

BORGERRÅDGIVERENS AFSLUTTENDE BERETNING



ÆRØ
KOMMUNE



Indhold

Indledende bemærkninger	2
Henvendelser det seneste halve år	3
Bemærkninger til sidste beretning	5
Egen drift-undersøgelse af sagsbehandlingsfristerne	5
Brug af ordet kritik.....	5
Hvorfor have en borgerrådgiverfunktion	6
Hvad kræver det at have en borgerrådgiverfunktion	6
Anbefaling til en fremtidig borgerrådgiverfunktion på Ærø.....	7
Løsning 1 – samarbejdsaftale	7
Løsning 2 – borgerrådgiver på deltid.....	7
Løsning 3 – sammenlagt med databaseskyttelsesrådgiverfunktionen.....	7

Indledende bemærkninger

I september 2021 besluttede kommunalbestyrelsen i Ærø Kommune at ansøge om puljemidler til at oprette en borgerrådgiverfunktion i henhold til kommunestyrelseslovens § 65 e. Der blev bevilget midler til at ansætte en borgerrådgiver på fuldtid i projektperioden, som løber til udgangen af 2024, og den 1. marts 2022 startede jeg i stillingen, som jeg nu fratræder med udgangen af september 2023.

Borgerrådgiverfunktionen i Ærø Kommune har fungeret i halvandet år, og har vist, at det giver mening at have en borgerrådgiver i kommunen, men ikke en borgerrådgiver ansat på fuldtid.

Det er min hensigt med denne afsluttende beretning, udover at give kommunalbestyrelsen indsigt i mit arbejde det seneste halve år, at give kommunalbestyrelsen bud på, hvordan de kan fastholde en borgerrådgiverfunktion på Ærø.

Beretningen dækker perioden fra 1. marts 2023 til og med 30. august 2023.



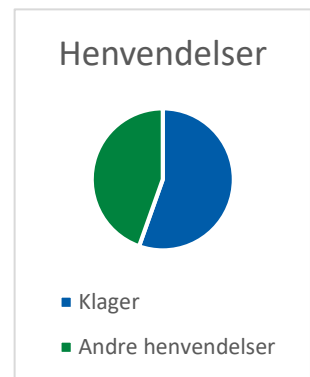
Henvendelser det seneste halve år

Indledningsvis vil jeg kort gentage den beskrivelse af, hvordan jeg har registreret henvendelserne fra borgerne, som jeg præsenterede i sidste beretning.

Først er henvendelserne registreret i to kategorier: "Klager" og "Andre henvendelser". "Klagerne" er herefter opdelt i tre kategorier, alt efter hvilken behandling henvendelsen har fået: "Undersøgt", "Afvist" og "Anden behandling og hjælp". De "Andre henvendelser" er ligeledes opdelt i tre kategorier: "Vejvisning", "Vejledning" og "Videreformidlet til forvaltningen".

Nogle borgere henvender sig med flere spørgsmål på én gang, og sådan en henvendelse registreres som en hovedsag og x antal følgesager, da de kan få forskellig behandling hos borgerrådgiveren. Nogle borgere henvender sig flere gang med det samme eller forskellige spørgsmål, og jeg har derfor også registreret dette, for at få et billede af hvor mange forskellige borgere, der benytter borgerrådgiveren.

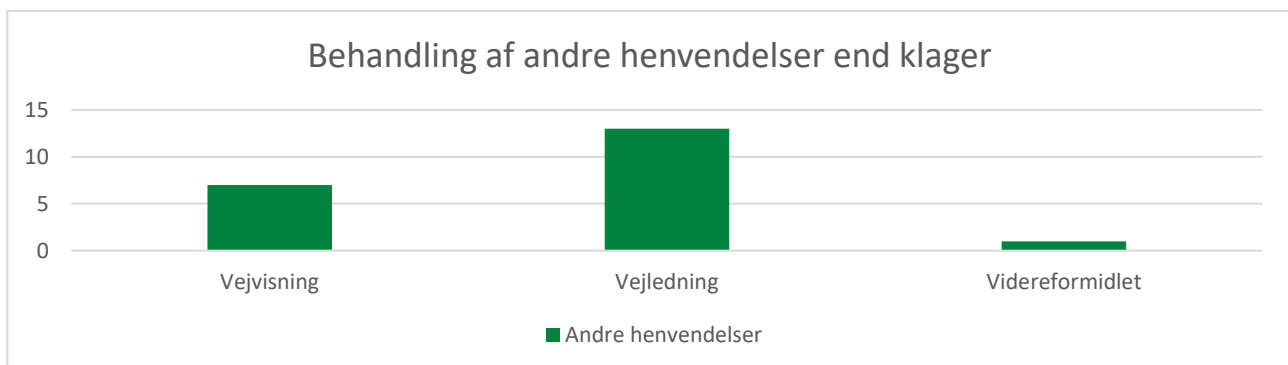
I perioden 1. marts 2023 til 30. august 2023 har jeg registreret 33 henvendelser, fordelt på 31 hovedsager og 2 følgesager, og med henvendelser fra 30 forskellige borgere.



Henvendelserne fordeler sig på 12 klager og 21 andre henvendelser.

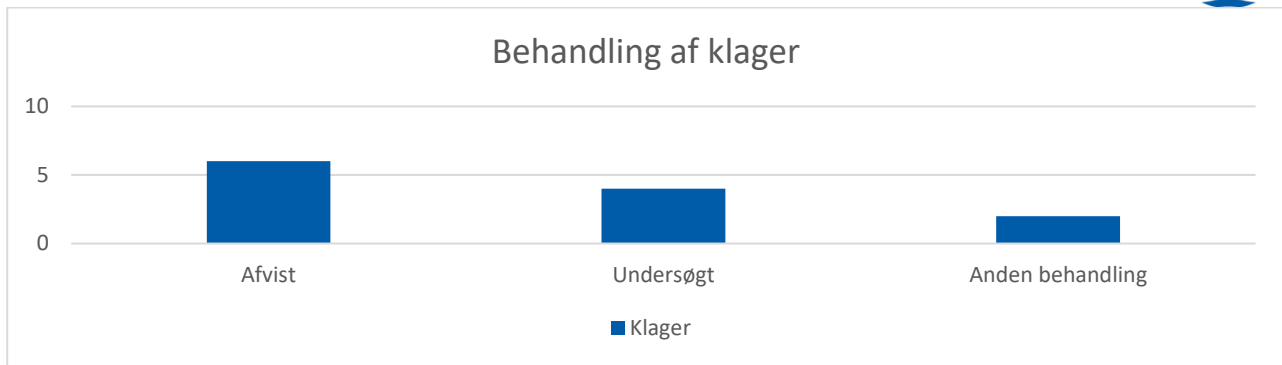
Andre henvendelser end klager

De 21 henvendelser fra borgerne, som ikke har været klager, har fordelt sig således, at der i 7 sager er givet vejvisning, i 13 sager givet vejledning, mens en enkelt sag blot er videreformidlet til forvaltningen.



Klager

De 12 klager, borgerne har henvendt sig til borgerrådgiveren med, er opdelt i følgende sagsbehandlingskategorier: 6 sager er "Afvist", 4 sager er "Undersøgt", og i 2 sager er der givet "Anden behandling og hjælp".



Afviste henvendelser

De afviste klager er i altovervejende grad afvist, fordi spørgsmålet lå udenfor borgerrådgiverens kompetencefelt eller ikke var/blev præciseret nok, til at sagen kunne tages under behandling.

Undersøgte sager

4 klager har kaldt på, at borgerrådgiveren skulle undersøge sagen nærmere. Det er ved sådanne henvendelser, at borgerrådgiveren får brug for at indhente oplysninger om den konkrete sag eller sagsbehandlingen generelt fra forvaltningen. Under undersøgelsen af sagen eller når sagen afsluttes hos borgerrådgiveren, påpeges eventuelle fejl eller mangler i sagsbehandling, og der gives anbefalinger eller kritik til forvaltningen. Jeg har i det seneste halve år ikke registreret sager der har kaldt på kritik af forvaltningen, men jeg har påpeget fejl og mangler samt givet anbefalinger til den fremtidige sagsbehandling. Der er blandt andet påpeget mangler i forhold konkret og individuel vurdering og begrundelse i forvaltningens afgørelse til en borger.

Alle de 4 undersøgte sager var vedrørende Kultur og Socialområdet. 3 vedrørende Job & Voksencentret og en enkelt vedrørende Ældre og Sundhed.

Anden behandling og hjælp

De 2 klager, som har affødt anden behandling eller hjælp til borgeren, har handlet om at en borger fik hjælp til klageprocessen og en anden fik hjælp til en styrket dialog med forvaltningen.

Vurdering af omfanget af henvendelser og arbejdsbyrden for borgerrådgiveren

Det er min vurdering, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i Ærø Kommune det seneste halve år har ligget på nogenlunde samme niveau som i andre kommuner, når man ser det i forhold til indbyggertallet. Men det seneste halve år har kun budt på ganske få sager, som har haft en vis kompleksitet eller alvorlighedsgrad for den enkelte borger. Det er mit indtryk, at niveauet af sådanne sager er lavere i Ærø Kommune end i andre kommuner. Det har betydning for arbejdsbyrden, da det er de komplekse sager, der tager tid, hvorimod henvendelse, som blot kalder på vejvisning eller kortere vejledning, i vid udstrækning håndteres inden for samme dag.



Arbejdsbyrden for borgerrådgiveren er fortsat meget lav i Ærø Kommune, og det er min vurdering at henvendelserne fra borgerne i gennemsnit fylder lidt mindre en én arbejdsdag om ugen. Derudover skal der være tid til at tilbyde undervisning, deltage i kurser og netværk samt at give sparring internt i forvaltningen. Samlet set er der, efter min bedste vurdering, opgaver svarende til en stilling på 10-12 timer om ugen.

Bemærkninger til sidste beretning

Egen drift-undersøgelse af sagsbehandlingsfristerne

Jeg igangsatte i november 2022 en undersøgelse af Ærø Kommunes overholdelse af den sociale retssikkerhedslovs § 3, stk. 2 og § 3 a, som fastslår, at der skal være fastsat og offentliggjort sagsbehandlingsfrister på alle lovens områder, hvor der kan ansøges om en ydelse fra kommunen.

Det viste sig hurtigt, at der ikke var fastsat frister i overensstemmelse med loven. Men på baggrund af min forespørgsel iværksatte forvaltningen hurtigt en proces, som skulle rette op på manglen. Det betød, at jeg besluttede at afvente forvaltningens arbejde, inden jeg eventuelt foretog mig yderligere.

Forvaltningens håndtering af spørgsmålet har betydet, at Ærø Kommune nu, efter min bedste vurdering, lever op til lovens krav. Jeg har på baggrund heraf besluttet ikke at fortage mig yderligere i forhold til sagsbehandlingsfristerne. Dog med den bemærkning, at jeg har skrevet følgende til direktøren for Kultur og Social og chefen for Sekretariat og Borgerservice:

"Den 24. maj 2023 godkendte kommunalbestyrelsen en samlet liste over sagsbehandlingstiderne i Ærø Kommune, fastsat i henhold til den sociale retssikkerhedslovs § 3, stk. 2. Det betyder, at den mangel, som jeg påpegede tidligere på året, er rettet op, så Ærø Kommune nu overholder lovens krav. Jeg besluttede derfor ikke at udføre den planlagte fase 2 i egen drift-undersøgelsen af sagsbehandlingsfristerne. Det er dog væsentligt, at I er opmærksomme på, at sagsbehandlingstiderne, udover at være en rettesnor for sagsbehandlingen, også skal være udtryk for den tid, det reelt tager at behandle 80-90 % af sagerne inden for et konkret område. Fremadrettet kræver det derfor, at I følger op på, om sagsbehandlingstiderne overholdes, og hvis de ikke længere er udtryk for, hvad borgerne kan forvente, at sagsbehandlingstiden er, så skal de rettes til, således at de er et udtryk for den reelle almindelige sagsbehandlingstid."

Brug af ordet kritik

I min seneste (og første) beretning skrev jeg, at jeg havde udtalt kritik af forvaltningen i to tilfælde det forgangne år. Siden da har jeg deltaget i flere drøftelser i netværket af borgerrådgivere, hvor blandt andet brugen af ordet kritik har været til diskussion. Langt de fleste borgerrådgivere anvender enten aldrig eller kun meget sjældent ordet "kritik", når de i deres beretninger beskriver årets tilbagemeldinger til forvaltningen. Den linje ville jeg have fulgt, hvis jeg havde skrevet min beretning i dag. En formulering, som nok havde været mere passende, ville beskrive, at jeg havde påpeget fejl og mangler i sagsbehandling, og givet anbefalinger til den fremtidige behandling af sådanne sager.

Hvorfor have en borgerrådgiverfunktion

Der er nu borgerrådgiverfunktioner i mere end 80 af de 98 kommuner i Danmark, og Ærø Kommune vil dermed blive en del af mindretallet af kommuner, som ikke har en borgerrådgiver, hvis kommunalbestyrelsen vælger ikke at genbesætte stillingen eller dække behovet på anden vis.

En borgerrådgiver er dog mere end blot noget at bryste sig af.

Justitia, som i 2019 undersøgte området¹, påpeger, at borgerrådgiverne i landet kommuner bidrager til at forebygge fejl og mangler i sagsbehandling. Borgerrådgiverne hjælper borgere, der har svært ved selv at varetage deres interesser og retssikkerhed. Særligt ressourcetsvage borgere har gavn af ordningen, da de ikke ellers er tilbøjelige til at benytte sig af det formelle klagesystem. Borgerrådgiverne kan yde uvildig hjælp og rådgivning til borgerne, og har en mere uformel sagsbehandlingsstil og behandler henvendelserne hurtigt.

Undersøgelsen viser også, at borgerrådgiverne kan være med til at reducere antallet af hjemvisninger og omgørelser i Ankestyrelsen.

Der er altså mange gode grunde til at have en borgerrådgiverfunktion i kommunen.

Hvad kræver det at have en borgerrådgiverfunktion

Det kræver mod!

Det kræver mod fra kommunalbestyrelsen at træffe beslutningen om at have en borgerrådgiver. Det gør det fordi, der i beslutningen ligger et mandat til for borgerrådgiveren at skabe et rum, hvor borgernes utilfredshed med forvaltningen kan få fokus, blive hørt og håndteret. Det er kun muligt at have en meningsfyldt borgerrådgiverfunktion, hvis kommunalbestyrelsen reelt ønsker, at borgerne får hjælp til at italesætte deres utilfredshed.

Det kræver mod af forvaltningen at indgå i et samarbejde med borgerrådgiveren. Det gør det, fordi det indbefatter, at forvaltningen skal lade sig kigge over skulderen, få påpeget fejl og mangler i sagsbehandlingen, og tage imod kritik og anbefalinger fra borgerrådgiveren.

Det kræver mod af en borgerrådgiver at sige ja til stillingen. Det gør det fordi, stillingen er en ensom post, som kræver, at borgerrådgiveren kan navigere i feltet mellem borgeren og forvaltningen, og selv kan holde fast i formålet med og rammerne for funktionen. Men det er kun svært, hvis kommunalbestyrelsen og forvaltningen ikke lever op til det mod, det kræver af dem.

Er Ærø Kommune modig nok til stadig at have en borgerrådgiverfunktion? Det håber jeg!

¹ Analyse: Borgerrådgivere – en sikring af borgernes retssikkerhed. Kan findes via dette link: <https://justitia-int.org/analyse-borgerraadgiver-en-sikring-af-borgernes-retssikkerhed/>

Anbefaling til en fremtidig borgerrådgiverfunktion på Ærø

Det er min klare anbefaling, at kommunalbestyrelsen i Ærø Kommune beslutter fortsat ville have en borgerrådgiverfunktion, når jeg inden så længe fratræder stillingen. Der er dog efter min bedste vurdering kun behov for en borgerrådgiver ca. 10-12 timer om ugen. Jeg kommer derfor her med tre bud på, hvordan kommunalbestyrelsen kan fastholde en borgerrådgiverfunktion i kommunen.

Løsning 1 – samarbejdsaftale

Lav en samarbejdsaftale med en anden kommune, som allerede har en borgerrådgiverfunktion.

Flere kommuner har dækket deres behov for en borgerrådgiver ved at indgå en samarbejdsaftale med en anden kommune. Det gælder f.eks. syv kommuner i det midtjyske, som har indgået samarbejdsaftale med Randers Kommune. Alle medarbejderne i borgerrådgiverfunktionen er ansat af Randers Kommune, og de andre kommuner betaler så for at få dækket deres behov af Randers Kommunes borgerrådgivere.

En lignende aftale har Fanø Kommune lavet med Esbjerg Kommune, hvor der på den baggrund er sket en opnormering af funktionen i Esbjerg Kommune via puljemidlerne.

Fordelen ved sådan en ordning er, at Ærø Kommune ikke selv skal administrere sin borgerrådgiverfunktion. Men ulempen er, at Ærø Kommune ikke selv vælger og ansætter sin borgerrådgiver.

Løsning 2 – borgerrådgiver på deltid

Ansæt en borgerrådgiver i en deltidsstilling på 10-12 timer om ugen.

Fordelen ved denne model er, at det er Ærø Kommune selv, der vælger og ansætter sin borgerrådgiver. Men ulempen er, at det kan være svært at finde en person til at varetage en deltidsstilling. Det kan dog imødegås ved at finde en person, som i forvejen er ansat i en deltidsstilling, hvor det dog vil være en fordel, hvis personen også i forvejen er borgerrådgiver. Det er f.eks. tilfældet for borgerrådgiveren i Langeland Kommune.

Løsning 3 – sammenlagt med databeskyttelsesrådgiverfunktionen

Ansæt en borgerrådgiver, som også kan varetage databeskyttelsesrådgiverfunktionen.

DPO-funktionen er ligesom en borgerrådgiverfunktion, oprettet i henhold til styrelseslovens § 65 e en uafhængig funktion i kommunen, og er dermed den eneste anden funktion (udover whistleblowerordningen), som en uafhængig borgerrådgiver også kan varetage i kommunen. Den helt klare fordel ved denne model er, at Ærø Kommune kan få en borgerrådgiver, som kan være tilstede og til rådighed fuldtid i kommunen.



Tine Noack
Borgerrådgiver