



Borgerrådgiverens årsberetning 2022

"Borgerrådgiverfunktionen støtter borgerne i varetagelsen af deres interesser og medvirker til at sikre, at borgeren på baggrund af en lovmedholdelig sagsbehandling, får tilbudt den ydelse/hjælp som borgeren lovgivningsmæssigt har ret til."

Varde
Kommune



Borgerrådgiver Yvonne Larsen

Tlf. 21 16 09 10

Mail. borgerraadgiver@varde.dk

Rådhusstræde 2
6800 Varde

Indhold

Forord _____	1
Formålet med oprettelsen af en borgerrådgiverfunktion _____	3
Det daglige arbejde hos borgerrådgiveren _____	5
Borgerrådgiverens indledende behandling af henvendelsen _____	5
Den videre behandling af henvendelsen _____	6
Den løbende tilbagemelding til forvaltningen _____	7
Det daglige arbejde _____	8
Henvendelser 2022 _____	9
Antal henvendelser fordelt på måned _____	9
Borgerhenvendelser fordelt på direktørområde og afdeling _____	10
Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf _____	11
Løbende tilbagemeldinger til forvaltningen i 2022 _____	16
Opbygningen af kendskab til borgerrådgiverfunktionen _____	18
Borgerrådgiver netværket _____	19
Borgerrådgiverens anbefalinger _____	20
Afsluttende bemærkninger _____	21
Yderligere læsning _____	22

”Jeg omsætter jura til noget brugbart for det enkelte menneske. Regler er nemlig ikke altid kun til besvær, ganske ofte er det reglerne som sikre borgernes retssikkerhed.”

Forord

Varde Kommune har haft en borgerråd giverfunktion siden 1. april 2022 hvor jeg blev ansat som borgerråd giver. Borgerråd giverfunktionen er forankret direkte under Varde Byråd og jeg er dermed uafhængig i mit virke og adskilt fra den øvrige forvaltning i kommunen. Denne uafhængighed er en forudsætning for, at mine vurderinger og undersøgelser af de borgerhenvendelser jeg får ind, kan ske på et fuldstændigt objektive grundlag uden at være påvirket af andre interesse end overholdelse af lovgivningen og sikring af borgernes retssikkerhed.

Jeg har kontor på det gamle rådhus i forlængelse af Varde bibliotek. Placeringen på biblioteket gør, at borgerne har mulighed for at mødes med mig på neutral grund, og i rolige omgivelser få den råd og vejledning som de søger.

Jeg er uddannet jurist og det falder mig derfor først og fremmest naturligt at gennemgå de sager jeg får ind for overholdelse af lovgivningen. Der findes dog også værdier som ikke nødvendigvis fremgår direkte af lovgivningen, men som har ligeså stor betydning for borgerne i deres møde med kommunen, fx ordentlighed, venlig og hensynsfuld betjening, gensidig tillid m.v. Får jeg henvendelser med disse temaer ind, behandles de med lige så stor omhyggelighed som henvendelser vedrørende overholdelse af lovgivningen.

Jeg er blevet taget rigtig godt imod af de forskellige afdelinger i kommunen. Der er langt hen ad vejen en velvilje til at lytte, og eventuelt rette op, såfremt jeg har konstateret uhensigtsmæssigheder eller forbedringspotentiale. Som altovervejende hovedregel møder jeg dialog og samarbejde, uanset om jeg taler med en medarbejder eller en leder. Jeg har løbende kontakt med medarbejdere i stort set alle afdelinger og på alle niveauer og oplever at dialogen er åben, ærlig og konstruktiv.

Borgerne har ligeledes løbende utrykt deres tilfredshed med borgerråd giverfunktionen. Det er en af mine fornemste opgaver at skabe et uvildigt rum, hvor borgerne bliver set og hørt uanset baggrunden for henvendelsen. Jeg mærker ganske tydeligt, at jeg gør en forskel i mit daglige arbejde. Jeg omsætter jura til noget brugbart for det enkelte menneske. Regler er nemlig ikke altid kun til besvær, ganske ofte er det reglerne som sikre borgernes retssikkerhed.

Formålet med denne årsberetning er bl.a. at vise en opgørelse over antallet af henvendelser i 2022, samt at give et overblik over hvilke tendenser og overordnede konstateringer som jeg har gjort mig i løbet af de første 9 måneder som borgerråd giver.

Udvalgte henvendelser vil i forkortet og anonymiseret form blive gengivet i beretningen, for at være med til at danne et billede af hvilke emner som rører sig, samt af mit daglige arbejde.

Årsberetningen kan således støtte byrådet i dets tilsyn med den kommunale administration, og give et unikt indblik ind i borgernes oplevelse med mødet med kommunen.

Denne beretning vil også forsøge at give et billede af tankerne bag borgerrådgiverfunktionen, samt et overblik over min tilgang til arbejdsopgaven som borgerrådgiver.

Beretning indeholder til slut mine anbefalinger til en række fokusområdet hvor jeg vurderer at der er potentiale for forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Rigtig god læselyst.

Varde, februar 2023

Yvonne Larsen

Borgerrådgiver

”Borgerrådgiverfunktionen støtter borgerne i varetagelsen af deres interesser og medvirker til at sikre, at borgeren på baggrund af en lovmedholdelig sagsbehandling, får tilbudt den ydelse/hjælp som borgeren lovgivningsmæssigt har ret til.”

Formålet med oprettelsen af en borgerrådgiverfunktion

Borgerrådgiverfunktionen kan til dels sammenlignes med Folketingets Ombudsmand med sit overordnede fokus på borgerens juridiske retssikkerhed. Kommunerne løfter hovedparten af de borgernære velfærdsopgaver og træffer løbende mange afgørelser, som får indgribende betydning for borgerne. Borgerrådgiverfunktionen støtter borgerne i varetagelsen af deres interesser og medvirker til at sikre, at, borgeren på baggrund af en lovmedholdelig sagsbehandling, får tilbudt den ydelse/hjælp som borgeren lovgivningsmæssigt har ret til.

Borgerrådgiverfunktionen så første gang dagens lys i 2004 da Københavns Kommune etablerede Danmarks første uafhængige kommunale ombudsmand i form af en borgerrådgiverfunktion. Siden har langt størsteparten af landets kommune fulgt trop, således at der i dag er borgerrådgivere i over 75 af landets kommuner.

Borgerrådgiverfunktionen kan bruges af alle borgere, foreninger og virksomheder i kommunen, selv om erfaringen dog viser, at det primært er helt almindelige borgere som benytter tilbuddet.

Borgerrådgiveren fører tilsyn med alle kommunens afdelinger, behandler klager fra borgere og virksomheder og er en aktiv medspiller i politikernes og forvaltningens arbejde med at skabe forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerne har overordnet set en forventning om at blive hørt og inddraget i deres egen sag. De forventer, at der sker fremskridt i deres sag, at sagen bliver tilstrækkeligt undersøgt, at afgørelserne er korrekte, og at dialogen med kommunen er god og ligeværdig. Det er borgerrådgiverens rolle at hjælpe kommunen med at huske hele tiden at have fokus herpå, ligesom borgerrådgiveren udligner styrkeforskellen mellem borger og kommune i tilfælde af uenigheder.

Borgerrådgiveren kan bistå borgere der har haft en dårlig oplevelse med kommunen og ønsker at klage, uanset om det drejer sig om en klage over en afgørelse, personalets adfærd, udførelsen af praktiske opgaver, diskrimination eller andet. Borgerrådgiveren hjælper også borgere der er ”faret vild” i det kommunale system, ligesom der i nogle sager medvirkes til at få genetableret den gode dialog mellem borger og kommune.

Det er borgerrådgiverens opgave at bistå borgere med råd og vejledning. Borgerrådgiveren kan ikke direkte ændre en afgørelse, uanset om jeg vurderer at afgørelsen er lovmedholdelig eller ej, men jeg kan hjælpe borgerne med skabe en bedre forståelse for

”Der er ca. 50.000 gode grunde til at jeg er borgerrådgiver i Varde, idet der er ca. 50.000 indbyggere i Varde Kommune.”

egen sag og få fremfør deres argumenter i sagen på bedst mulig måde, ligesom jeg overfor forvaltningen kan give udtryk for min fortolkning af gældende ret, således at forvaltningen derefter kan overveje at ændre afgørelsen.

Kommunens egne medarbejdere kan også søge råd og vejledning hos borgerrådgiverfunktionen. Jeg oplever, at i takt med at kendskabet til funktionen lige så langsomt har spredt sig ud i de forskellige afdelinger, da benytter flere og flere medarbejdere sig af denne mulighed for en uformel drøftelse af konkrete problemstillinger. Det er mit håb at denne udvikling vil fortsætte også ind i 2023.

Borgerrådgiveren har også mulighed for på eget initiativ at foretage generelle undersøgelser, herunder stikprøver af sager, sagsgange eller udvalgte sagsområder, såfremt det vurderes at være formålstjenligt i henhold til hensigten med borgerrådgiverfunktionen.

Som led i arbejdet med at medvirke til intern læring og forbedring af sagsbehandlingen i kommunen, har borgerrådgiveren mulighed for at tilbyde intern undervisning i udvalgte emner.

Som det således fremgår, så er fordelene ved at have en borgerrådgiverfunktion i kommunen mange og de er alle centreret omkring et ønske om at højne borgernes retssikkerhed, eller som jeg plejer at udtrykke det: ”Der er ca. 50.000 gode grunde til at jeg er borgerrådgiver i Varde, idet der er ca. 50.000 indbyggere i Varde Kommune.” Samtidig sender Varde Kommune et vigtigt signal udadtil om, at kommunen tager borgernes retssikkerhed alvorligt ved at have en borgerrådgiverfunktion.

”Motivationen til at kontakte en borgerrådgiver kan være mange, men ofte grunder det i en eller anden form for utilfredshed med kommunen.”

Det daglige arbejde hos borgerrådgiveren

Motivationen til at kontakte en borgerrådgiver kan være mange, men ofte grunder det i en eller anden form for utilfredshed med kommunen. Nogle borgere ønsker at klage, andre oplever, at den vejledning de har modtaget fra kommunen har skabt forvirring eller mistillid. Nogle borgere beskriver at have ”kæmpet imod systemet” i årevis, hvorfor mistillid og opsparede frustrationer fylder en del. Andre er ”nye” i systemet og usikre på hvad der forventes af dem, og hvad de kan forvente af kommunen.

Enkelte borgere har kontaktet mig ud fra en motivation om ikke kun at skabe forandring for dem selv, men også for at sikre at andre borgere ikke kommer til at opleve det samme som de har oplevet.

Uanset baggrunden så er alle borgere velkommen hos mig.

Råd og vejledning fylder meget i det daglige arbejde. Nogle borgere søger vejledning omkring betydningen af sagsspecifikke lovregler, andre om overholdelse af mere tværgående regler som fx forvaltningsloven eller andre retssikkerhedsmæssige love og principper. Spørgsmål som ”Kan det være rigtig at?” optræder i mange henvendelser i en eller anden variation.

En anden motivation til at kontakte en borgerrådgiver kan være at borger har mistet overblik over egen sag i større eller mindre grad, herunder forståelsen af breve, formålet med mødeindkaldelser, eller generelt føler sig kastet frem og tilbage mellem flere afdelinger indenfor kommunen.

Kendskabet til borgerrådgiverfunktionen har også betydning for hvilke borgere der kontakter mig. Hvis fx en medarbejder i en bestemt afdeling i kommunen har mødt mig i forbindelse med en konkret sag og her oplever hvordan en borgerrådgiver arbejder, så er det min erfaring at medarbejderen efterfølgende er mere tilbøjelig til at henvise borgere til mig.

Borgerrådgiverens indledende behandling af henvendelsen

Lagt de fleste henvendelser kommer i første omgang ind telefonisk eller via mail til borgerrådgiveren. I enkelte tilfælde har borgere benyttet sig af den åbne kontortid og henvendt sig på borgerrådgiverkontoret på biblioteket uden forudgående aftale.

Borgerne har mulighed for at søge min rådgivning anonymt, dog vil indhentelse af sagsakter, samt skriftlig kommunikation kræve at jeg kender borgers identitet. Jeg benytter mig af et lukket sagsbehandlingssystem hvilket betyder, at øvrige medarbejdere i kommunen ikke har adgang til at se hvilke borgere som har søgt rådgivning hos mig.

”I min gennemgang af den sag som ligger til grund for borgerhenvendelsen har jeg fokus på retssikkerhed for borgeren...”

Indledningsvist foretages der en vurdering af emnet og kompleksiteten af henvendelsen. Det aftales, i samråd med borger, om den videre behandling skal starte ud med et møde på borgerrådgiverkontoret, hvor borgeren forelægger sagen. Borgerrådgiveren har også mulighed for, efter samtykke fra borger, at indhente sagsakter fra forvaltningen i sagen, ligesom borger i nogle tilfælde selv sender de relevante sagsakter til borgerrådgiveren.

Den indledende behandling af henvendelsen kan også indeholde en kombination af ovenstående.

I min gennemgang af den sag som ligger til grund for borgerhenvendelsen har jeg fokus på retssikkerhed for borgeren, herunder fx om der er sket en tilstrækkelig grundig sagsoplysning i sagen, om borger er blevet inddraget i egen sag i tilstrækkelig grad, herunder ved afgørelsessager om der har været foretaget en partshøringsproces. Jeg ser på om der er en rimelig sagsbehandlingstid, om der er sket en tilstrækkelig fyldestgørende vejledning af borgeren og om kommunen har benyttet en helhedsorienteret sagsbehandling. Ved gennemgang af afgørelser er fokus på om afgørelsen vurderes at være truffet i overensstemmelse med lovgivningen og om den er truffet på et sagligt grundlag, ligeledes ser jeg på om afgørelsen indeholder en fyldestgørende og for borger forståelig begrundelse, samt korrekt henvisning til de retsregler som afgørelsen er truffet i medfør af.

”Jeg tager ikke parti i en sag, men søger at belyse problemstillingen sagligt og objektivt, og derefter at rådgive med grundlag i gældende lovgivning, god forvaltningsskik og almindelig ordentlighed.”

Den videre behandling af henvendelsen

Alt efter henvendelsens art, så kan den videre behandling af borgerhenvendelsen fx indeholde:

Råd og vejledning af borger – enten skriftligt eller mundtligt. Jeg tager ikke parti i en sag, men søger at belyse problemstillingen sagligt og objektivt, og derefter at rådgive med grundlag i gældende lovgivning, god forvaltningsskik og almindelig ordentlighed.

Deltagelse i allerede planlagte møder sammen med borger ude hos de forskellige afdelinger i kommunen, hvor borgerrådgiveren støtter borgeren i at få fremført sine argumenter, og undervejs eller efterfølgende hjælper borger med at skabe forståelse og overblik for indholdet af mødet, og de krav kommunen eventuel stiller til borgeren herunder. Denne metode benyttes også i de henvendelser som drejer sig om, at borger oplever et ulig magtforhold mellem borger og kommune, eller har oplevet at kommunen har haft en tone under tidligere møder som borger finder ubehagelig.

Anmodning om og deltagelse i dialogmøder/vejledningmøder m.v., hvor det er borgeren, der sammen med borgerrådgiveren, foranlediger mødet. Baggrunden for denne type møder kan fx være, at borgerrådgiverens vurdering af borgerhenvendelsen har vist et behov for at

”Som led i borger-rådgiverens behandling af borgerhenvendelserne kan der i nogle sager ske en bagudrettet tilbagemelding til de enkelte afdelinger eller medarbejdere i kommunen.”

få genskabt den gode dialog og tilliden mellem borger og kommune. Denne type møder bruges også ved nogle af de mere komplekse borgerhenvendelser som drejer sig om ”hvem, hvad, hvor” i forhold til at en borger anmoder kommunen om hjælp i en given situation. Her kan borgerrådgiveren fx støtte borgeren i at få den rette og fyldestgørende vejledning fra en eller flere forvaltningsafdelinger. Borgerrådgiveren kan også medvirke til at få skabt et samarbejde på tværs af flere afdelinger i kommunen.

Uanset baggrunden for at jeg som borgerrådgiver deltager på møder sammen med borgerne ude i de forskellige afdelinger i kommunen, så er min rolle ikke en egentlig bisidderrolle, idet borgerrådgiverrollen er bredere end dette. Jeg har, modsat den traditionelle bisidder, også fokus på styrkelsen af dialogen mellem kommune og borger og på at bidrage til at sikre borgernes retssikkerhed i sagsbehandlingen, samt på at føre et løbende tilsyn med kommunens administration.

Hjælp til klageprocessen, herunder vejledning om hvem kan der klages til og støtte til formulering af selve klagen.

Vejvisning til rette afdeling eller medarbejder indenfor kommunen. Benyttes i de henvendelser hvor borgeren endnu ikke har talt med forvaltningen, men kontakter borgerrådgiveren fordi borger er usikker på, hvor man skal henvende sig og hvad man kan forvente af sagsbehandlingen. Efter en kort introduktion til sagen, ydes en indledende vejledning til borgeren indeholdende oplysninger om hvilken afdeling borgeren skal kontakte indenfor kommunen. Borgeren vejledes også i, at såfremt det modtagne svar fra forvaltningen giver anledning til spørgsmål, så er borger velkommen til at kontakte mig for yderligere rådgivning.

Vejvisning til anden offentlig eller privat organisation, Ved henvendelser hvor emnet falder uden for kommunen, forsøges der så vidt muligt at henvise borger til rette modtager, fx SKAT, Energistyrelsen, Familieretshuset, Den gratis retshjælp, Gældsrådgivningen ved Café Paraplyen, De frivillige bisiddere hos Frivillighuset m.v.

Den løbende tilbagemelding til forvaltningen

Som led i borgerrådgiverens behandling af borgerhenvendelserne kan der i nogle sager ske en bagudrettet tilbagemelding til de enkelte afdelinger eller medarbejdere i kommunen.

Såfremt dette sker på sagsniveau, så sker det altid efter aftale med borger, hvor jeg forud herfor har indhentet samtykke til at drøfte sagen med forvaltningen. Andre gange sker tilbagemeldingen på et mere generelt plan, fx hvis tilbagemeldingen drejer som om mere overordnede konstateringer.

”Jeg modtager en bred type af henvendelser og behandlingen heraf tilpasses den enkelte borgers behov. Der findes derfor intet standard flow.”

Denne type af tilbagemeldinger har ofte en uformel karakter fx en telefonopringning eller mail til den enkelte medarbejder eller leder af en afdeling, og har til formål løbende at forbedre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Jeg oplever at både medarbejdere og ledere overordnet tager godt imod denne type af løbende tilbagemeldinger og uformelle drøftelser, og at der ude i afdelingerne arbejdes videre med indholdet af mine tilbagemeldinger.

Det daglige arbejde

Jeg modtager en bred type af henvendelser og behandlingen heraf tilpasses den enkelte borgers behov. Der findes derfor intet standard flow.

Det tilstræbes at borgerhenvendelser (mail/telefonsvarerbeskeder) besvares hurtigst muligt (ofte indenfor få dage), og at borgere som ønsker et fysisk møde med borgerrådgiveren tilbydes en passende tid hurtigst muligt (ofte allerede indenfor samme eller næste arbejdsuge). Der kan i perioder med spidsbelastning eller ferier være længere svartid.

I de borgerhenvendelser hvor jeg har brug for at forvaltningen sender sagsakterne til mig, er udgangspunktet at disse modtages indenfor få dage efter min henvendelse til forvaltningen, hvilket medvirker til at min sagsbehandlingstid kan holdes nede.

Min behandling af en henvendelse varierer meget, fra afklaring af korte afgrænsede spørgsmål som ofte besvares fra dag til dag, til længere forløb hvor jeg arbejder sammen med borger og forvaltning på at få en sag tilbage på sporet. De lidt længere forløb bruges særligt i de tilfælde hvor borgers tillid til forvaltningen er svækket på grund af forudgående historik mellem borger og forvaltning.

Jeg har den tilgang til arbejdet som borgerrådgiver, at borgernes mulighed for at kontakte og involvere mig aldrig må gå hen og blive af en sådan karakter at jeg bliver ”en ekstra sagsbehandler” på sagen. Min tilstedeværelse ”på sagen” vil derfor altid være midlertidig indtil problemstillingen er søgt løst. Jeg følger dog løbende op på de mere komplekse henvendelser, enten ved at kontakte forvaltningen og bede om en status, eller ved at aftale med borger at de sender mig en kopi af fx afgørelse fra Ankestyrelsen/svaret på ansøgningen m.v., når disse modtages.

Henvendelser 2022

En henvendelse kan indeholde mere end en problemstilling, men registreres kun som én henvendelse på hovedemnet, også selv om der har været flere samtaler eller møder med borgeren.

Såfremt sagen afsluttes hos borgerrådgiveren efter råd, vejledning m.v., og borger så på et senere tidspunkt henvender sig på ny med nye spørgsmål, da vil denne nye henvendelse udgøre en ny registrering.

Antal henvendelser fordelt på måned

April	14
Maj	17
Juni	21
Juli	8
August	37
September	32
Oktober	35
November	32
December	13

Samlet antal henvendelser i 2022: 209 stk.

10% af borgerne har henvendt sig mere end én gang.

Borgerhenvendelser fordelt på direktørområde og afdeling

Antallet af henvendelser som berør en afdeling eller direktørområde kan ikke uden videre tages som udtryk for, at det er her tilliden fra borgerne halter mest, eller at sagsbehandlingen og borgerbetjeningen er mest udfordret på det angivne område. Andre faktorer som fx samlet antal årlige sager i den pågældende afdeling bør også tages i betragtning, ligesom selve indholdet af den problemstilling som borgerhenvendelsen vedrører naturligvis også er afgørende for vurderingen af om der er udfordringer som bør adresseres.

Kommunaldirektøren:		
	Borgerservice	47
	Andet	9
Direktøren for Social og Sundhed:		
	Ældreområdet	19
	Social og Handicap	4
Direktøren for Børn, Læring og Job:		
	Børn og Familie	18
	Skoler	7
	Jobcenteret	25
Direktøren for Plan, Kultur og Teknik		29
Borgerrådgiveren		7
Diverse/Ukendt afdeling/Ikke Varde kommune		35

Derudover har der været 9 interne henvendelser, hvor jeg har ydet råd og vejledning til afdelinger/medarbejdere indenfor kommunen.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf

Nedenfor opdeles de 209 henvendelser som jeg har modtaget i 2022 efter min videre behandling. Da flere af henvendelserne er komplekse og indeholder flere problemstillinger, har min behandling heraf i enkelte tilfælde fordelt sig på flere grupper, fx kan der i en og samme henvendelse være sket både råd og vejledning, samt vejvisning. Enkelte henvendelser lader sig ikke gruppere og vil derfor fremgå under "øvrige".

I 94 af henvendelserne er sagen afsluttet med råd og vejledning fra borgerrådgiveren.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf:

- Borger i ressourceforløb oplever at jobcenteret ikke inddrager ham i egen sag. - Jeg deltager sammen med borger i et møde på jobcenteret, hvor der i fællesskab lægges en plan for det videre forløb i borgers sag.
- Borger ønsker aktindsigt. - På vegne af borger kontakter jeg de relevante afdelinger i kommunen og der søges om aktindsigt på borgers vegne.
- Borger mener at kommunen har videregivet oplysninger uberettiget. - Jeg undersøger sagen, herunder omfanget af videregivelsen og hjemmelsgrundlaget herfor, hvorefter jeg afholder et møde med borger og gennemgår sagen.
- Ungt menneske der har været tilknyttet Børn og Familie afdelingen i en årrække, skal i forbindelse med overgangen til voksenlivet overgå til at modtage hjælp fra voksenafdelingen i kommunen. Kommunen har ikke rettidigt varetaget sin lovbestemte vejledningspligt af borger. - Jeg tager kontakt til de relevante afdelinger og får foranlediget et vejledningsmøde.
- Ældre borger har søgt om engangsydelse, men forstår ikke sagsgangene og formår ikke selv at besvare kommunens anmodning om dokumentation. - Jeg gennemgår sagen sammen med borger og ved fælles hjælp sender borger og jeg den nødvendige dokumentation til kommunen.

- Borger har søgt om økonomisk hjælp via borgerservice men oplever at have modtaget et mundtligt afslag direkte på stedet. - Jeg rådgiver borger til at kontakte borgerservice på ny, og herunder bede borgerservice om at foretage en egentlig sagsbehandling af ansøgningen med dertilhørende skriftlig afgørelse inkl. begrundelse, hjemmelsgrundlag og klagevejledning.
- Borger søger hjælp til at forstå et brev fra kommunen og til at svare herpå. - Jeg rådgiver borger om indholdet af brevet, og hvilke svar kommunen efterspørger.
- Børn og Familie har i en sag om tabt arbejdsfortjeneste modtaget en afgørelse fra Ankestyrelsen, hvori der påpeges en række fejl i sagsbehandlingen. - Jeg støtter og vejleder familien i det videre forløb, deltager i dialogmøder, foranlediger ny sagsbehandler m.v. Jeg oplever at tonen fra kommunen overfor borger er uordentlig.
- Forældrepar søger råd og vejledning til at tackle familiens samlede udfordringer. - Jeg hjælper familien med at skabe overblik over egen sag, jeg deltager i koordineringsmøde og vejledningsmøde sammen med borgerne samt foretager rådgivning om indholdet af afgørelser m.m.
- Borger har modtaget afgørelse fra Ankestyrelsen som giver borger delvist medhold. - Jeg gennemgår indholdet af afgørelsen sammen med borger.
- Familie i mistrivsel. - Jeg skaber overblik i sagen og deltager i netværksmøde og etablerer kontakt til de rette afdelinger som kan tilbyde familien passende hjælp.
- I en sag om specialundervisning oplever forældrene, at den afgørelse som skoleleder træffer, ikke lever op til lovgivningen på området. - Jeg deltager i et dialogmøde og sammen opnås der nogenlunde enighed vedr. det fremadrettede lovmedholdelige undervisningstilbud til barnet.

I 15 af henvendelser var dialogen mellem borger og kommunen gået i hårdknode.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf:

- Et forældrepar oplever at skolelederen på deres barns skole ikke besvarer deres henvendelser. De søger gennemsigtighed i forhold til den specialundervisning der

tilbydes deres barn. - Jeg deltager sammen med forældrene i møde med skoleleder, det lykkedes dog ikke at forbedre dialogen.

- Borger og jobcenter er kørt fast i en uhensigtsmæssig dialog. - Jeg deltager i møde ude i afdelingen sammen med borger, hvorunder der bl.a. aftales at borger får en ny sagsbehandler, indholdet af borgers sag og afgørelsen genbesøges og revurderes, ligesom der aftales nogle gode retningslinjer for kommunikation mellem kommune og borger.
- Børn og Familie afdelingen får ikke fra starten af involveret begge skilsmisseforældre i barnets sag. - Jeg medvirker til at det gode samarbejde genskabes via deltagelse på koordineringsmøde.
- Samarbejdet mellem borger og jobcenter var præget af, at der har været flere fejl i afgørelserne og der var som følge heraf opstået en dårlig tone i kommunikationen. - Jeg anmoder på borgers vegne om sagsbehandlerskifte for derigennem at genskabe tilliden og den gode dialog.
- Borger oplever at Børn og Familie i forbindelse med en sag om merudgifter, anmoder om oplysninger fra borger uden at gøre sig hjemmelsgrundlag eller formål bevidst. Dialogen er kørt skævt og borger oplever at skulle "kæmpe mod kommunen" frem for at samarbejde. - Det lykkedes mig ikke at få genskabt den gode dialog mellem borger og kommune.
- Dialog mellem borger og sagsbehandler ved jobcenteret fungerer ikke hensigtsmæssigt. - Jeg går ind og agerer mediator og skaber forståelse på begge sider af sagen.

I 17 af henvendelser ønsker borger at klage over en afgørelse og søger i den forbindelse min hjælp til enten at få formuleret klagen, svar på hvortil der kan klages, eller til at skrive og sende selve klagen.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf:

- Borger har modtaget en afgørelse vedr. støtte til køb af handicapbil som borger er uenig i. - Jeg gennemgår sammen med borger afgørelsen og hjælper med at få

formuleret nogle af argumenterne til klagen. Borger skriver og sender efterfølgende selv klagen til Ankestyrelsen.

- Forældre har fået afslag på plads på specialskolen i Varde. - Jeg hjælper borger med at få formuleret klagen over afgørelsen.
- Borgerservice vil ikke genåbne borgers MitID da det vurderes at borger ikke opfylder betingelserne herfor. Afvisning sker uden at der træffes en egentlig afgørelse herpå. - Jeg tager kontakt til borgerservice og får dem til at træffe en egentlig skriftlig afgørelse herpå, inkl. begrundelse, hjemmel og klagevejledning som borger efterfølgende kan klage over.
- Borger har i en længere periode oplevet at samarbejdet med Børn og Familie afdelingen vedr. tabt arbejdsfortjeneste har været anstrengt. - Jeg vejleder borger i muligheden for at klage til Tilsynet.

I 10 af henvendelserne ønsker borger at klage, men under borgerrådgiverens behandling af sagen løses konflikten.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf:

- Borger har oplevet sig dårligt behandlet og talt ned til af personalet i borgerservice. - Jeg bygger bro mellem borger og borgerservice, hvorefter borger oplever at få behandlet sin henvendelse på en venlig og hensynsfuld måde.
- Borger har fået afslag på ansøgning om enkeltydelse. - Jeg hjælper borger med at skrive en klage og deltager efterfølgende på et møde sammen med borger hos forvaltningen og hjælper herunder borger med at få fremført sine argumenter. Afgørelsen revurderes og borger modtager efterfølgende enkeltydelse.
- Borger har haft et ubehageligt forløb med et par af kommunen medarbejdere i forbindelse med ægtefælles demenssygdom. - Jeg hjælper borger med at skrive en klage og deltager efterfølgende i møde med bl.a. direktøren på området, hvor indholdet af klagen bliver gennemgået og taget til efterretning af kommunen.

- Borger har svært ved at forstå en afgørelse om afslag på enkeltydelse. - Jeg gennemgår sagen med borger, herunder lovreglerne der ligger til grund herfor og skaber derigennem en forståelse for afslaget.
- Borger oplever en meget lang sagsbehandlingstid, samt manglende svar på sine henvendelser i en byggesag. - Jeg tager kontakt til forvaltningen og får dem til at give borger svar på sine henvendelser.

I 54 af henvendelser er der sket vejvisning til rette afdeling indenfor kommunen.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf:

- Borger har problemer med etablering af MitID. - Jeg vejviser borger til at kontakte borgerservice samt giver en henvisning til hjemmesiden og telefonnummer.
- Borger oplever at borgerservice ikke ringer retur trods gentagne løfter herom. - Jeg kontaktede borgerservice og får genskabt den gode kontakt mellem borger og kommune.

I 19 af henvendelser er der sket vejvisning til rette afdeling udenfor kommunen.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf:

- Borger ønsker vejledning i sag om familiesammenføring. - Jeg henviser bl.a. borger til Udlændingestyrelsen hjemmeside www.nyidanmark.dk
- Borger har problemer med sin udlejer. - Jeg henviser borger til at kontakte Lejernes Landsorganisation.
- Borger søger vejledning i en faderskabssag. - Jeg henviser borger til at kontakte familieretshuset.
- Borger oplever gentagne gange at få afslag på yderligere økonomisk hjælp fra kommunen. - Jeg vejviser borger til muligheden for gennemgang af budget/økonomi ved Gældrådgivningen hos Cafe Paraplyen.

19 henvendelser lader sig ikke gruppere og er noteret som "øvrige" henvendelser.

”...Varde Kommunes byrådsgrundlag, særligt ”Hverdagen er værdig” - Vi sætter ind med tidlig hjælp og forebyggelse og ser et menneske – ikke et nummer”.

”Når en kommune træffer en afgørelse, så skal denne altid være lovmedholdelig, hvilket betyder at den skal bygge på en legitim og korrekt anvendelse af gældende ret.”

Løbende tilbagemeldinger til forvaltningen i 2022

Borgerrådgiverens bedømmelsesgrundlag er gældende ret, god forvaltningsskik og overordnede medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Varde Kommunes byrådsgrundlag, særligt ”*Hverdagen er værdig*” - Vi sætter ind med tidlig hjælp og forebyggelse og ser et menneske – ikke et nummer”.

Når en kommune træffer en afgørelse, så skal denne altid være lovmedholdelig, hvilket betyder at den skal bygge på en legitim og korrekt anvendelse af gældende ret. Men der vil ske fejl. Det er selvfølgelig beklageligt når det sker, men det er uundgåeligt. Frem for at frygte at fejlen sker, eller endnu værre at dække over den, så bør fejlen i stedet komme frem i lyset, for kun sådan kan kommunen blive endnu bedre.

Eksempler på tilbagemeldinger og forvaltningens reaktion herpå:

- I forlængelse af min gennemgang af sagsakterne fra en borgerhenvendelse bliver jeg opmærksom på en afgørelse som er mangelfuld, idet der bl.a. mangler hjemmelsangivelse, fyldestgørende begrundelse og klagevejledning. Jeg tager efterfølgende en drøftelse med sagsbehandleren og kan konstatere at der ikke er tale om et generelt problem, men om et enkeltstående tilfælde. Sagsbehandleren lover at være mere opmærksom på forvaltningslovens krav til en afgørelse i fremtiden og er i øvrigt meget lyttende og udviser stor vilje til at tage min feedback til sig.
- I flere sager har jeg konstateret at der i breve, herunder i afgørelser, henvises til lovgivningen ved brug af forkortelser. Jeg gør hver gang sagsbehandleren opmærksom herpå, og i enkelte tilfælde ligeledes nærmeste leder, ligesom jeg har nævnt problematikken mundtligt overfor ledere og medarbejdere på møder. Jeg oplever lydhørhed og kan med glæde konstatere, at forekomsten heraf er blevet mindre i breve dateret efter at jeg har gjort opmærksom på problemet.
- I en sag havde borger gentagne gange bedt om vejledning vedr. fortolkningen af nogle bestemmelser i særlovgivningen. Trods mine forsøg herpå, kunne jeg desværre ikke formå at få kommunen til at uddybe sin vejledning og sagen endte ved klageinstansen.

- I en sag om visitation til specialskole konstaterede jeg flere forvaltningsretlige mangler ved sagsbehandlingen. Efter at jeg havde gjort opmærksom herpå genoptog kommunen sagen.
- I forlængelse af en borgerhenvendelse om lang sagsbehandlingstid i en byggesag, var jeg i dialog med lederen og direktøren for området. Efter min anbefaling om gennemsigtighed omkring årsagen til de forlængede sagsbehandlingstider, samt om angivelse af realistiske sagsbehandlingstider, blev kommunens hjemmeside opdateret.

*”Borgerrådgiver-
funktionen er ny i
Varde
Kommune...”*

Opbygningen af kendskab til borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiverfunktionen er ny i Varde Kommune og jeg har derfor i løbet af de første måneder arbejdet på at udbrede kendskabet til funktionen, både internt i kommunen, men i lige så høj grad ud ad til.

Jeg har i nogen grad lært organisationen at kende. Varde Kommune er dog en stor arbejdsplads, og jeg har derfor meget at lære endnu. Jeg har mødtes med direktionen og øvrige ledere fra flere afdelinger i kommunen. Jeg har her forklaret om formålet med borgerrådgiverfunktionen og min tilgang til arbejdet, og vi har derefter forventningsafstemt vores kommende samarbejde. Jeg har også været ude og deltage på enkelte personalemøder for at forklare om min funktion og her opfordret medarbejderne til at bruge mig aktivt i de situationer, hvor de møder borgere som enten er utilfredse, savner overblik eller anden hjælp.

Jeg har ligeledes været ude eksternt for at udbrede kendskabet til funktionen. Først og fremmest med en avisartikel og en Facebook video for at ramme bredt. Men også mere lokalt, hvor jeg bl.a. har besøgt Cafeen hos Det Boligsociale Team og Cafe Paraplyen i Varde flere gange. Fælles for de to cafeer er, at kaffen altid er varm og selskabet godt. Jeg bliver hver gang klogere på almindelige borgeres møde med kommunen og glædes efterfølgende over når borgerne kontakter mig for at få min hjælp. Jeg planlægger derfor at fortsætte med at besøge begge steder løbende i 2023.

Jeg har også skabt en god kontakt til Frivillighuset i Varde. Deres tilbud er mangfoldige og jeg har flere gange henvist borgere dertil, når de problemstillinger borger beskriver rækker ud over den hjælp jeg kan yde.

I 2023 håber jeg på at kunne fortsætte mit arbejde med at udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen. Derfor her en opfordring til, at hvis du kender en forening eller fællesskab som kunne have gavn af at jeg kom ud, så er du meget velkommen til at kontakte mig.

”Det er min opgave at finde fejlene og fremhæve disse bl.a. overfor kommunens øverste ledelse.”

Borgerrådgiver netværket

Jeg er en del af et landsdækkende netværk af borgerrådgivere som mødes en gang årligt til et 2 dages årsmøde. På årsmødet er der relevante oplæg og drøftelser om tværgående emner, ligesom der nedsættes diverse arbejds- og samarbejdsgrupper. Det landsdækkende borgerrådgivernetværk nyder bl.a. godt af et løbende samarbejde med Folketinget Ombudsmand samt Ankestyrelsen, og dette faglige fællesskab giver mulighed for at bringe principielle problemstillinger op ad i systemet.

Jeg er ligeledes en del af mere lokale netværk af borgerrådgivere, herunder et mindre sydjysk netværk som mødes flere gange om året.

Som borgerrådgiver kan nogle af de problemstillinger jeg står overfor være noget anderledes end hvad kommunens øvrige ansatte oplever som en del af deres arbejde. Det er min opgave at finde fejlene og fremhæve disse bl.a. overfor kommunens øverste ledelse. Det kræver til tider sin mand, eller i mit tilfælde sin kvinde, og her er den sparring jeg kan få fra de forskellige borgerrådgivernetværk uvurderlig.

Borgerrådgiverens anbefalinger

I det følgende vil borgerrådgiveren på baggrund af de henvendelser der er modtaget i 2022, og de erfaringer der er gjort i perioden, komme med en række anbefalinger til fokusområder.

For forståelsen heraf er det dog vigtig at påpege at borgerrådgiverfunktionen kun ser en meget lille andel af det samlede antal sager i kommunen. Mit grundlag udgør alene 209 henvendelser fordelt over ni måneder, men der tegner sig alligevel på visse områder et billede af nogle generelle udfordringer.

Formålet med disse anbefalinger er at påpege nogle områder, hvor jeg ser en mulighed for at Varde Kommune kan blive endnu bedre i fremtiden.

Skoler:

Øget fokus på at træffe lovmedholdelige afgørelser særligt på området for specialundervisning og anden specialpædagogisk bistand.

Børn og Familie:

Øget fokus på ordentlighed i sagsbehandlingen i sager om tabt arbejdsfortjeneste.

Øget fokus på rettidig tværgående og helhedsorienteret forberedelse af overgangen fra barn til voksen, for unge med betydelig og varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

Borgerservice:

Øget fokus på hvornår en mundtlig vejledning får karakter af en egentlig forvaltningsretlig afgørelse.

Borgerrådgiveren står til rådighed, såfremt ovenstående anbefalinger giver anledning til at afdelingerne ønsker undervisning i de bagvedliggende regler og retssikkerhedsmæssige principper som ligger til grund for mine anbefalinger.

”Overordnet set så er det min opfattelse af Varde Kommune gør det rigtig godt.

...

Men man kan altid blive lidt bedre...”

Afsluttende bemærkninger

Varde Kommune skriver hvert år rigtig mange breve og træffer rigtig mange afgørelser. Der afholdes dagligt mange møder med borgere, og hver dag udøver medarbejderne rundt omkring i kommunen masser af faktisk forvaltningsvirksomhed.

Overordnet set så er det min opfattelse af Varde Kommune gør det rigtig godt. Vi ligger fx fint på linje med landsgennemsnittet i antallet af klagesager og omgørelsesprocenter fra Ankestyrelsen på Social- og Voksenområdet. Ligesom antallet af henvendelser til borgerrådgiveren og indholdet heraf, ligger på niveau med antallet hos mine kollegaer i andre sammenlignelige kommuner.

Men man kan altid blive lidt bedre og det er et af formålene med mit daglige arbejde som borgerrådgiver, også i 2023.

Yderligere læsning

Læs mere om borgerrådgiverfunktionen på kommunens hjemmeside:

[Borgerrådgiver - Varde Kommune](#)

Justitias analyse: Borgerrådgiver – En sikring af borgernes retssikkerhed:

[Analyse: Borgerrådgiver - En sikring af borgernes retssikkerhed - Justitia - Danmarks første uafhængige juridiske tænketank \(justitia-int.org\)](#)

Danmarkskort over klagesager og omgørelsesprocenter på social- og voksenområdet:

[Danmarkskort med kommunale sammenligninger \(sm.dk\)](#)

Folketingets Ombudsmands myndighedsguide om generel forvaltningsret:

[Myndighedsguiden \(ombudsmanden.dk\)](#)

KlarRet – En række af vejledninger om forvaltningsret set fra et borgerrådgiver perspektiv - Udgivet af Borgerrådgiverfunktionen i København:

[KlarRet - vejledning om forvaltningsret | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)