

Varde
Kommune



Borgerrådgiverens årsberetning 2023

"Det er en af mine fornemste opgaver at skabe et uvildigt rum, hvor borgerne bliver set, hørt og forstået uanset baggrunden for henvendelsen."



Borgerrådgiver Yvonne Larsen

Tlf. 21 16 09 10

Mail. borgerraadgiver@varde.dk

Rådhusstræde 2
6800 Varde

Indhold

Forord _____	1
Formålet med 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 _____	8
Det daglige arbejde _____	8
Henvendelser 2023 _____	10
Antal henvendelser fordelt på måned _____	10
Borgerhenvendelser fordelt på direktørområde og afdeling _____	12
Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf _____	14
Løbende tilbagemeldinger til forvaltningen i 2023 _____	20
Øvrige aktiviteter _____	22
Undervisning _____	22
Andet _____	23
Borgerrådgiver netværket _____	24
Opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger fra årsberetningen 2022 _____	25
Borgerrådgiverens anbefalinger _____	28
Afsluttende bemærkninger _____	30
Yderligere læsning _____	31

” 2023 har været året hvor borgerrådgiverfunktionen er faldet rigtig godt til og har fundet sin rette plads side om side med kommunens øvrige afdelinger.”

Forord

Varde Kommune har haft en borgerrådgiverfunktion siden april 2022, hvor jeg blev ansat i stillingen som borgerrådgiver. Dette er min anden årsberetning.

Borgerrådgiverfunktionen 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 interesser end overholdelse af lovgivningen og sikring af borgernes retssikkerhed.

Jeg oplever en stor borgertilfredshed med funktionen. Det er en af mine fornemste opgaver at skabe et uvildigt rum, hvor borgerne bliver set, hørt og forstået uanset baggrunden for henvendelsen. Hos mig kan borgerne få svar på mange forskelligartede spørgsmål og støtte til håndteringen af deres sag på tværs af afdelingerne i kommunen. Jeg oplever ofte at borgerne udtrykker deres tilfredshed og taknemmelighed, både med at funktionen findes og med den hjælp jeg yder i ofte svære og pressede situationer.

2023 har været året hvor borgerrådgiverfunktionen er faldet rigtig godt til og har fundet sin rette plads side om side med kommunens øvrige afdelinger. Den indledningsvise skepsis overfor denne nye funktion er afløst af gensidig respekt og forståelse. 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.

Det har også været året, hvor jeg ved hjælp af erfaringerne fra arbejdet med anbefalingerne fra årsberetningen 2022 har forsøgt at skue ind i fremtiden, og lagt en plan for et årshjul/samarbejdsmodel for borgerrådgiverfunktionen fremadrettet. Resultatet heraf er et notat som vil blive fremlagt til godkendelse i byrådet sammen med årsberetningen 2023.

De gode resultater som er skabt ved og omkring borgerrådgiverfunktionen er ofte sket med hjælp fra andre. For selv om borgerrådgiverfunktionen kun består af én enkelt medarbejder, nemlig borgerrådgiveren, så opnås gode resultater ofte i forening med andre. Tak til alle jer som jeg har været i kontakt med i 2023, både internt i kommunen og eksternt. Mine gode resultater er lige så meget jeres fortjeneste, som de er mine egne.

”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.”

Formålet med denne årsberetning er bl.a. at vise en opgørelse over antallet af henvendelser i 2023, samt at give et overblik over hvilke tendenser og overordnede konstateringer som jeg har gjort mig i løbet af 2023.

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 2023 indeholder også et tilbageblik på årets arbejde med anbefalingerne fra årsberetningen 2022.

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.

Beretningen 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 2024

Yvonne Larsen
Borgerrådgiver

”Borgerrådgiverfunktionen kan til dels sammenlignes med Folketingets Ombudsmand med sit overordnede fokus på borgerens juridiske retssikkerhed.”

Formålet med 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.

Men der findes dog også værdier som ikke nødvendigvis fremgår direkte af lovgivningen, men som har lige så stor betydning for borgerne i deres møde med kommunen, fx ordentlighed, venlig og hensynsfuld betjening, gensidig tillid m.v. Derfor fremgår det også direkte af vedtægten for borgerrådgiveren, at et andet formål med funktionen er at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen.

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

"Samtidig sender Varde Kommune et vigtigt signal udadtil om, at kommunen tager borgernes retssikkerhed alvorligt ved at have en borgerrådgiverfunktion."

egen sag og få fremført 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 har i 2023 oplevet, at flere og flere medarbejdere, såvel som ledere benytter sig af denne mulighed for en uformel drøftelse af konkrete problemstillinger. Det er mit håb at denne udvikling vil fortsætte også ind i 2024.

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. Denne metode har ikke været benyttet i 2023 da den almindelige efterspørgsel på råd og vejledning har været betydeligt større i 2023 end i 2022, og således i sig selv givet mig arbejde nok at se til.

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. I 2023 har efterspørgslen på undervisning fra borgerrådgiveren ikke været særlig stor, og dette er et område som jeg håber på at kunne vende i 2024.

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. 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.

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.

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

Langt 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.

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

”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.”

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.

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.

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

”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.”

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/vejledningsmøder 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 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.

”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.”

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 sig om mere overordnede konstateringer.

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 2023

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

Januar	45
Februar	37
Marts	34
April	22
Maj	28
Juni	39
Juli	15
August	43
September	34
Oktober	24
November	33
December	33

Samlet antal henvendelser i 2023: 387 stk.

Sammenlignet med 2022 hvor der på 9 måneder var registreret 209 henvendelser, så ses der en gennemsnitlig stigning i antallet af henvendelser på 39%.

Beregningsgrundlag:

2022: 209 henvendelser fordelt på 9 mdr. = gennemsnit på 23,22 henvendelser pr. mdr.

2023: 387 henvendelser fordelt på 12 mdr. = 32,25 henvendelser pr. mdr.

13% af borgerne har i 2023 henvendt sig mere end én gang. Til sammenligning var dette tal 10% i 2022.

Det er min vurdering, at antallet af henvendelser til borgerrådgiverfunktionen nu ligger på et fornuftigt og forventeligt niveau. Jeg har sammenlignet antallet af henvendelser med henvendelser til borgerrådgivere i andre kommuner af nogenlunde samme størrelse og beliggenhed som Varde. Ligesom jeg har observeret, at i de perioder hvor jeg har haft særligt travlt og derfor ikke har fået svaret tilbage på mine telefon og mail beskeder indenfor få dage, så finder nogle af borgerne selv svar på deres spørgsmål, således at kun de mere komplekse sager derefter er tilbage og kræver min hjælp. Det er derfor min forventning, at antallet af henvendelser ikke vil stige med samme hastighed fremadrettet.

Borgerhenvendelser fordelt på direktørområde og afdeling

Antallet af henvendelser som berør en afdeling eller et 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 (De centrale stabe)		
	Borgerservice	30
	Andet	3
Direktøren for Social og Sundhed:		
	Ældreområdet	27
	Social og Handicap	28
	Sundhed og Rehabilitering	2
Direktøren for Børn, Læring og Job:		
	Børn og Familie	56
	Skoler	30
	Jobcenteret	54
	Dagtilbud	2
Direktøren for Plan, Kultur og Teknik		
	Teknik og Miljø	26
	Vej og Park	8
	Plan og GIS	2
Andet		6
Diverse/Ukendt afdeling/Ikke Varde kommune		85

Derudover har der været 28 interne henvendelser, hvor jeg har ydet råd og vejledning til afdelinger/medarbejdere indenfor kommunen, hvilket er en betydelig stigning i forhold til de 9 interne henvendelser jeg modtog i 2022.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf

Nedenfor opdeles de 387 henvendelser som jeg har modtaget i 2023 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 151 af henvendelserne er sagen afsluttet med råd og vejledning fra borgerrådgiveren.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf:

- En familie har kontakt til flere afdelinger i kommunen. Jeg deltager sammen med familien på et tværfagligt møde og hjælper efterfølgende familien med at holde overblik i sagen og søge om hjælp fra de forskellige afdelinger.
- En familie kontakter mig for at få min vurdering af en række krav de bliver mødt af omkring sprogtest og tvungen børnehave. Jeg rådgiver familien omkring reglerne, ligesom jeg har en dialog med medarbejderen i kommunen omkring hvilke beføjelser vi har, og ikke har, som myndighed på dette område.
- I en intern henvendelse gav drøftelsen anledning til, at jeg vejledte i vigtigheden af brugen af sikker post, frem for almindelig mail.
- En borger som skal have sin jobcentersag for rehabiliteringsteamet, beder mig i den anledning om at gennemlæse sagen og vejlede i forhold til, om der er noget borger skal være særligt opmærksom på.
- En borger som står foran at skulle påbegynde hjemmetræning af sit barn, kontakter mig, da Børn og Familie Specialafdelingen har en langsommelig afgørelsesproces. Jeg tager dialogen med kommunen på borgers vegne, og oplever en lidt træg tilgang til at ville tage et medansvar. Borger klager, ved min hjælp, og først derefter får borger tildelt tabt arbejdsfortjeneste.

- En borger som har en hvilende førtidspension, søger min vejledning til at få denne genaktiveret. Jeg deltager på et møde sammen med borger ved Jobcenteret, ligesom jeg indhenter dokumenter fra en anden kommune og skaber derved overblik i sagen. Borger og jeg oplever en meget professionel behandling fra medarbejderen ved Jobcenteret, som formår at rumme en nervøs borger og samtidig have fuldstændig styr på lovgivningen.
- I en sag fra Børn og Familieafdelingen, hvor borger flere gange har bedt om hjælp, udebliver hjælpen fra kommunen. Jeg ender med at foretage en underretning, da min bekymring for familien vokser. Først efter at jeg har deltaget i et dialogmøde sammen med borger hos kommunen, får borger tilbudt hjælp.
- I en sag vedrørende bopæl, som undersøges af kontrolteamet, søger borger min rådgivning i forhold reglerne på området, samt min støtte ved deltagelse på et møde med kontrolteamet.
- I en sag om mulig førtidspension vejleder jeg borgeren gennem den afsluttende forberedelse og forelæggelsen for rehabiliteringsteamet. Borger har tidligere oplevet misforståelser mellem hende selv og Jobcenteret, så min tilstedeværelse på sagen skaber ro for borgeren.
- I en sag fra Social og Handicapafdelingen oplever en beboer på et bosted gentagne gange at få mundtligt afslag, uden fyldestgørende begrundelse, i en sag om ansøgning om yderligere støtte. Borgeren kontakter mig i maj 2023 og sagen ender med at strække sig over resten af året. Først i starten af 2024 modtager borgeren en skriftlig afgørelse med et afslag og en klagevejledning. Jeg er fortsat inde over sagen og hjælper nu borgeren i klageprocessen.
- I en sag vedrørende overgangen fra barn til voksen, hvor den unge har en varig nedsat funktionsevne, rykker forældrene flere gange for tiltag som kan sikre en glidende overgang. Børn og Familieafdeling viser meget lidt initiativ til at lytte og iværksætte tiltag.
- En anonym borger har oplysninger vedrørende en selvejende institution som kommunen samarbejder med. Via mig videregives oplysningerne til ledelsen i kommunen samt til Det sociale tilsyn.

- Borger kontakter mig for at skabe overblik i en sag. Sønnen har en diagnose som får mig til at vejlede om mulighed for at søge om tabt arbejdsfortjeneste, aflastning eller andet hjælp via Børn og Familieafdelingen.
- En borger kontakter mig, da hun oplever at hendes sag "har stået stille i årevis". Jeg hjælper borgeren med at få et koordinerende vejledningsmøde, hvor Jobcenteret og Social og Handicapafdelingen får snakket sammen og der dermed kommer fokus på igangsættelse af helhedsorienteret hjælp.
- I en sag om mobning på en skole oplever borgeren, at skolen fejler ham af. Jeg vejleder borgeren om skolens pligt til at oprette handleplaner ved mobning.
- I en sag fra Børn og Familieafdelingen har borgeren fået afslag på en ansøgning og da borgeren klager, afviser afdelingen indledningsvist at behandle klagen. Borgeren mister derved tilliden til kommunen. Da jeg går ind i sagen, får borgeren indledningsvist at vide, at hun ikke må have mig med til et dialogmøde. Jeg insisterer på at deltage på mødet, hvor mit fokus er på at tilliden mellem borgeren og kommunen skal genoprettes, hvilket lykkedes.
- Borger har ældre bedsteforældre med begyndende demens. Jeg vejleder om fremtidsfuldmagter, samt om hvordan man kan søge om hjemmehjælp.

I 30 af henvendelserne var dialogen mellem borger og kommunen gået i hårdknude.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf:

- I en sag vedrørende et barns manglende trivsel i skolen, deltager jeg på et møde på skolen sammen med forældrene. Mit fokus er på at støtte forældrene i behovet for at skolen får en forståelse for de særlige udfordringer som barnet oplever. Der bliver skabt en bedre forståelse hos alle parter, og dermed et bedre fundament for et godt samarbejde i fremadrettet.
- En borger oplever i sin jobcentersag, at dialogen er kørt fast og at han ikke får svar på sine henvendelser. Jeg gennemgår sagen sammen med borgeren og får derved skabt en helhedsforståelse hos borgeren for indholdet af sagen.

- En borger beskriver et forløb fra en sag hos Børn og Familieafdelingen, hvor borgeren gentagne gange ikke har fået svar på sine henvendelser. Sammen med borgeren beder vi om en ny sagsbehandler, og derefter er sagen igen på skinner.
- I en sag fra Børn og Familieafdelingen, oplever en familie at sagsbehandlingen er meget lang med bl.a. flere genvurderinger og indhentelse af nye oplysninger vedrørende samme afgørelse. Familien oplever, at samarbejdet med kommunen er en kamp fyldt med mistillid. Jeg deltager på flere dialogmøder for at hjælpe med at genskabe den gode dialog og en ordentlig sagsbehandling.
- I en skolesag får borgeren mundtligt afslag på en anmodning om udarbejdelse af en PPV (pædagogisk psykologisk vurdering). Borgeren oplever et samarbejde med skolen som ikke er ligeværdigt. Jeg går ind i sagen, hvorefter skolen laver en PPV.
- Borger oplever sig presset af Jobcenteret, hvorefter jeg går ind i sagen for at sikre at borgerens rettigheder overholdes og at den gode tone genoprettes.

I 39 af henvendelserne 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:

- En borger ønsker at klage over kommunens affaldsordning/sortering. Jeg gennemgår reglerne på området med borgeren for at skabe klarhed. Borgeren fastholder ønsket om at klage, og jeg hjælper borgeren med formuleringen af klagen.
- I en sag om fleksjob ønsker borgeren at klage over en afgørelse og jeg hjælper med formulering af klagen, herunder rådgivning om hvilken dokumentation som borgeren skal underbygge sine argumenter med.
- I en sag om efterværn søger en borger rådgivning hos mig om mulighederne for at klage over en afgørelse.
- I en sag fra Børn og Familie Specialafdelingen, hjælper jeg en borger med at formulere en klage over en afgørelse om tabt arbejdsfortjeneste.

- I en sag fra Børn og Familieafdelingen har en borger oplevet en lang sagsbehandling, og en til tider uordentlig tone i dialogen. Borgeren klager og oplever først at blive fejlet af på flere klagepunkter, men ved min hjælp, får borgeren svar på hele klagen.
- En borger har modtaget en bebyrdende afgørelse fra Børn og Familieafdelingen i forbindelse med genvurderingen af tabt arbejdsfortjeneste. Der er ikke partshørt i sagen, ligesom jeg vurderer, at sagen ikke oplyst korrekt. Jeg hjælper borger med at klage, hvorefter kommunen ændrer sin afgørelse i forbindelse med genvurderingen.

I 9 af henvendelserne ønsker borger at klage, men under borgerrådgiverens behandling af sagen løses konflikten.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf:

- I en sag om overgangen fra barn til voksen, hvor den unge har en varig nedsat funktionsevne, var overgangen ikke tilstrækkeligt forberedt i tide. Der måtte, ved min hjælp og i samarbejde med voksenafdelingen, findes en særløsning for at sikre at den unge ikke stod uden hjælp ved det 18 år.
- En borger oplever en skoleleder som har en ikke ordentlig tone. Jeg deltager på et møde med borgeren og skolen, og der findes en god løsning. Borgeren trækker derefter sin klage tilbage.
- En borger som har modtaget afslag på helbredstillæg, kontakter mig. Jeg støtter borger i formulering af indsigelse, og hjælper med at fremskaffe de nødvendige dokumenter til brug for korrekt vurdering af sagen. Borgeren modtager herefter den ydelse hun har søgt om.

I 103 af henvendelserne er der sket vejvisning til rette afdeling indenfor kommunen.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf:

- I flere af disse henvendelser kontakter borgeren mig, idet borgeren ikke kan finde rundt i kommunes mange afdelinger. Borgeren spørger ind til "Hvilken afdeling/medarbejder som kan hjælpe med ...". Hvis jeg kender svaret vejviser jeg

borgeren over til rette afdeling, enten ved at kontakte afdelingen/medarbejderen og bede dem kontakte borgeren eller ved at videresende borgerens mail til afdelingen. Kender jeg ikke svaret, så vejviser jeg borgeren til at kontakte kommunens hovednummeret med forespørgslen, idet de som udgangspunkt altid kan finde frem til rette afdeling/medarbejder.

- En borger har en række spørgsmål vedrørende dækning af merudgifter til transport. Jeg vejviser borgeren til indledningsvist at kontakte Social og Sundhed, Ældreområdet, for at få vejledning. Jeg oplyser borger om, at hvis hun derefter fortsat har spørgsmål eller undren, så er hun meget velkommen til at kontakte mig igen.

I 47 af henvendelserne er der sket vejvisning til rette afdeling udenfor kommunen.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf:

- En borger ønsker at søge om tilskud fra Energistyrelsen. Jeg vejviser til rette telefonnummer.
- En borger ønsker at anlægge sag mod kommunen for manglende glatførebekæmpelse. Jeg vejviser til den gratis retshjælp for advokatbistand.
- En borger ønsker hjælp til afregistrering af bil. Jeg vejviser til at kontakte SKAT.
- En borger har haft et kompliceret forløb på sygehuset og ønsker at klage. Jeg vejviser borgeren til at kontakte patientvejlederen i Region Syd.

41 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 2023

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 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. Problematikken går igen fra 2022.
- I forbindelse med en sag vedrørende tabt arbejdsfortjeneste påpegede jeg overfor lederen af Børn og Familie, Specialafdelingen, at en åben dialog i forbindelse med evt. klage og genvurdering, ikke kan erstatte den lovpligtige partshøringsproces forud for den oprindelige afgørelse. Jeg er usikker på hvorvidt lederen var enig med mig heri.
- I forbindelse med enkelte skolesager vedrørende specialundervisning og specialpædagogisk støtte i den almindelige klasse, bliver forældrene mødt af bemærkninger fra skolerne om manglende økonomiske muligheder for at tilbyde dette. Når jeg i en sag hører om dette, så har jeg en fast aftale med Skolechefen om at orienterer ham, så han hurtig kan handle herpå
- I sager hvor sagsbehandlingstiden trækker ud, har jeg flere gange indskærpet overfor afdelingerne, at borgeren har krav på at få et tidsestimat, samt oplysninger om hvad sagen beror på. Afdelingerne plejer at reagerer fint på mine påmindelser herom.

- Efter gentagne gange at have konstateret af Jobcenteret i sager benytter sig af kommunikation via almindelig mail, frem for sikker post, har jeg gjort Jobcenterchefen opmærksom på det u hensigtsmæssige heri.
- I enkelte sager hører jeg kommunens serviceniveau omtalt som var det gældende ret. Jeg gør heroverfor opmærksom på, at intet serviceniveau kan gå direkte imod lovgivers ord, hvorfor man ved både afgørelser og faktisk forvaltningsvirksomhed bør sikre sig hjemmel i lovgivningen også.

”Borgerrådgiverfunktionen er efterhånden veletableret i kommunen.”

Øvrige aktiviteter

Borgerrådgiverfunktionen er efterhånden veletableret i kommunen. Jeg bruger dog fortsat gerne min tid på at udbrede kendskabet til funktionen, både internt og eksternt, i det omfang der er efterspørgsel herpå.

Jeg har fx været på besøg hos en gruppe af borgere ude hos pårørendevejlederen, hvor jeg holdt et oplæg om fremtidsfuldmagter.

Jeg har også været inviteret ud for at præsentere borgerrådgiverfunktionen og hvilke muligheder der ligger heri, for en gruppe af unge mennesker med tilknytning til Jobcenteret.

Jeg kommer fortsat på besøg hos Cafeen ved Det Boligsociale Team og i Cafe Paraplyen. Jeg kommer ikke så ofte som i 2022, men finder det forsat formålstjenligt at kigge forbi begge steder ca. en gang hver anden/tredje måned til en uforpligtigende snak om stort og småt.

Jeg har været på besøg i kommunen på et par personalemøder hen over året. Som flere og flere medarbejdere møder mig igennem mit arbejde, så kan der opstå en naturlig nysgerrighed for hvem jeg er og hvordan jeg arbejder. Jeg opfordrer derfor fortsat alle lederne til at overveje om det kan give mening i jeres afdeling at inviterer mig ud på besøg. Dette gælder også i de afdelinger hvor jeg allerede har været, men hvor der fx er sket en større udskiftning i medarbejderne siden sidst.

Som supplement dertil har jeg udarbejdet en guide til medarbejdere med titlen ”Når borgerrådgiveren ringer” som der linkes til i min interne autosignatur. Guiden kan hjælpe medarbejderne med at forstå formålet med en borgerrådgiver, herunder hvordan jeg arbejder og hvad de som medarbejdere skal være særligt opmærksomme på i den anledning.

Borgmesteren og Kommunaldirektøren kører ca. en gang i kvartalet ud i kommunen for at give borgerne en mulighed for at møde Borgmesteren og få en snak 1:1. Jeg har været så heldig at få lov til at være med på disse møder - En aktivitet som også fortsætter i 2024.

Undervisning

Jeg kan som borgerrådgiver også tilbyde intern undervisning i relevante emner.

I 2023 har jeg udbudt et undervisningstilbud til alle afdelinger i kommunen med titlen ”Den gode afgørelse”. Fokus i denne undervisning er på ordentlighed og retssikkerhed i afgørelsesprocessen, hvor vejen fra ansøgning, over sagsoplysning og partshøring til

afgørelse med begrundelse og klagevejledning gennemgås med fokus på borgernes oplevelse heraf. Desværre har kun en afdeling benyttet sig af dette tilbud.

I 2024 håber jeg at flere afdelinger vil tage imod tilbuddet om undervisning, og jeg opfordrer alle lederne i kommunen til at tage en snak med mig om, hvis de har specifikke emner som de gerne vil have min undervisning i.

Andet

Jeg har i starten af året været på kursus i "Styrket Borgerkontakt" og redskaberne herfra bruger jeg fortsat flittigt i mit daglige arbejde.

Politisk har der også været interesse for borgerrådgiverfunktionen, og i særdeleshed for hvordan man bedst kan arbejde videre med anbefalingerne fra årsberetningen. Dette har medført, at jeg har udarbejdet et notat med et årshjul/samarbejdsmodel som bliver fremlagt sammen med årsberetningen 2023 til godkendelse i byrådet. Heraf fremgår det bl.a., at der vil ske en årlig opfølgning på hvordan de forskellige afdelinger har valgt at arbejde med mine anbefalinger. Ligesom de politiske udvalg får mulighed for at tilføje deres bemærkninger til beretningen.

” Den løbende sparring jeg kan få fra de forskellige borgerrådgivernetværk, er uvurderlig”

Borgerrådgiver netværket

Jeg er fortsat en del af et landsdækkende netværk af borgerrådgivere som mødes en gang årligt til et 3 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 Folketingets 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, og som løbende holder uformelle online frokostmøder.

Den løbende sparring jeg kan få fra de forskellige borgerrådgivernetværk, er uvurderlig.

Opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger fra årsberetningen 2022

I årsberetningen 2022 kom jeg med 4 anbefalinger til fokusområder fordelt på 3 forskellige afdelinger. Efter at årsberetningen blev offentliggjort, indledte jeg en række af statusmøder med bl.a. Skolechefen og Chefen for Børn og Familie med afsæt i anbefalingerne.

I de følgende afsnit følger jeg op på hvilke tiltag jeg selv har observeret eller medvirket til på baggrund af anbefalingerne, samt afdelingsledernes egne beskrivelser af hvilke tiltag de har gjort.

Skoler

Anbefalingen fra 2022 havde følgende ordlyd:

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

Borgerrådgiverens bemærkninger:

Skolechefen og jeg har mødtes løbende til en række korte statusmøder hen over året. Fokus har været på en uformel dialog, hvor eventuelle udfordringer kunne komme frem i lyset for derefter at blive løst hurtigt.

Først på året deltog skolelederne i intern undervisning udbudt af en jurist fra juridisk afdeling og jeg kunne hurtigt mærke effekten heraf.

Det er min vurdering, at langt størsteparten af de afgørelser som nu træffes i kommunen indenfor dette område, er lovmedholdelige.

Skolechefens bemærkninger:

"Der er udarbejdet en samlet mappe til skolelederne omhandlende lovstof/pædagogik/afgørelsesskabeloner til alle skoleledere vedrørende specialundervisning. Mappen indeholder desuden et register over skabeloner til afgørelser.

Nye skoleledere indkaldes til møde med konsulent Andreas Aagaard, hvor relevant lovgivning, dokumenter og anvendelsen af Schultz lovsamling gennemgås.

Der gives herudover fortsat vejledning og korrektur i forhold til skoleledere, som har tvivlsspørgsmål vedr. afgørelser.

I forhold til afgørelser om specialundervisning i den almindelige klasse, som finansieres centralt, er der indført en administration, som indebærer at den centrale økonomiske støtte først udløses, når skolelederen har fremsendt afgørelse iht. Forvaltningsloven.

...

Derudover har der den 23/1-23 været afholdt seminar om "Skolen som myndighed", hvor jurist Karen Margrethe Fisker var oplægsholder, og hvor der blev undervist i afgørelser ift special- og almenområdet og hvor specifikke cases blev drøftet."

Børn og Familie

Anbefalingerne fra 2022 havde følgende ordlyd:

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

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

Borgerrådgiverens bemærkninger:

Chefen for Børn og Familie og jeg har mødtes nogle gange til en række statusmøder, hvor relevante emner er blevet drøftet. Disse møder har medvirket til en større forståelse for hinandens funktioner.

Jeg har hen over året observeret en progression i sagsbehandlingen i forhold til ordentlighed, herunder et bedre fokus på god tone i kommunikationen mellem kommunen og borgeren, samt en positiv udvikling i tilgangen til hvordan man fra afdelingen møder borgerne mere åbent og nysgerrigt.

Det er min vurdering at afdelingen har fået mere fokus på sagerne med en overgang fra barn til voksen, men jeg oplever fortsat et behov for en mere helhedsorienteret forberedelse af disse sager, hvor særligt et rettidigt samarbejde med voksenafdelingen bør være i fokus.

Chefen for børn og Families bemærkninger:

"Specialrådgivningen har tilrettelagt en sagsbehandlingsproces, hvori borgere tilbydes dialog før/under og efter afgørelser om f.eks. tabt arbejdsfortjeneste. Flere forældre tilvælger dialogen. Desuden afholdes to halvårslige møder mellem forvaltningen og forældrenetværket i Specialrådgivningen, hvor generelle temaer drøftes – herunder også punkter som kan relatere sig til ovenstående."

"Målgruppen til drøftelse i "Det koordinerende tværgående ungeteam" (KUI) er udvidet til f.eks. også at omfatte eks. unge hvis forældre modtager tabt arbejdsfortjeneste op til det 18. år. I samarbejde med Handicaprådet har der været afholdt Brugerpanel, hvor temaet "klar til voksenlivet" var prioriteret."

Borgerservice

Anbefalingerne fra 2022 havde følgende ordlyd:

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

Borgerrådgiverens bemærkninger:

Jeg har ikke haft et samarbejde med afdelingschefen i anledning af denne anbefaling.

Jeg har i 2023 ikke kunnet konstatere samme udfordring i de sager jeg har set fra afdelingen, hvorfor jeg vurderer, at problemet enten er løst eller har været forbigående.

Jeg har ikke modtaget svar på min henvendelse til afdelingschefen i forbindelse med min anmodning om opfølgning på anbefalingen.

Borgerrådgiverens anbefalinger

I det følgende vil borgerrådgiveren på baggrund af de henvendelser der er modtaget i 2023, og de erfaringer der er gjort i perioden, komme med en række anbefalinger til fokusområder.

For forståelsen heraf er det dog vigtigt at påpege at borgerrådgiverfunktionen kun ser en meget lille andel af det samlede antal sager i kommunen. Mit grundlag udgør alene 387 henvendelser fordelt over det forgangne år, 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.

Jobcenteret:

Flere borgere har overfor mig udtrykt en variation af forvirring/utryghed ved den vejledning som de modtager. Anbefaling om øget fokus på at afslutte møder med borgerne med at forventningsafstemme, så borger ved hvad der sker i sagen her og nu, samt indenfor den nærmeste fremtid.

Børn og Familie:

Hen over året er der sket en generel forlængelse af sagsbehandlingstiden i bl.a. sager om tabt arbejdsfortjeneste, samt andre afgørelser fra Specialafdelingen. Anbefaling om at nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

Social og Sundhed

Anbefaling om øget fokus på vigtigheden af at tage korte referater ved de indledende/uformelle vejledningsmøder, med henblik på overholdelse af notatpligten, idet det kan konstateres, at oplysninger fra disse møder senere hen i sagsbehandlingen ofte danner grundlag for afgørelser.

Anbefaling fra 2022 som forsætter i 2023:

Børn og Familie:

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.

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.

*”... er jeg på
mange området
rigtig stolt af
Varde
Kommune.”*

...

*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. Antallet af henvendelser til borgerrådgiveren og indholdet heraf, ligger på niveau med antallet hos mine kollegaer i andre sammenlignelige kommuner, og når vi mødes i borgerrådgivernetværket og udveksler erfaringer, så er jeg på mange områder rigtig stolt af Varde Kommune.

Men man kan altid blive lidt bedre og det er et af formålene med mit daglige arbejde som borgerrådgiver, også i 2024.

Yderligere læsning

Læs mere om borgerrådgiverfunktionen på kommunens hjemmeside:

[Borgerrådgiver - Varde Kommune](#)

her finder du også årsberetningen for 2022

Justitias analyse: Borgerrådgiver – En sikring af borgernes retssikkerhed:

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

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 \(kk.dk\)](#)