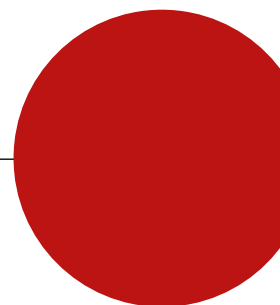


Borgerrådsgiverens årsberetning

1. maj 2022 til 30. april 2023



Indhold

Forord	3
Opstart og tilgang til opgaven	4
Årets henvendelser	5
Henvendelser i tal	5
Borgerservice	6
Job- og Socialcenteret	6
Ældreområdet	7
Læring og Udvikling	7
Børn og Unge Rådgivningen	7
Skolerne	8
Teknik og Miljø	8
Kultur og Fritid	8
Andre	8
Generelle tendenser	9
Samarbejde internt og eksternt	10
Fremtidige anbefalinger	11
Afslutning	12

Borgerrådgiverens årsberetning
Udgivet af Solrød Kommune, Ledelsessekretariatet
Solrød Center 1
2680 Solrød Strand
Telefon: +4556182000
www.solrod.dk



Forord

Borgerrådgiverens årsberetning 2022/23 dækker perioden fra 1. maj 2022-30. april 2023. Den beskriver starten på Solrød Kommunes borgerrådgiverfunktion og et udpluk af og tendenser i de borgerhenvendelser, jeg har modtaget i det første år.

Jeg indleder med en kort beretning om min tilgang til opgaven og følger det op med en opgørelse over henvendelser i perioden med kommentarer. Jeg beskriver kort det samarbejde jeg har haft i årets løb med administrationen og forskellige organisationer og udvalg.

Formålet med årsberetningen er at orientere Byrådet om borgerrådgivningen i det forgangne år samt komme med betragtninger og anbefalinger til at forbedre kommunens praksis. Jeg vil derfor til slut give mine anbefalinger til fremtidige fokusområder som en konklusion på henvendelserne til Borgerrådgivningen.

Tak for det første år

Tak til borgerne for at vise mig tillid, til medarbejdere og ledere for altid at tage det, jeg bringer til dem, alvorligt. Tak til bibliotekets personale for fleksibilitet og for at skabe rum til mig og sidst, men ikke mindst tak til Byrådet for den opbakning, jeg har fået.

Vi har alle skullet betræde nye stier for samarbejdet – og det har været en stor fornøjelse for mig at få lov til at være med i den proces.

Solrød Strand, august 2023

Tina Bjørn
Borgerrådgiver

Opstart og tilgang til opgaven

Borgerrådgivningen i Solrød Kommune blev etableret den 1. maj 2022 – for første gang i Solrød Kommunes historie.

Byrådet har besluttet en ramme for opgaven i funktionen, som er udmøntet i vedtægterne for kommunens borgerrådgiver.

Hovedessensen i vedtægterne er, at borgerrådgiveren skal bidrage til at styrke borgernes retssikkerhed, understøtte den gode dialog med kommunen og samtidig skabe læring tilbage i organisationen.

Byrådet lægger stor vægt på, at borgerrådgivningen er en uvildig instans, der er direkte forankret under byrådet. For at understøtte uvildigheden er de fysiske rammer lagt uden for rådhuset, og min erfaring er, at biblioteket er en virkelig god ramme. Mange borgere har givet udtryk for, at kontoret er indrettet hyggeligt og imødekommende.

Min tilgang til opgaven er baseret på dialog og et godt møde. En tilgang, der først og fremmest kommer til udtryk i samarbejdet med borgerne, men også med administrationen.

Den vejledning og rådgivning jeg giver, er lige så forskelligartet som de mennesker, der kommer ind ad døren.

Når en borger henvender sig til mig, tager jeg altid udgangspunkt i borgerens situation. Det er meget forskelligt, hvilke skridt det efterfølgende afføder. Det kan være alt lige fra en hurtig telefonsamtale til en længerevarende og løbende kontakt til borgeren med flere møder, gennemgang af til tider mange sagsakter og dokumenter samt kontakt til en eller flere medarbejdere og ledere i administrationen.

Fælles for alle henvendelser er dog, at min tilgang er baseret på dialog. Den dialogbaserede tilgang kommer

også til udtryk i samarbejdet med administrationen. Det har jeg beskrevet nærmere senere i rapporten.

Jeg lægger vægt på at skabe tid og rum til et godt møde med borgerne. I hverdagen betyder det, at jeg giver mig tid til at mødes, sidde over for hinanden og sætte mig ind i det, borgeren har på hjertet. Næsten ved hvert eneste møde har borgeren givet udtryk for, at det er virkelig rart, at der er tid til samtale, til forståelse og til at se tingene fra flere sider.

Samtalerne er foregået både på mit kontor, men også i virksomheder og hjemme hos borgere i de situationer, hvor det har givet bedst mening.

Borgernes stemme er en vigtig kilde til, hvordan kommunens kommunikation og sagsbehandling opleves udefra – og den stemme fortjener stor opmærksomhed.

Den enkelte borgers henvendelse kan komme mange borgere til gavn, når den bruges til læring tilbage i organisationen. Det vil jeg beskrive nærmere senere i rapporten.

Årets henvendelser

Som borgerrådgiver er det min opgave at hjælpe de borgere, der retter henvendelse til mig. Opgaven er forskellig fra borger til borger, men omdrejningspunktet er altid borgerens retssikkerhed i bred forstand.

Det kan være, at borgeren har brug for hjælp til at forstå indholdet i en afgørelse, ikke kan få fat i sin sagsbehandler, ønsker vejledning om, hvordan man får aktindsigt eller måske sparring omkring sine problematikker.

Det første møde er altid et møde mellem borgeren og mig. Måske er det alene vejledning eller sparring, men andre gange kan jeg aftale med borgeren, at jeg henvender mig til administrationen og undersøger noget nærmere.

Når jeg henvender mig i kommunens administration, mødes jeg med velvilje og med et ønske om at løse de aktuelle problematikker. Det er et godt udgangspunkt, bl.a. hvis dialogen mellem borger og kommune skal styrkes.

Det er også min opgave at medvirke til forbedringer af sagsbehandlingen, og her kan den enkelte borgers henvendelse komme mange borgere til gavn, når den bruges til læring og afsæt for udvikling af borgerbetjeningen. Netop at være med til at skabe læring tilbage i organisationen er en opgave, der ligger mig meget på sinde.

En fejl - der bliver til en erfaring og til læring - betyder forbedring af retssikkerheden for den næste borgerhenvendelse.

Et eksempel fra min allerførste borgerhenvendelse – på min første dag som borgerrådgiver. Sagen drejede sig om en ældre medborger, der havde takket nej til det første tilbud, der blev givet om en plejebolig. Betydningen for det fik langt større konsekvenser, end borgeren først havde antaget. Efter borgerens henvendelse blev det

netop klarlagt, hvor væsentligt det er med en meget tydelig vejledning – i dette tilfælde om, hvad et "nej tak" til plejebolig kan betyde.

Et samarbejde med ældreområdet betød, at brevene i forbindelse med tilbud om plejebolig nu er ændret.

Henvendelser i tal

Samlet set har der været 136 henvendelser i perioden 1. maj 2022-30. april 2023, fordelt på 109 forskellige borgere/familier. Forskellen på de to tal skyldes, at nogle borgere har henvendt sig flere gange, mens andre har henvendt sig med flere samtidige problematikker.

Netop de henvendelser, der omfatter flere sagsområder samtidig, er ofte vældig komplekse. Der kan fx være tale om handicapområdet både for børn og voksne, hvor det ikke er ualmindeligt, at der både er behov for fx hjælpemidler, kompensation i form af tabt arbejdsfortjeneste, støtteforanstaltninger, forsørgelsesgrundlag, behandlingsinstitutioner eller andet. Her møder jeg ofte forældre til børn med udfordringer eller voksne med en eller anden form for handicap. Mennesker, der er på et meget stort overarbejde, bl.a. fordi de ud over meropgaverne i livet også skal håndtere at have kontakt til flere forskellige administrative områder, der ikke nødvendigvis spiller lovgivningsmæssigt eller faktisk sammen i forhold til de udfordringer, personen/familien rent faktisk står i.

Oversigten er opdelt efter Solrød Kommunes organisationsdiagram. Jeg har vurderet, at der er hensigtsmæssigt at opdele Ældreområdet yderligere for at give et mere nuanceret overblik.

FORDELT PÅ AFDELINGER

Borgerservice	8
Job- og Socialcenteret	32
Ældreområdet <i>Visitation og Koordination - 22, Plejecenter Christians Have - 2, Den Kommunale Hjemme- pleje - 2</i>	26
Læring og Udvikling	2
Børn og Unge Rådgivningen	22
Skolerne	9
Teknik og Miljø	17
Kultur og Fritid	1
Andre <i>Fx Udbetaling Danmark, boligselskaber, fagfor- eningerne mm.</i>	19

Ovenstående tabel skal alene ses som et statistisk redskab over antallet af henvendelser inden for de forskellige områder. Tallene siger ikke noget om indhold, omfang eller kompleksitet. Det siger heller ikke noget om utilfredsheden med de afdelinger, henvendelserne drejer sig om. De siger alene noget om, hvilke henvendelser jeg har fået på området.

Antallet af henvendelser til mig er kun en meget lille andel af det samlede antal sager, der behandles i de enkelte afdelinger. Alligevel vil jeg tillade mig at fremhæve nogle tendenser i forhold til enkelte afdelinger og efterfølgende mere generelt.

Borgerservice

Borgerservice har haft 8 henvendelser. Langt de fleste har handlet om overgangen fra NemID til MitID. En stor udfordring for mange mennesker. Specielt ældre mennesker, der har haft ekstra behov for hjælp i forbindelse med overgangen har henvendt sig til mig. Borgerservice har i den forbindelse udvist stor hjælpsomhed. Jeg havde i den periode en "hotline" til specialisten på området, og

det gav en rigtig god løsning for borgerne, der hurtigt fik løst udfordringerne på betryggende vis.

Jeg har faste møder med lederen af Borgerservice. Det sikrer, at jeg ofte er informeret om de ting, der "rører sig". Ved henvendelser, der er svære at placere i organisationen, har jeg også kunnet få hjælp til at finde den rette afdeling.

Job- og Socialcenteret

Job- og Socialcenteret er en af de afdelinger med flest borgerhenvendelser og er også med sine 32 sager den afdeling, der har genereret flest henvendelser til mig. Sagerne fordeler sig over stort set alle områderne inden for Job- og Socialcenteret. Der har været henvendelser vedr. sygedagpenge, ressource- og jobafklaringsforløb, bolig-situationer, flexjob mm. Derudover har der været en del henvendelser fra borgere, der som unge eller voksne er blevet udredt for en psykisk lidelse, og som har ønsket generel vejledning om eventuelle hjælpemuligheder. Det har også drejet sig om forældre til unge, der har haft behov for vejledning i forbindelse med deres voksne barn, der ikke er i gang med job eller uddannelse.

Mange mennesker, der er i kontakt med Job- og Socialcenteret, bliver økonomisk ramt, fordi de måske i en periode ophører på arbejdsmarkedet og overgår til en offentlig forsørgelse. Området er samtidig stramt reguleret af lovgivningen. Sygedagpenge kan standses alene af lovbestemte årsager, og ikke fordi personen nødvendigvis er blevet rask.

Når noget virker ulogisk og samtidig har allerstørste betydning for ens økonomiske situation, er der et helt særligt behov for dialog og for at få forklaret rammer og retningslinjer. I disse situationer har jeg kunnet være sparingspartner og har fx givet vejledning omkring forståelse af breve, klagemuligheder eller understøttet dialogen.

Jeg har hele perioden haft et virkelig godt samarbejde med Job- og Socialcenteret og har kontinuerlige møder med ledelsen. Jeg har mødt stor imødekommenhed og fleksibilitet i forhold til opgaveløsninger og formidling af viden.

Ældreområdet

Visitation og Koordination

Visitation og Koordination er også en afdeling, der træffer mange afgørelser hver eneste dag. Jeg har haft 26 henvendelser på dette område i perioden. Sagerne har omhandlet hjælpemidler, aktindsigter og også meget komplekse sager omkring fx personlig hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet.

Igennem hele året har jeg haft et godt og tæt samarbejde med ledelsen af området. Det fælles udgangspunkt har også her hele tiden været borgernes retssikkerhed og læring i organisationen.

Netop læringen i organisationen har betydet, at der er blevet igangsat et længerevarende undervisningsforløb i de generelle forvaltningsretslige regler for alle medarbejdere i afdelingen. Det har betydet en stor styrkelse af de juridiske aspekter. Der har været opslået en juridisk konsulentstilling, desværre uden relevante ansøgere. I stedet er afdelingen foreløbigt styrket ved, at chefjuristen i Ledelsessekretariatet er i afdelingen en dag ugentligt fra foråret 2023.

Plejecenter Christians Have

De 2 henvendelser, der har været i forhold til Christians Have har drejet sig om ventetiden på en plejebolig og hjemsendelse fra rehabiliteringspladserne. Den ene henvendelse gav som tidligere nævnt anledning til justering i brevet, når en borger tilbydes plejebolig.

Den Kommunale Hjemmepleje

De 2 henvendelser, der har været, har drejet sig om skiftende hjælpere, specielt hos borgere med hjælp flere gange dagligt. Et område, som afdelingen har stort fokus på.

Læring og Udvikling

Der har været 2 henvendelser på dette område. Begge omkring ventetider på den rette institutionsplads. Byrådet har drøftet både problematikken omkring manglende daginstitutionspladser og løsningsmuligheder ved byrådsmøder.

Børn og Unge Rådgivningen

I Børn og Unge Rådgivningen har de 22 henvendelser overvejende handlet om lange sagsbehandlingstider, skift af rådgivere og frustrationer i forhold til at få den fornødne hjælp.

Igennem de senere år har afdelingen været underlagt store forandringer. Bl.a. er der en større genopretning af området i gang, hvor der med bistand fra Social- og Ankestyrelsens Task Force arbejdes med at genoprette alle sager, sikre lovmedholdelighed, borgernes retssikkerhed og høj socialfaglighed i sagerne og samtidig styrke den daglige drift.

Samarbejdet med Task Force afsluttes i starten af 2024, og der er tale om en omfattende genopretningsopgave.

En del henvendelser til mig har bl.a. handlet om, at familierne ikke har kunnet få kontakt til deres rådgiver eller har fået oplyst, at deres rådgiver er holdt op eller sygemeldt.

Jeg har en fast møderække med lederen og juristen i Børn og Unge Rådgivningen. Her har vi bl.a. lavet aftaler om, at ingen familier kan være uden rådgiver, og at der sikres orientering til familierne, såfremt en rådgiver holder op, ligesom det sikres, at der bliver orienteret om, hvem der er blevet deres rådgiver, når denne er tiltrådt. Det er et meget vigtigt element for retssikkerheden og for familiernes tryghed.

Vi har også lavet aftaler om, at jeg kan kontakte juristen, der hurtigt giver mig en orientering og følger op i en given sag. Det har stor betydning for mit samarbejde med borgerne.

Skolerne

Jeg har på skoleområdet haft 9 sager, hvor borgerne har haft behov for at henvende sig til mig. Der har både været tale om at få et barn skrevet ind eller ud i forbindelse med flytning eller lignende, men flest henvendelser har handlet om børn, der mistrives, og som har behov for særlige undervisnings- eller skoletilbud. Henvendelserne har ofte handlet om, at det er en lang proces, fra barnet starter med at mistrives, til der eventuelt findes et andet egnet tilbud.

Teknik og Miljø

Teknik og Miljø har haft 17 henvendelser. Henvendelserne har været meget forskelligartede. Det har drejet sig om gener ved vejarbejder, byggetilladelser, solceller, lavfrekvenstøj, håndværkerhotel i familiebolig og rigtig meget andet. Det er derfor vanskeligt at finde fællesnævner i de forskellige områder. Mine opgaver har været at hjælpe borgerne med at forstå afgørelserne, drøfte klagemuligheder og understøtte dialogen mellem parterne. Jeg har i afdelingen mødt stor velvilje til at gå i dialog, også selvom det i enkelte tilfælde har betydet et større ressourceforbrug for afdelingen. Også i denne afdeling har jeg faste møder med lederen af Teknik og Miljø.

Kultur og Fritid

Der har kun været en enkelt henvendelse på dette område. Den er løst og ikke har givet anledning til yderligere.

Andre

19 henvendelser har drejet sig om at give relevant vejledning og guide borgerne hen til de rette steder uden for kommunen. Det har bl.a. været til Politi, boligselskaber, Udbetaling Danmark, interesseorganisationer, faglige organisationer eller lign.

Generelle tendenser

Nogle borgere har komplekse problematikker på tværs af forvaltningen. Det kan være sager, hvor der er kontakt både med Børn og Unge Rådgivningen, skole, Visitation og Koordination og måske Job- og Socialcenteret. Her stilles der store krav til borgerne i forhold til at være i kontakt med de enkelte afdelinger. Der stilles også store krav til, at forvaltningen samarbejder på tværs og sikrer indsatsen for familierne. Min erfaring igennem året har været, at netop disse familier er i stor risiko for at blive overbelastede.

At se på familien som helhed kan være vanskeligt i forhold til måden, som lovgivning og strukturer er sammensat. Ofte arbejder hver afdeling med sine områder, med mindre der tages et aktivt tilvalg om et tæt samarbejde for at sikre koordinering og helhed.

Jeg har i årets løb været inde i flere af disse komplekse sager og har kunnet se, at der, hvor der blev etableret et samarbejde afdelingerne imellem, var der en mere helhedsorienteret indsats til gavn for borgerne.

Borgerne oplever

Lange sagsbehandlingstider, svært ved at få fat i sagsbehandler, og manglende fornemmelse af at blive lyttet til er det som mange borgere giver udtryk for.

Udfordringer, der sammen og hver for sig kan give en følelse af afmægtighed i forhold til at stå "overfor" forvaltningen.

Dette område har i henvendelser til mig været et omdrejningspunkt.

I flere situationer har jeg kunnet være sparringspartner. Det kan eksempelvis handle om en enlig forælder, der gerne vil have mulighed for at drøfte familiens udfordrin-

ger med en anden. En uvildig, der kan hjælpe med at forstå breve, afgørelser, kende klagemuligheder eller kan hjælpe med at holde fokus.

Min erfaring er, at borgerrådgiverfunktionen har en berettigelse bl.a. ved at have tid og rum til at handle hurtigt, være kontaktbar og kunne lytte. Jeg kan vejlede, give sparring og være behjælpelig med at være i kontakt med forvaltningen.

Jeg kan ikke ændre afgørelser eller tage parti i en sag, men jeg kan være med til at understøtte dialogen.

Hvad er allerede sat i værk

Borgerrådgiverfunktionen har nu eksisteret i godt et år.

Der er allerede iværksat forskellige initiativer som fx:

- Der er med alle afdelinger med borgerhenvendelser lavet aftaler om samarbejdet ved henvendelserne
- I de 4 afdelinger, der har flest henvendelser, er der lavet fast møderække med ledelsen
- I flere afdelinger har erfaringerne fra borgerhenvendelserne betydet ændrede sagsgange
- Kommunens chefjurist har til en afdeling stillet sin faglighed fast til disposition 1 dag ugentligt i en periode
- En afdeling er i gang med et længerevarende undersøgningsforløb i generelle sagsbehandlingsregler mm.

Samarbejde internt og eksternt

Jeg har det forgangne år været inviteret til forskellige fora fx Byrådets Time, Ældrerådet, Handicap Organisationernes årsmøde, dialogmøder og meget andet. Jeg har hver gang været glad for at kunne fortælle om og udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen.

Det eksterne samarbejde er hovedsagligt baseret på samarbejdet med andre borgerrådgivere. Vi har et nationalt netværk, hvor alle ca. 80 borgerrådgivere mødes 1 gang årligt med fx oplæg af Ombudsmanden, Tænketanken Justitia, drøftelser af anonymiserede vanskelige sager, opbygningen af borgerrådgiverfunktionen og meget andet med henblik på gensidig sparring og læring.

Derudover er der lokale netværk bestående af 6-8 borgerrådgivere, der samles kvartalsvist. Her er jeg i netværk med kommunerne Roskilde, Lejre, Ringsted, Holbæk, Kalundborg og Odsherred.

Sidst, men ikke mindst har jeg etableret et tæt samarbejde med borgerrådgiverne fra henholdsvis Vordingborg og Guldborgsund kommuner. I det daglige arbejde bruger vi hinanden til sparring, vidensdeling og læring.

Fremtidige anbefalinger

Generelle tendenser og erfaringer fra det forløbne år betyder, at jeg anbefaler fokus på 3 områder i den kommende periode.

Standardbreve

Kommunen sender virkelig mange breve afsted til borgere hver eneste dag. Langt de fleste af disse breve er standardbreve. Det er både hurtigt, smart og tidsbesparende. Udfordringen er, at der ofte er behov for at tilrette brevene til de enkelte borgere, så de rent faktisk passer til situationen.

En del af de borgere, der har henvendt sig til mig har bl.a. henvendt sig i forhold til ikke at kunne forstå de breve, de modtager. Ikke sjældent fordi det standardisere brev ikke i tilstrækkelig grad er tilpasset den enkelte borger. Det er en meget væsentlig del af retssikkerhed. Det er også af stor betydning, at borgeren modtager den korrekte information og ikke modtager en masse information, der ikke vedrører situationer som deres. Min erfaring er, at det kan skabe misforståelser og usikkerhed hos borgerne. Det er væsentligt for dialogen med kommunen, at de breve, man modtager, er tilpasset – også selvom der er tale om standardbreve. Meget fungerer rigtig godt i den skriftlige kommunikation, men i den kommende periode vil jeg anbefale administrationen at have særligt fokus på dette område.

Koordinering i komplicerede sager på tværs af afdelingerne

I nogle af de borgerhenvendelser, jeg har været involveret i, har der været tale om sagsforløb, der har været både komplicerede og langvarige. Borgerne er ofte belastede af de udfordringer, de og deres familie står i. Eksempelvis kan det være en familie med et handicappet

barn, hvor der er tale om kontakt både til Job- og Socialcenteret, Visitation og Koordination og til Børn- og Unge Rådgivningen.

Min erfaring er, at i sager som disse er netop samarbejdet og koordineringen af største vigtighed for borgeren. Alle-rede i formålsparagraffen i retssikkerhedsloven på det sociale område fremhæves pligten til at tilrettelægge en tidlig, helhedsorienteret hjælp. I den kommende periode vil jeg være opmærksom på og anbefale, at afdelingerne koordinerer og samarbejder, så der sikres en helhedsorienteret indsats, når det skønnes hensigtsmæssigt.

Skift af sagsbehandler

Skift af sagsbehandler har været et omdrejningspunkt på flere måder. Både uønsket sagsbehandlerskift pga. jobskifte, strukturændringer eller lignende, eller borgerens ønske om skift af sagsbehandler. I forhold til det første er det væsentligt, at det sikres, at borgerne ved, hvis der sker skift af sagsbehandlere.

I forhold til de situationer, hvor borgere ønsker en anden sagsbehandler, fordi de synes samarbejdet er udfordret og ikke længere har tillid til sagsbehandleren, er det min erfaring, at afdelingerne håndterer dette forskelligt. Der er ikke lovgivningsmæssigt et krav om at imødekomme et skift, men i lovforarbejderne til retssikkerhedsloven fremgår det, at myndighederne, når det er muligt, og borgerens ønske er velbegrundet, bør være imødekommende over for en anmodning om at få en anden sagsbehandler for at understøtte en tillidsfuld dialog. I den kommende periode vil jeg anbefale opmærksom på dette område og være i dialog med afdelingerne omkring håndteringen af det.

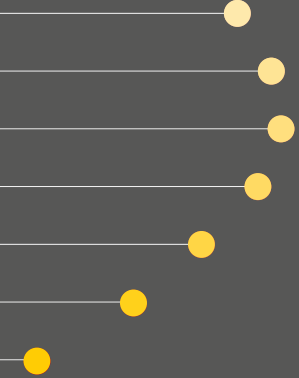
Afslutning

Jeg håber, at jeg med denne beretning har givet Byrådet en fornemmelse af den indsats, der har været i det første år med en borgerrådgiver.

Mange byrådspolitikere og medarbejdere har henvist til mig igennem tiden. Det har betydet, at flere borgere har henvendt sig.

Nu kommer der også henvendelser, hvor borgere anbefaler hinanden at henvende sig – den bedste anbefaling, jeg kan få.

Jeg ser frem til samarbejdet i det kommende år og håber, at denne rapport også er med til, at budskabet om borgerrådgiverfunktionen spredes.



Borgerrådgiverens årsberetning 2022/23 indeholder årets henvendelser til borgerrådgiveren, generelle tendenser og anbefalinger til fokusområder for det kommende år.

Ledelses-
sekretariatet
Solrød Kommune
Solrød Center 1
2680 Solrød Strand
www.solrod.dk