at nedsætte frustrationerne hos borgerne, samt som en konfliktnedtrappende foranstaltning.

I mødet med borgerne starter jeg med at lytte til deres oplevelse af sagsforløbet, inden jeg kontakter afdelingen for enten at indhente sagsakter, med borgernes samtykke, eller stille spørgsmål til sagen hos lederen af afdelingen.

Borgerne giver i disse møder positive tilkendegivelser omkring borgerrådgiverfunktionen, måske også fordi de oplever, at der er tid til at drøfte sagen igennem, og de er glade for, at det er et neutralt sted, hvor deres oplysninger ikke kommer videre i organisationen, medmindre de giver samtykke hertil.

Samarbejdet med kommunen

Min tilgang til jobbet som borgerrådgiver i Brønderslev Kommune bygger på et neutralitetsprincip. Det skal forstås på den måde, at jeg er en uvildig person i organisationen, som hverken er borgernes eller kommunens mand, men står lige i midten, og skal forsøge at bygge bro mellem borgerne/erhvervslivet og organisationen. Interessentfeltet er hele organisationen, borgerne, interesseorganisationer, samarbejdspartner, erhvervslivet osv.

Jeg er bevidst om, at jeg af organisationen kan blive opfattet som "borgerens mand" i sager, hvor enten kommunikationen, processen op mod en afgørelse, eller selve afgørelsen er gået galt. For nogle medarbejdere er det at blive gjort opmærksom på eventuelle processuelle eller materielle fejl ikke altid nemt at tage til sig.

Omvendt kan jeg, af borgerne, blive opfattet som "kommunens mand" i de sager, hvor borgerne ikke er tilfredse med afgørelser eller forløb, men hvor det med en borgerrådgivers optik, er korrekte.

Transparenthed og ordentlighed er de bærende værdier jeg bringer ind i rollen som borgerrådgiver i Brønderslev Kommune. Med transparenthed og ordentlighed mener jeg, at kommunikationen og processerne i de sager, jeg går ind i, skal være transparente for begge parter. Borgerne skal kunne se, høre og forstå, hvad der sker i deres sag og kunne bidrage med deres syn på sagen i sagsforløbet. Borgerne skal mærke, at de mødes med ordentlighed, ligesom de ansatte må forvente, at de også mødes med ordentlighed af borgerne.

Min tilgang til rollen som borgerrådgiver er anerkendende og dialogbaseret. Den dialogbaserede tilgang kan være både mundtlig og skriftlig; alt efter den konkrete sags karakter.

Årsagsforklaring

Borgere, der kontakter mig om afgørelser, som de har modtaget, kan have vanskeligheder med at læse og forstå afgørelser, lovgivningen eller grundlaget for selve afgørelsen.

Disse henvendelser (realitetsklager) følger de almindelige klageregler i retssikkerhedsloven, dvs. med pligt til genvurdering og endelig behandling i Ankestyrelsen. Derudover er der dog også "almindelige" henvendelser vedrørende sagsbehandlingen, som ikke nødvendigvis skal behandles af en højere instans, men som for det meste drejer sig om generel vejledning.

Hovedparten af henvendelserne handler imidlertid ikke om resultatet af en afgørelse, men i højere grad om processen, dvs. måden afgørelsen er truffet på. Det er min erfaring, at selv den mest korrekte og lovmedholdelige sagsbehandling og afgørelse bliver sekundær og mindre væsentlig, når borgeren oplever sig dårligt eller uretfærdigt behandlet i processen.

Borgerens oplevelse af processen kan dermed i sig selv føre til, at der klages over en afgørelse. Retfærdighedsbegrebet er ikke entydigt og normalt sondres der indenfor juraen mellem materiel og formel retfærdighed. Fælles for disse begreber er, at de begge har en objektiv dimension, fordi enhver kan bedømme, om de gældende regler er fulgt korrekt.

Heroverfor står begrebet procesretfærdighed, der handler om den enkelte borgers subjektive vurdering af, om den måde, en afgørelse er truffet på, er fair. Dette perspektiv indebærer, at der ikke er fokus på lovgivers eller myndighedens retfærdighedsvurdering, men udelukkende fokus på borgerens oplevelse af retfærdighed. Med andre ord: Var det, som foregik, retfærdigt?

Når det giver mening at beskæftige sig med denne form for retfærdighed, hænger det sammen med, at procesretfærdighed udover at have fokus på borgerens subjektive oplevelse også har en række væsentlige og helt praktiske betydninger i en juridisk kontekst.

Undersøgelser viser således, at der er en tydelig sammenhæng mellem oplevelsen af proces og tilfredshed med resultatet (også selvom resultatet ikke var gunstigt).

Derudover har procesretfærdighed betydning for i hvilket omfang, afgørelser accepteres og overholdes, og endelig giver procesretfærdighed legitimitet bl.a. til, at borgerne føler sig forpligtet af love og afgørelser og generelt oplever at have tillid til myndigheden.

Min opgave er at medvirke til at gøre sagsbehandlingen så transparent som mulig. Det forsøger jeg ved at holde fokus på samspillet mellem jura og socialfaglighed og ved at sikre, at borgeren føler sig tilstrækkeligt inddraget i sagsbehandlingen.

At arbejde med myndighedsudøvelse i en kommune betyder, at medarbejderne dagligt må forholde sig til mange modsatrettede logikker. På den ene side handler en stor del af arbejdet om kontrol og sanktioner, og på den anden side handler det om at øge borgernes deltagelse og ejerskab i egen sag. Vores sprog og kommunikation med borgerne bliver derfor ofte afgørende for, om kommunen formår at balancere mellem de to hensyn.

Hvordan registreres henvendelserne?

Antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i løbet af dette halvår, repræsenterer en meget lille andel af kommunens samlede henvendelser, og tallet giver derfor ikke et retvisende billede af det omfattende og ofte komplekse arbejde, der dagligt udføres i kommunen; ligesom tallet heller ikke er udtryk for kommunens generelle kvalitet i sagsbehandlingen.

Omvendt er antallet af henvendelser næppe heller dækkende for alle de borgere, der har oplevet vanskeligheder i kontakten med kommunen, eller som har haft brug for hjælp til løsningen af et problem. Men de registrerede henvendelser kan give os et vigtigt fingerpeg om, hvilke tendenser, udfordringer og problemfelter, der kan identificeres i kommunens sagsbehandling, og som bør give anledning til refleksion.

Registrering af data kan gøres på mange måder. Indsamling og registrering af data giver imidlertid bedst mening, når formålet står tydeligt og klart, hvilket samtidig betyder, at mere eller mindre hovedløs registrering af data sjældent giver mening for nogen.

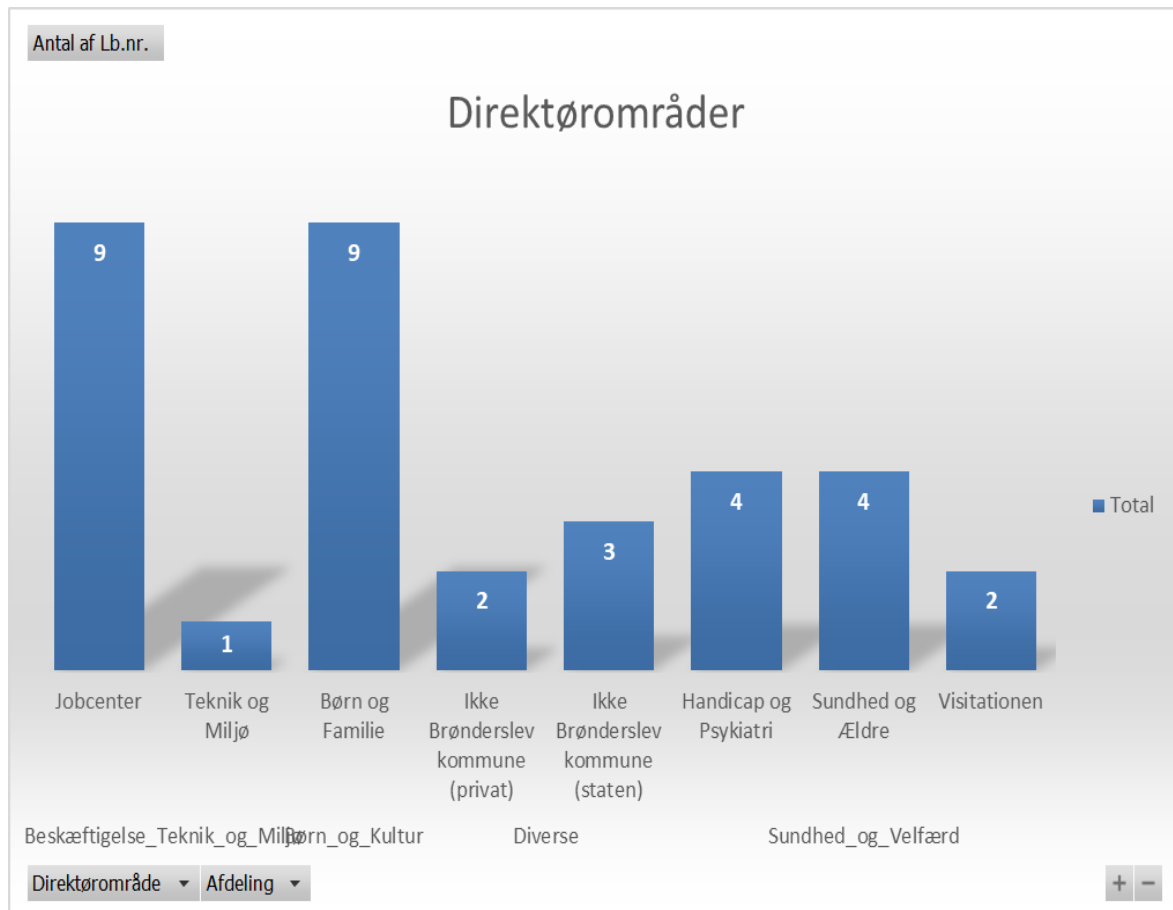
Henvendelser hos borgerrådgiveren registreres ved første kontakt og kategoriseres i forhold til den afdeling, som henvendelsen vedrører.

Hvis borgeren henvender sig vedrørende flere forskellige afdelinger, vil første henvendelse oprettes som en "hovedsag". Efterfølgende vil henvendelserne registreres som "følgesager".

Den enkelte henvendelse kan indeholde flere juridiske problemstillinger, men registreres kun efter den primære årsag til henvendelsen.

Statistik

Henvendelserne fremstår som følge af borgerrådgiverens vedtægter §8.

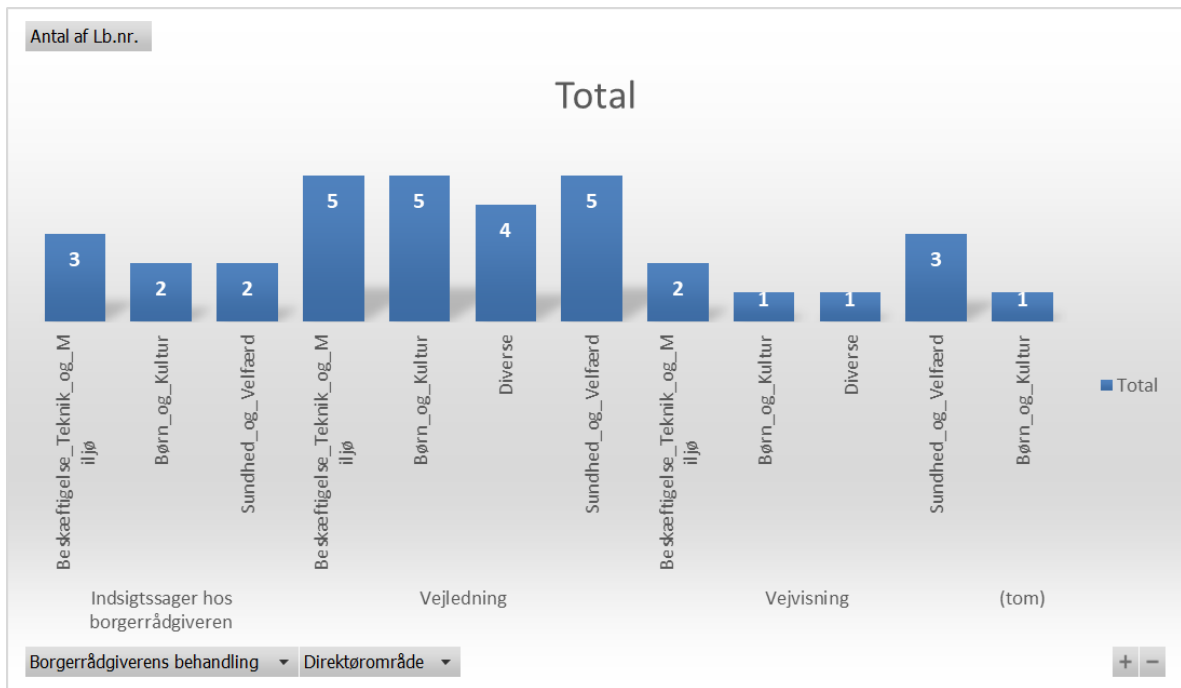


Som det fremgår af statistikken, gør især to forvaltninger sig gældende; Jobcenter samt Børn og Familie. Inkluderet i henvendelserne til Jobcentret er også henvendelse til Ungecentret. Det er ikke nødvendigvis ensbetydende med, at borgere henvender sig, fordi de er utilfredse med disse to forvaltninger.

Idet jeg modtager henvendelser omkring stort set alt, fremgår også henvendelser, som ikke vedrører Brønderslev Kommune.

Et eksempel på "Ikke Brønderslev kommune (privat)" drejer sig om en henvendelse vedrørende Brønderslev Bokseklub.

Et eksempel på "Ikke Brønderslev kommune (staten)" drejer sig om ventetiderne i Region Nordjylland.



Ordforklaring:

”Indsigtssager hos borgerrådgiveren”

Sager, hvor sagsakter er indhentet hos den respektive forvaltning, og hvor denne forvaltning efterfølgende har modtaget en tilbagemelding.

”Vejledning”

Sager, hvor borgere har modtaget reel vejledning i forhold til en konkret forespørgsel. Dette kunne blandt andet være gennemgang af en afgørelse.

”Vejvisning”

Sager, hvor borgere er vejledt til at rette direkte henvendelse til konkret forvaltning.

I forhold til Jobcentret har jeg deltaget i et personalemøde, hvor jeg stort set har mødt samtlige medarbejdere i denne forvaltning. Det har efterfølgende haft den betydning, at medarbejderne har været rigtig gode til at henvise til mig, hvis der har været yderligere spørgsmål fra borgerne eller med hensyn til generel vejledning.

I Jobcentret har jeg mødt mange dedikerede medarbejdere, som bruger meget tid på at indgå i den gode dialog med borgerne. Der er særligt fokus på, at borgerne får gennemgået eventuelle indsatser samt uddybning af eventuelle afgørelser. Alle medarbejdere, som jeg har samarbejdet med, har været meget samarbejdsvillige, og alle har haft et ønske om at tilgodese en afklaring på den aktuelle sag.

Ovenstående gør sig ikke nødvendigvis gældende for alle borgere, som har eller har haft en sag i Jobcentret, og som efterfølgende henvendt sig til mig. Og der vil fortsat være borgere, som kan have svært ved at forstå sagsforløbet og afgørelserne, hvorfor det fortsat er vigtigt af at bevare og fortsætte den gode dialog, hvor inddragelse i egen sag fortsat bør være i fokus.

Som i Jobcentret har jeg også deltaget i et personalemøde i Børn og Familie. Her ses også en dedikeret personalegruppe, som bruger mange ressourcer på at møde borgerne i øjenhøjde. Grundet kompleksiteten i disse sager kan samarbejdet mellem forvaltningen og borgere til tider være udfordret af de lovgivningsmæssige restriktioner, hvor der arbejdes intensivt på en større forståelse af omstændighederne omkring sagsgangen i afdelingen.

Især borgersamarbejdet i børnehandicapsager kan yderligere udfordres, hvis kommunen internt ikke har udarbejdet retningslinjer for samarbejdet mellem de forskellige forvaltninger.

Resume:

Følsomme oplysninger:

Mange tror fejlagtigt, at CPR-nummer er den eneste følsomme oplysning, som kommunen skal passe på med at behandle (opbevare, modtage, videresende osv.).

Efter databeskyttelsesforordningens artikel 9 kan man udlede, at følsomme oplysninger kan være oplysninger om:

- Race eller etnisk oprindelse
- Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
- Fagforeningsmæssigt tilhørsforhold
- Genetiske eller biometriske data
- Helbredsoplysninger
- Oplysninger om seksuelle forhold eller seksuel orientering

I de sagsakter, som jeg har gennemgået fra de forskellige forvaltninger, ses desværre en del mailkorrespondance mellem sagsbehandlere og borgere, hvori der fremgår følsomme oplysninger, som ikke er sendt som sikret post.

Digitalt-/ og økonomisk udsatte borgere:

I mødet med de psykisk sårbare borgere ses en befolkningsgruppe, som ikke har og aldrig får den nødvendige kendskab til at kunne begå sig digitalt. Det vil sige, at de ikke har mulighed for digitalt at ansøge om støtte efter sociallovgivningen, besvare digital post, finde råd og vejledning osv.

Anbefalinger og læringspunkter

Grundet forskelligheden i de henvendelser, som jeg har modtaget, har det ikke været muligt for mig at skabe et mønster i henvendelserne, og derfor vælger jeg ikke at komme med anbefalinger, men i stedet at påføre opmærksomhedspunkter.

1. GDPR:

Der bør være opmærksomhed på, at reglerne for GDPR gennemgås i de forskellige forvaltninger, således at medarbejderne igen bliver opmærksomme på, hvorledes "sikker" kommunikation med borgeren skal foregå.

I en stor del af de sager, som jeg har været involveret i i de respektive forvaltninger ses korrespondance mellem sagsbehandlere og borgere, som ikke er sendt med sikker post.

2. Digitalt/økonomisk udsatte borgere:

De forskellige forvaltninger bør have større fokus på digitalt udsatte borgere; herunder hvorledes borgerkontakten kan tilgodese denne gruppe borgere. ²

Der bør især i Jobcenterregi og Borgerservice være en særlig opmærksomhed på, at denne befolkningsgruppe ydes ekstra vejledning, da det især er de to afdelinger, som kommer i kontakt med disse befolkningsgrupper.

I forlængelse af opmærksomheden på digitalt udsatte borgere bør kendskabet til muligheden for økonomisk vejledning udbredes tydeligere; herunder ved direkte kontakt med borgere; personligt eller telefonisk. ³

² [Rapport: Retssikkerhed for digitalt udsatte borgere - Justitia - Danmarks første uafhængige juridiske tænketank \(justitia-int.org\)](#)

³ [Digitale selvbetjeningsløsninger er en udfordring for socialt udsatte | Rådet for Socialt Udsatte](#)