

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING

2022 / 2023



ÆRØ
KOMMUNE



Indhold

Indledende bemærkninger	2
Formålet med borgerrådgiverfunktionen på Ærø	2
Etablering af borgerrådgiverfunktionen	3
Borgernes kendskab til borgerrådgiver funktionen	3
Borgernes mulighed for at mødes med borgerrådgiveren	3
Henveler det første år	4
Henvelerernes omfang	5
Henvelerernes indhold	8
Læring i forvaltningen	10
Undervisning	10
Sparring og øvrige ønsker fra forvaltningen	11
Tilsyn med forvaltningens sagsbehandling	12
Egen drift-undersøgelse af sagsbehandlingsfristerne	12
Kurser og andre aktiviteter	13
Deltagelse i kurser	13
Netværket af borgerrådgivere	13
Konklusion	15
Afsluttende bemærkninger	15

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.

Borgerrådgiverfunktionen i Ærø Kommune har nu virket i et år. Borgernes brug af borgerrådgiveren det forgangne år tegner et billede af, at der nok er brug for en borgerrådgiver, men også et særligt tydeligt billede af, at der ikke er grundlag for at have en borgerrådgiver ansat på fuldtid.

Det er min hensigt med denne årsberetning at give kommunalbestyrelsen indsigt i mit arbejde det forgangne år, og et grundlag for at kommunalbestyrelsen kan træffe beslutning om, hvorvidt der skal ændres i rammerne for borgerrådgiverfunktionen på Ærø.

Kommunalbestyrelsen har vedtaget en funktionsbeskrivelse for borgerrådgiveren, som fastlægger rammerne for borgerrådgiverens kompetencer og virke, samt beskriver formålet med borgerrådgiveren på Ærø. Jeg vil i vidt omfang inddrage funktionsbeskrivelsen i beretningen.

Beretningen dækker perioden fra 1. marts 2022 til og med 28. februar 2023.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen på Ærø

Det fremgår af funktionsbeskrivelsen, at formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen. Borgerrådgiveren skal sikre borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed, og gøre det lettere for kommunens borgere at komme i dialog med kommunen om disse forhold.

Det er tydeligt, at dialogen er i fokus og skal være det centrale i borgerrådgiverens arbejde.

Funktionsbeskrivelsen understreger også, at formålet med borgerrådgiveren er, at den viden, som borgerrådgiveren får gennem henvendelser fra borgerne, skal bruges konstruktivt til at forbedre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Det står således klart, at grundlaget for borgerrådgiverens virksomhed er henvendelserne fra borgerne! Det er altså udgangspunktet, at et behov for at skabe læring i forvaltningen udspringer fra de henvendelser, som borgerrådgiveren får fra borgerne.



Etablering af borgerrådgiverfunktionen



Borgerrådgiverfunktionen på Ærø startede ved min ansættelse 1. marts 2022, og hverken jeg eller forvaltningen i Ærø Kommune havde nogen erfaring med at oprette sådan en funktion. Det første år bærer derfor også præg af, at det er en funktion under opbygning.

Processen med at opbygge funktionen har skullet starte helt fra bunden. Der skulle indrettes en arbejdsplads, opbygges en side for borgerrådgiveren på kommunens hjemmeside m.m. Derudover skulle der i samarbejde med ledelsen findes de rette måder at kommunikere med forvaltningen på. Jeg skulle også finde den rette måde at gribe borgernes henvendelser an på, både i forhold til mødet med borgeren og registrering af henvendelserne, men også i forhold til hvordan jeg rent indholdsmæssigt skulle behandle sagerne. Det har været en udfordrende proces for mig, at skulle lære at forholde mig til borgernes henvendelser som borgerrådgiver, og ikke som socialrådgiver i en forvaltning.

Borgernes kendskab til borgerrådgiver funktionen

Jeg havde en klar ambition, da jeg blev ansat som borgerrådgiver: Alle borgerne i Ærø Kommune skulle vide, at der var ansat en borgerrådgiver, og hvad de kunne bruge borgerrådgiveren til!

Jeg brugte derfor i den første tid kræfter på at udarbejde informationsmateriale til borgerne. Det blev til en pjece om borgerrådgiverfunktionen og flyers, som jeg kørte rundt på øen med, og fik sat op og delt ud i dagligvarebutikker, biblioteker, biografen, socialpsykiatriens tilbud, læge- og sundhedsklinikker, genbrugsbutikker med flere. Særligt har pjecen på lægeklinikken i Marstal givet pote, da flere borgere fortæller, at de har læst pjecen, mens de sad og ventede i venteværelset, og efterfølgende har henvendt sig til borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har også været omtalt i diverse medier, f.eks. Fyns Amts Avis, Uge Avisen, Ærø Dagblad og på Facebook. Og flere borgere har da også tilkendegivet, at de har hørt om funktionen via disse medier.

Men på trods af alt reklamearbejdet møder jeg stadig borgere, der lige har hørt om borgerrådgiveren, inden de henvender sig til mig. Så der er formodentlig forsat mange Ærøboere, der ikke kender til funktionen endnu.

Borgernes mulighed for at mødes med borgerrådgiveren

Det første halve år sad jeg en dag om ugen forskellige steder på øen. Det var hensigten at tilgodese hele øens befolkning, men også at skabe mulighed for at borgerne kunne møde helt anonymt op, hvilket er svært, hvis borgerrådgiveren kun sidder på Rådhuset. Der kom dog i

perioden kun en enkelt borger, som ikke i forvejen havde en aftale med mig, om at mødes på stedet.

Jeg valgte derfor at ændre på måden, hvorpå borgerne kunne komme i kontakt med mig. Herefter var der ikke længere en fast træffetid, og borgerne skulle derfor altid ringe eller skrive til mig, for eventuelt at få en aftale om at mødes. Hvilket de i øvrigt næsten udelukkende havde gjort det første halve år. Jeg har ikke fået nogen negativ feedback på denne ændring.

Jeg har i hele perioden som udgangspunkt tilbudt borgerne at komme hjem til dem, som alternativ til at mødes med mig på Rådhuset. Det har jeg gjort, da der efter min opfattelse ikke er tilstrækkelig mulighed for at få et møderum på Rådhuset, som skaber sikkerhed for, at samtalen i rummet kan være fortrolig. Det er min oplevelse, at borgerne er rigtig glade for denne service, og det er givetvis også en service, som langt de færreste borgerrådgivere i Danmark tilbyder.

Vurdering af placeringen af borgerrådgiveren på Rådhuset

Borgerrådgiverfunktionen skaber i min optik et særligt behov for, at der for borgerne er let adgang til et fortroligt rum med borgerrådgiveren. Mute-boksen* har skabt mulighed for, at borgerrådgiverens telefonsamtaler kan ske i et fortroligt rum, men det er langt mere problematisk at finde et fortroligt rum at mødes med borgerne i på Rådhuset. Det er derfor min vurdering, at det ville være gavnligt for funktionen enten at flytte den uden for Rådhuset, eller alternativt at sikre borgerrådgiveren et selvstændigt kontor med mulighed for at have borgersamtaler på kontoret.

* Mute-boksen er den lydtætte telefonboks, som ses på billede her, og som er stillet op ved siden af mit skrivebord i Sekretariatet på Rådhuset. Den gør det muligt for mig at have fortrolige telefonsamtaler med borgerne, på trods af min placering i et storrumskontor. Det er dog ikke noget rart rum at opholde sig i i længere tid af gangen.



Henvendelser det første år

Indledningsvis vil jeg kort beskrive, hvordan jeg har registreret henvendelserne fra borgerne i den forgange beretningsperiode. Det er en proces, at finde den rette måde at registrere henvendelserne på, så måske registreringsmetoden vil ændre sig løbende. Jeg medtager i det følgende kun de kategorier af henvendelser, som jeg har registreret det seneste år.

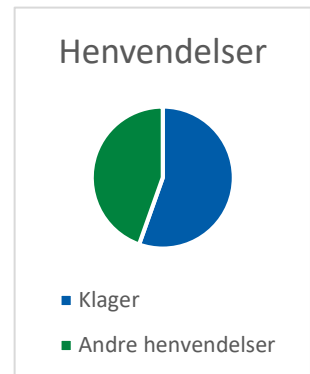
Først er henvendelserne registreret i to kategorier: "Klager" og "Andre henvendelser". "Klagerne" er herefter opdelt i tre kategorier, alt efter hvilken behandling henvendelsen har fået: "Undersøgt", "Afvist" og "Anden behandling og hjælp". De "Andre henvendelser" er ligeledes opdelt i tre kategorier: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

Henvendelsernes omfang

Siden opstarten af borgerrådgiverfunktionen på Ærø har jeg registreret 83 henvendelser fordelt på 70 hovedsager og 13 følgesager, og med henvendelser fra 62 forskellige borgere.

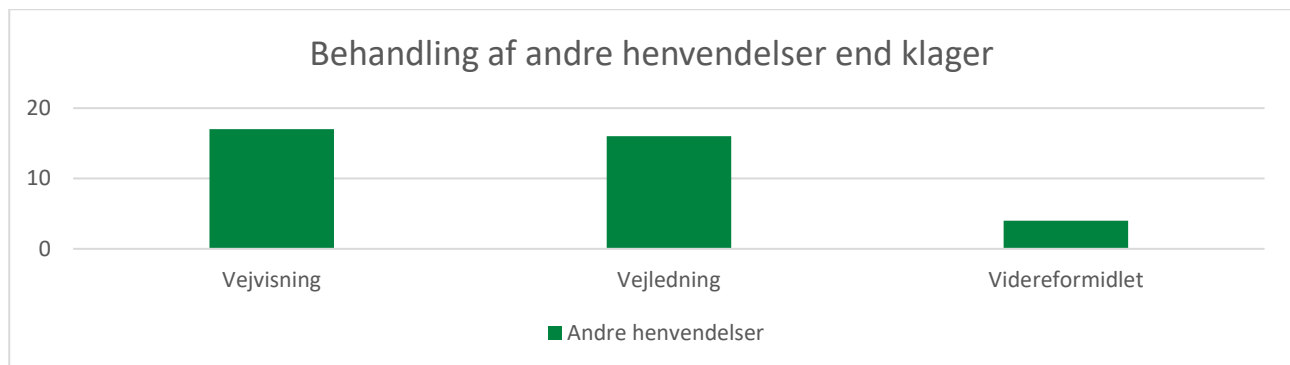
Henvendelserne fordeler sig på 46 klager og 37 andre henvendelser.



Andre henvendelser end klager

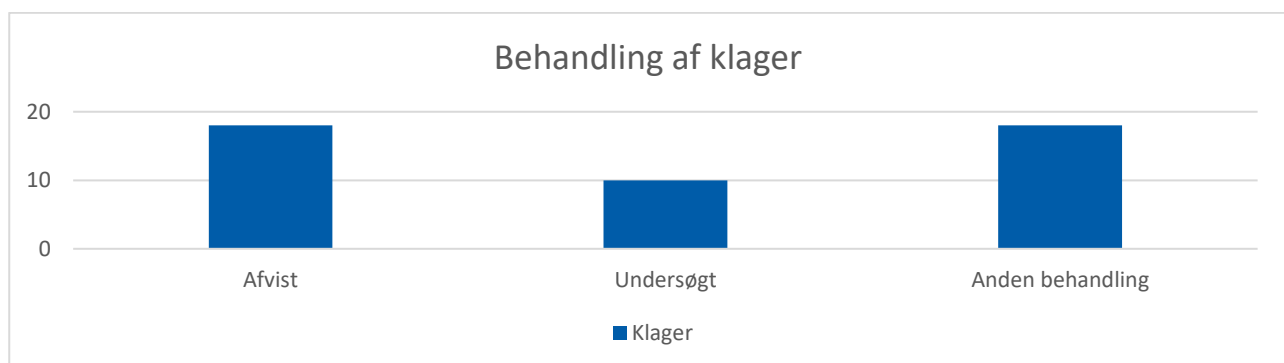
De 37 henvendelser fra borgerne, som ikke har været klager, har fordelt sig således, at der i 17 sager er givet vejvisning, i 16 sager givet vejledning, mens 4 sager blot er videreformidlet til forvaltningen.

Vejledningssagerne har jeg opdelt i "Kort og konkret vejledning", og "Mere omfattende vejledning". 11 af vejledningssagerne har kunnet klares med kort og konkret vejledning, hvorimod de resterende 5 har kaldt på mere omfattende vejledning.



Klager

De interessante sager at dykke lidt mere ned i er de 46 klager, borgerne har henvendt sig til borgerrådgiveren med. Disse er opdelt i følgende sagsbehandlingskategorier: 18 sager er "Afvist", 10 sager er "Undersøgt", og i 18 sager er der givet "Anden behandling og hjælp".



Afviste henvendelser

De afviste sager er underinddelt i følgende årsager: 1 sag var forældet, i 7 sager lå spørgsmålet udenfor borgerrådgiverens kompetencefelt, og i de sidste 10 sager var spørgsmålet til borgerrådgiveren ikke præciseret nok, til at sagen kunne tages under behandling, eller havde lignende mangler ved henvendelsen.

Undersøgte sager

10 klager har kaldt på, at borgerrådgiveren skulle undersøge sagen nærmere. Det er i disse henvendelser, at borgerrådgiveren har haft brug for at indhente oplysninger om sagen via forvaltningen. Når sagen efterfølgende afsluttes hos borgerrådgiveren, gives der en tilbagemelding til forvaltningen, eventuelt med kritik af sagen, hvis det er berettiget. Jeg har i årets løbet kun registreret to tilbagemeldinger, som har affødt kritik af forvaltningens sagsbehandling. Den ene omhandlede manglende overholdelse af notatpligten og den anden omhandlede manglende inddragelse af borgeren i sagsbehandling gennem et længere forløb. Begge henvendelser var vedrørende Job- og Voksencentret under Kultur og Socialområdet. Tilbagemeldingerne i begge tilfælde blev givet mundtligt i et møde med den faglige koordinator og den relevante sagsbehandler på sagen.

Af de 10 undersøgte sager er 6 sager vedrørende Kultur og Socialområdet, og de resterende 4 vedrørende Teknik og Miljøområdet.

Anden behandling og hjælp

De 18 klager, som har affødt anden behandling eller hjælp til borgeren, fordeles sig på følgende måde: 5 henvendelser blev løst ved borgerrådgiveren, 3 borgere fik hjælp til klageprocessen og de sidste 10 henvendelser havde fokus på at styrke dialogen mellem borgeren og forvaltningen.



Styrkelse af dialogen mellem borgeren og forvaltningen har selvfølgelig affødt et behov for, at jeg har taget kontakt til forvaltningen om sagen. Det er sket på meget forskellig vis, og både skriftligt og mundtligt.

De 10 henvendelser, som har haft fokus på at styrke dialogen mellem borgeren og forvaltningen, har fordelt sig således: 7 vedrørende Kultur og Socialområdet, og 3 vedrørende Teknik og Miljøområdet.

Vurdering af omfanget af henvendelser i forhold til andre kommuner

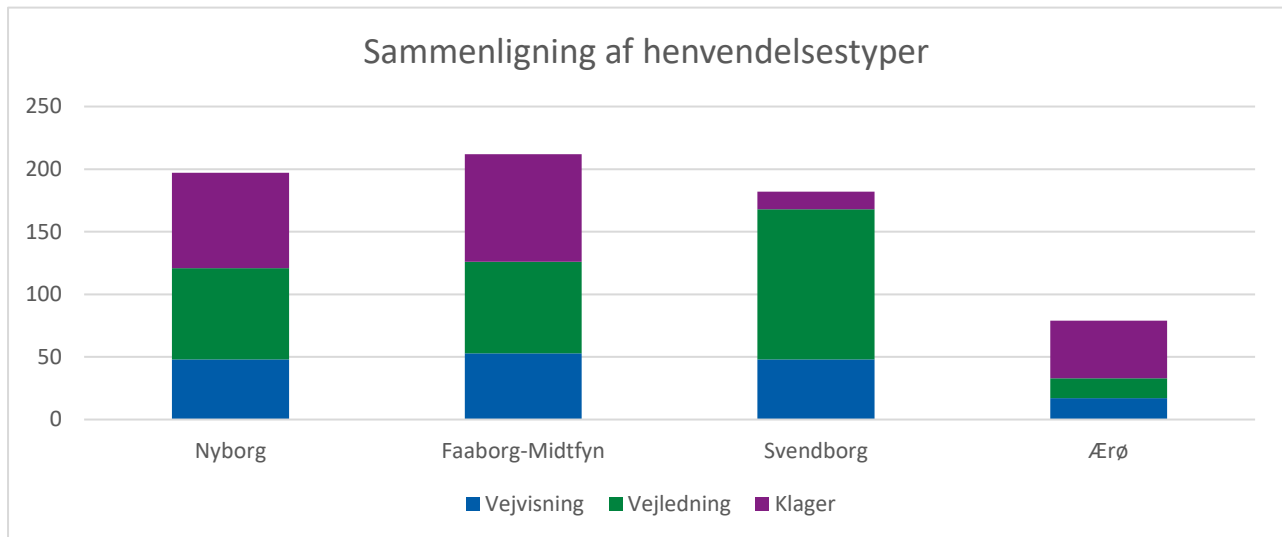
De enkelte borgerrådgivere kan selv bestemme, hvordan de registrerer henvendelserne fra borgerne. Men på trods af det registrerer de fleste borgerrådgivere nogenlunde ens. Jeg tillader mig derfor i det følgende at sammenligne henvendelserne fra borgerne i Ærø Kommune med tre af de andre fynske kommuner, som har haft borgerrådgivere i mere end et år og derfor har offentliggjort beretninger med beskrivelser af henvendelserne.

Borgerrådgiveren i Nyborg Kommune beskriver i sin årsberetning for 2021 følgende: Der har været henvendelser fra 134 borgere, hvoraf nogle borgere har henvendt sig flere gange typisk i samme

sag. Det fremgår endvidere, at henvendelserne fordeler sig som følger: Vejvisning 48, 24%, Råd og vejledning 73, 36%, Klager 43, 21%, Indvendinger 33, 17% og Øvrige 3, 2%.

Borgerrådgiveren i Faaborg-Midtfyn Kommune beskriver i sin årsberetning for 2021 følgende: Borgerrådgiveren har i perioden modtaget 212 henvendelser. Antal af borgere der har henvendt sig én gang: 133. Antal af borgere der har henvendt sig mere end én gang: 73. Klager 86 og andre henvendelser 126, som dækker over 73 vejledning og 53 vejvisning.

Den tidligere borgerrådgiver i Svendborg Kommune beskriver i sin årsberetning for perioden 01.11.2020 – 31.12.2021 følgende: Der har været 206 sager og henvendelser i borgerrådgivningen. Sagerne er fordelt på 195 unikke henvendelser, hvilket vil sige, at der er 195 forskellige personer, der har henvendt sig til borgerrådgivningen i perioden. Henvendelserne fordeler sig i følgende typer: Klagesager 7%, Råd og vejledning 60%, Vejvisning 24% og forskellige andre henvendelser 9%.



For at sammenligne Ærø Kommune med de øvrige i forhold til omfanget af henvendelser, er det selvfølgelig væsentligt at se på befolkningsgrundlaget.

Nyborg Kommune: ca. 32.000 indbyggere – 134 henvendelser

Faaborg-Midtfyn Kommune: ca. 52.000 indbyggere – 212 henvendelser

Svendborg Kommune: ca. 59.000 indbyggere – 177 henvendelser (omregnet til et år)

Ærø Kommune: ca. 6.000 indbyggere – 83 henvendelser

Det er min vurdering, at fordelingen af henvendelsestyperne i Ærø Kommune i vidt omfang ligner den, der er i de her ovenfor nævnte kommuner (min antagelse er at borgerrådgiveren i Svendborg har registreret klagesager lidt anderledes end de øvrige har). Men det er tydeligt, at antallet af henvendelser har været relativt højt i Ærø Kommune sammenlignet med de andre kommuner, når man ser det i forhold til indbyggertallet. Jeg har dog også afvist at behandle relativt flere klager, end de øvrige har.

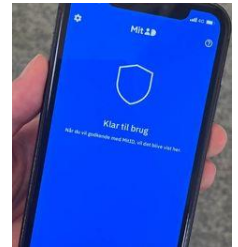
Henvendelsernes indhold

Funktionsbeskrivelsen for borgerrådgiveren på Ærø beskriver blandt andet, hvad borgerrådgiveren kan hjælpe borgerne med og hvad borgerrådgiveren ikke kan hjælpe med. Jeg vil her gennemgå nogle af punkterne fra funktionsbeskrivelsen, og komme med eksempler på henvendelser jeg har fået om disse forhold.

Borgerrådgiveren kan:

Støtte og vejlede borgeren, hvis vedkommende ikke ved, hvor man skal henvende sig med sit spørgsmål.

Det er jævnligt, at det netop er dét, henvendelsen fra borgeren handler om. Til tider er henvendelsen dog også en fejl, da borgeren egentlig havde til hensigt, f.eks. at rette henvendelse til Borgerservice. Jeg har blandt andet fået en del henvendelser om hjælp til MitID.



Hjælpe med om der kan klages, og hvem der kan klages til.

Henvendelser om klagevejledning er sket ganske få gange, og det er min oplevelse, at forvaltningen i Ærø Kommune er god til at huske klagevejledning til borgerne. Jeg er dog også stødt på eksempler, hvor klagevejledningen har været forkert eller helt manglet, og så er forvaltningen blevet gjort opmærksom på dette.

Vejlede om borgernes rettigheder i forbindelse med deres sagsbehandling, f.eks. hvor lang tid sagsbehandlingen i en konkret sag må vare, hvordan en afgørelse skal forstås og hvordan kan borgeren forvente at blive behandlet.

Vejledning om sagsbehandlingen har fyldt mest tidsmæssigt i de henvendelser, der har været til borgerrådgiveren det første år. Særligt gav nogle henvendelser fra borgere med langvarige kontanthjælpssager anledning til en del vejledning om sagsbehandlingsprocesser og rettigheder i forbindelse med forvaltningens sagsbehandling.

Spørgsmålet om konkrete lokalt fastsatte sagsbehandlingsfrister er jeg ikke blevet mødt med, men spørgsmål om hvor længe kommunen må være om at genbehandle efter klager og klagesagsbehandling i øvrigt, har fyldt noget i henvendelserne.

Jeg har fået nogle henvendelser, som har handlet om at hjælpe borgeren med at forstå indholdet af en afgørelse. Det har været afgørelser truffet af Ærø Kommune, men også af andre myndigheder. Egentlig ligger det lidt udover borgerrådgiverens kompetence, at se på andre myndigheders afgørelser, men det har jeg nu valgt at hjælpe med alligevel.

Hjælpe borgeren med at forberede sig til en samtale og efterfølgende hjælpe borgeren med at samle op på, hvad der kom ud af samtalen.

Der har kun været meget få henvendelser fra borgere med dette ønske. En enkelt borger bad om hjælp til at forberede sit møde med rehabiliteringsteamet, men henvendte sig ikke igen for at samle op på hvordan selve mødet gik.

Skabe dialog mellem borger og kommune, også hvis sagen er gået i hårnude.

En del borgerhenvendelser har handlet om et ønske om, at borgerrådgiveren skulle rykke forvaltningen for et svar på en henvendelse, som borgeren har manglet. I en periode fik jeg mange

henvendelser, hvor borgerrådgiveren blot var sat på cc. på en mail til forvaltningen. Sådanne henvendelser har jeg afvist at gå ind, og bedt borgeren om enten at præcisere behovet for borgerrådgiverens hjælp, eller henvende sig igen, såfremt forvaltningen ikke meldte tilbage på borgerens egen henvendelse.

Jeg har også fået flere henvendelser, hvor en borger har bedt om hjælp til at få sat de rigtige ord på sin utilfredshed over for forvaltningen, for derigennem bedre at blive hørt og inddraget. Nogle gange har det kaldt på dialog med forvaltningen, mens det andre gange er løst alene ved rådgivning fra borgerrådgiveren.



Jeg har ikke fået nogen henvendelser, hvor sagen har været gået helt i hårdknude mellem forvaltningen og borgeren, og derfor ville have krævet et længere forløb med dialog med forvaltningen. De mistillids-henvendelser jeg har fået fra borgerne, er behandlet relativt hurtigt og uden behov for efterfølgende handling fra borgerrådgiverens side. Det formodes derfor at forvaltningen har formået at genskabe tilliden i en grad, så borgeren ikke længere har haft brug for borgerrådgiverens hjælp og støtte.

Borgerrådgiveren kan ikke:

Behandle klager over det serviceniveau, der er vedtaget af Kommunalbestyrelsen eller forhold, som Kommunalbestyrelsen har behandlet og taget stilling til.

Der er ingen tvivl om, at serviceniveauet har betydning for borgerne, og jeg har da også fået flere henvendelser med klager over dette. Jeg har naturligvis afvist at gå ind i disse sager.

Vurdering af arbejdsbyrden for borgerrådgiveren

Henvendelserne fra borgerne har meget forskellig tyngde, og skaber væsentlig forskel i den gennemsnitlige arbejdstid for borgerrådgiveren.



Langt de fleste henvendelser, som blot kalder på, at borgerrådgiveren skal vejlede videre til rette sted eller give en kort og konkret vejledning om regler eller processer, bliver klaret inden for samme arbejdsdag, og skaber kun en arbejdsbyrde på ca. 15-60 minutter per henvendelse. Dette er inkl. registrering af henvendelsen og eventuel journalisering af dokumenter. 58 af henvendelserne til borgerrådgiveren det forgangne år på Ærø har været af dette omfang.

Antallet af henvendelser, som har krævet mere end blot kort sagsbehandling hos borgerrådgiveren, er derfor ganske lavt, i alt 25 henvendelser, og har derfor heller ikke udgjort en væsentlig arbejdsbyrde for borgerrådgiveren.

Samlet set er det min vurdering, at henvendelserne fra borgerne i denne beretningsperiode blot har fyldt ca. en femtedel af min samlede arbejdstid.

Læring i forvaltningen

Funktionsbeskrivelsen foreskriver, at borgerrådgiveren løbende har dialog med administrationen om behov og muligheder for forbedringer af mødet med borgerne. Det gælder både i den enkelte sag og på tværs af sager (mønstergenkendelse).

Jeg har som beskrevet ovenfor løbende haft dialog med forvaltningen, når henvendelserne fra borgerne har givet anledning til det. Men som det kom frem ved gennemgang af årets henvendelser, er det begrænset hvor mange gange, der har været behov for dialog med forvaltningen. Og der er ikke i det forgangne år modtaget henvendelser, som viser et mønster, der har kaldt på handling fra borgerrådgiverens side.

Undervisning

Ifølge funktionsbeskrivelsen kan borgerrådgiveren også tilbyde undervisning til medarbejderne i kommunen, eller tages med på råd, når fagforvaltningerne arrangerer kurser.

Forløb for jobcentrets medarbejdere

Jeg gennemførte i efteråret 2022 et undervisningsforløb med medarbejderne i Job og Voksencentret. Forløbet havde fokus på den sociale retssikkerhedslovs § 4 om borgerens ret til at medvirke ved behandlingen af sin sag. Det kaldes også for *dialogprincippet* i forvaltningsretten. Det var et par henvendelser fra nogle borgere med mangeårige kontanthjælpssager, der gav anledning til at tilbyde dette forløb. Borgerne var blandt andet utilfredse med, at de ikke oplevede sig inddraget i sagsbehandlingen, og derfor ikke forstod idéen med de indsatser, der blev iværksat.

Undervisning i teknik og miljøafdelingen

Den nye direktør for Teknik og Miljø henvendte sig i efteråret til borgerrådgiveren og oplyste, at opgaven med at håndtere aktindsigtsanmodninger i afdelingen ville blive delt ud på flere af medarbejderne. Der var derfor et behov for, at få klædt medarbejderne på til at kunne behandle anmodningerne. Jeg afholdt derfor et kursus i aktindsigter efter offentlighedsloven for afdelingens medarbejdere. Kurset havde fokus på de grundlæggende sagsbehandlingsregler på området.

Afdelingen har fornyligt fået nogle klagesager retur fra Planklagenævnet, som fastslår, at aktindsigtsanmodningerne burde være afgjort efter miljøoplysningslovens regler og ikke offentlighedsloven. Det er derfor aftalt med afdelingen, at jeg i løbet af foråret tilbyder dem et kursus i aktindsigter efter miljøoplysningsloven også.

Undervisning for ikke-sagsbehandlere

Jeg har fået en henvendelse fra den uddannelsesansvarlige i Ærø Kommune, som beder om et undervisningsforløb med fokus på forvaltningsret for ikke-sagsbehandlere, som skal tilbydes udførelsen, f.eks. hjemmeplejen m.fl. Der arbejdes fortsat på at få klarlagt behovet, men forløbet forventes iværksat i løbet af den kommende beretningsperiode.

Sparring og øvrige ønsker fra forvaltningen

Sparring i enkeltsager

Flere medarbejdere i forvaltningen har året igennem efterspurgt mulighed for sparring i enkeltsager. Jeg har til sådanne henvendelser svaret, at jeg gerne tilbyder generel juridisk sparring, men ikke i enkeltsager.

Borgerrådgiveren i Ærø Kommune er uafhængig af forvaltningen og skal fungere som en uvildig rådgiver for de borgere, som henvender sig. Det betyder, at borgerrådgiveren ikke kan tilbyde forvaltningen sparring i enkeltsager. Drøftelse af enkeltsager kan kun ske på borgerrådgiverens foranledning, hvis borgeren selv har henvendt til borgerrådgiveren for hjælp og støtte til sin sag.

Jeg tilbød i slutningen af året blandt andet chefen for Job- og Voksencentret, at jeg regelmæssigt kunne komme i afdelingen og yde generel juridisk sparring til medarbejderne i et fælles forum. Chefen foreslog, at jeg kunne komme regelmæssigt og sidde et sted i afdelingen, så medarbejderne kunne komme til mig og få sparring. Det har jeg afvist som en mulighed, blandt andet fordi der vil være for stor risiko for, at min uvildighed kan komme i fare. Jeg har endnu ikke fået en tilbagemelding på mit eget tilbud til afdelingen.

Jeg har lavet en aftale med Teknisk Afdeling om, at jeg kommer ca. hver anden måned og deltager i sidste del af deres afdelingsmøde. Formålet med dette er, både at være til rådighed for generelle juridiske spørgsmål, men også at give dem input til forbedring af sagsbehandlingen ved at drøfte forskellige sagsbehandlingsregler. Vi har aktuelt en aftale om, at jeg en dag fortæller lidt om de handicapretlige principper, som har betydning på det tekniske område.

Øvrig undervisning

Jeg er også blevet kontaktet af Job- og Voksencentret med ønsker om undervisning i forskellige fagfaglige regler, som egentlig ikke ligger inden for borgerrådgiverens felt. Borgerrådgiverens klassiske ekspertise område er jo inden for forvaltningsretten og de sagsbehandlingsregler der

følger heraf. Men da jeg også er uddannet socialrådgiver, har jeg kompetencer i forhold til det socialfaglige felt og ville nok kunne undervise i fagfaglige regler på dette område. Det er derfor under overvejelse at tilbyde undervisning, som ligger ud over det klassiske felt for en borgerrådgiver.

Tilsyn med forvaltningens sagsbehandling

Ud over det tilsyn som borgerrådgiveren laver i forbindelse med undersøgelse af enkeltsager, kan borgerrådgiveren ifølge funktionsbeskrivelsen også i samråd med direktionen iværksætte generelle undersøgelser af kommunens sagsbehandling.

Egen drift-undersøgelse af sagsbehandlingsfristerne

På baggrund af inspiration fra andre borgerrådgiveres tilsynsvirksomhed tog jeg initiativ til at iværksætte en egen drift-undersøgelse af Ærø Kommunes sagsbehandlingsfrister. Idéen til undersøgelsen blev behandlet på direktionsmøde d. 28. november 2022 og herefter sat i gang.

Der skal i henhold til § 3, stk. 2 i den sociale retssikkerhedslov, fastsættes frister for sagsbehandlingen på de områder, hvor en borger kan ansøge om hjælp, og hvor borgeren derfor har en interesse i at få oplyst, hvor lang tid der vil gå, før der foreligger en afgørelse. Generelt skal kommunen offentliggøre fristerne, og på servicelovens område præciserer § 3 a i den sociale retssikkerhedslov, at sagsbehandlingsfristerne skal offentliggøres på og tydeligt fremgå af kommunens hjemmeside.

Ved en hurtig søgning på Ærø Kommunes hjemmeside kunne jeg ikke umiddelbart finde nogen sagsbehandlingsfrister på f.eks. Børn og Ungeområdet. Det synes derfor relevant, at undersøge nærmere i hvilket omfang de lovpligtige frister overhovedet er fastsat i Ærø Kommune.

Undersøgelsen blev derfor inddelt i to faser. I første etape vil jeg undersøge, i hvilket omfang der er fastsat lovpligtige frister, og i anden etape vil jeg undersøge, i hvilket omfang der føres kontrol med overholdelse af fristerne, og hvad denne kontrol viser.

Formålet med undersøgelsen er i først etape at medvirke til at sikre, at Ærø Kommune lever op til lovens krav på området. Formålet med anden etape er at medvirke til at afklare, om administrationen lever op til de frister, der er fastsat for at belyse, om borgerne generelt kan forvente, at sagerne behandles inden for de fastsatte frister, eller om der eventuelt kan være brug for handling på området. Handling kan f.eks. være at ændre på fristerne, så de afspejler virkeligheden, eller tilføre området flere ressourcer for at leve op til fristerne.

Undersøgelsens foreløbige resultat

Undersøgelsen er fortsat i første fase, som indtil videre viser, at der er fastsat en del frister, men også at der mangler frister på flere områder. Jeg afventer i skrivende stund forsat nogle svar fra de to i ledelsen, som jeg kommunikerer med i forbindelse med undersøgelsen; direktøren for Kultur og Social, og chefen for Sekretariatet og Borgerservice.

Undersøgelsen vil blive afsluttet med en rapport, som vil blive offentliggjort. Undersøgelsen forventes færdig i løbet af marts/april 2023.

Kurser og andre aktiviteter

I bevillingen af puljemidler til borgerrådgiverfunktionen på Ærø indgår et beløb på 30.000 kr. årligt til brug for borgerrådgiverens deltagelse i uddannelses- og kursusaktiviteter.

Jeg har det forgange år deltaget i flere kurser og andre relevante arrangementer, med det formål at blive klædt bedre på til at varetage rollen som borgerrådgiver.

Deltagelse i kurser

Jeg har deltaget i følgende eksterne kurser i beretningsperioden:

- Miljøoplysningsloven og aktindsigter, Djøf
- Praktisk forvaltningsret, Djøf
- Aktindsigter efter offentlighedsloven, Djøf
- Forvaltningsretskonference, Aalborg Universitet, Juridisk Institut

Jeg har også deltaget i følgende interne kurser i relation til borgerrådgiverfunktionen:

- God dialog med borgerne i Ærø Kommune

Planlagte kurser

Indtil videre er jeg tilmeldt følgende kurser i den kommende beretningsperiode:

- Barnets lov, Djøf
- Inddragelse på handicapområdet, Socialstyrelsen
- Den gode partshøring, LIVA Kurser
- Styrket Borgerkontakt, 3-dags uddannelsesforløb v/ Styrket Borgerkontakt

Kurset "Styrket borgerkontakt" er særligt tilrettelagt for borgerrådgivere, og det er tanken, at kurset skal danne grundlag for at tilbyde kurser i metoden til Ærø Kommunes medarbejdere.

Netværket af borgerrådgivere

Borgerrådgiverrollen er en ensom funktion, særligt når funktionen som på Ærø består af blot en enkelt ansat. Der er derfor i høj grad brug for at få fællesskab med andre borgerrådgivere. Der er for landets borgerrådgivere, som nu tæller ca. 80, dannet flere netværk, som de enkelte borgerrådgivere kan få sparring i og inspiration fra.

Jeg har i det forgangne år deltaget i netværk på tre niveauer.

Det landsdækkende netværk

Det landsdækkende netværk er et netværk, som omfatter alle de borgerrådgivere i Danmark, som enten er ansat efter styrelseslovens § 65 e eller fungerer i lignende stillinger. Der er enkelte

borgerrådgivere i Danmark, som ikke er omfattet af netværket, da deres funktion ikke anses for tilstrækkeligt uafhængig af forvaltningen.

Det landsdækkende netværk mødes en gang om året til et 3-dages seminar, også kaldet årsmødet. På seminaret er der et dagsprogram med faglige indslag, blandt andet besøg fra ombudsmanden, men også rig mulighed for at drøfte problemstillinger i mindre grupper, og i socialt lag at lære de andre borgerrådgivere at kende.

Vest-netværket

Vest-netværket består af de borgerrådgivere, som arbejder i de jyske og fynske kommuner. Dette netværk har i denne beretningsperiode mødtes to gange til et 1-dags arrangement med en dagsorden, der sætter fokus på sparring og kvalificering af vores arbejde som borgerrådgivere.

Det fynske netværk

Det fynske netværk består af de borgerrådgivere som arbejder i de fynske kommuner, herunder Langeland og Ærø. I dette netværk mødes vi i øjeblikket ca. hver 6. uge. Det primære formål med vores mere nære netværk er, at give mulighed for tættere sparring i enkeltsager og konkrete problemstillinger. Vi skiftes til at være vært for dagen, og i juni 2023 bliver det min tur til at invitere netværket til Ærø.

Vurdering af netværkets betydning for borgerrådgiverens arbejde

Netværket, både det nære og det større, har for mig været det vigtigste for min trivsel i rollen som borgerrådgiver på Ærø. Det er i netværket, at jeg har fundet hjælp og støtte til at takle de udfordringer, jeg er stødt på i dagligdagen. Både i forhold til etablering af funktionen, forståelsen af de overordnede rammer for funktionen, og håndtering af de problemstillinger, der løbende opstår som følge af at være i den uvildige rolle, jeg har som borgerrådgiver. Det er derfor min vurdering, at det også fremadrettet er væsentligt at prioritere at deltage i netværkets arrangementer.



Konklusion

Baseret på erfaringerne det første år kan jeg konkludere følgende:

- Min ambition om, at alle borgere på Ærø skal vide, at der er en borgerrådgiverfunktion og hvad denne kan bruges til, er langt fra opnået. Der vil derfor fortsat være et behov for at arbejde med at synliggøre borgerrådgiverfunktionen.
- Det samlede antal af henvendelser, jeg har fået det seneste år, er mindst i samme omfang som i andre kommuner set i forhold til befolkningsgrundlaget. Det kan på den baggrund ikke forventes – uanset om ambitionen ovenfor opnås – at der vil komme væsentligt flere henvendelser fremadrettet. Det betyder, at der ikke på noget tidspunkt kan forventes at komme henvendelser nok til at udfylde arbejdstiden for en fuldtidsansat borgerrådgiver.
- Det er min vurdering, at jeg som borgerrådgiver har hjulpet flere borgere til en bedre retsstilling, en bedre forståelse af deres rettigheder og sagsbehandlingsprocesserne i forvaltningen, og en bedre dialog med forvaltningen om deres sag. Der synes derfor at være grundlag for, at jeg kan konkludere, at der er brug for en borgerrådgiver på Ærø.

Afsluttende bemærkninger

Der er nu borgerrådgiverfunktioner i ca. 80 af de 98 kommuner i Danmark, men flere af kommunerne er gået sammen om at skabe fælles borgerrådgiverfunktioner, således at de deles om en eller flere borgerrådgivere. Det gælder f.eks. for de midtjyske kommuner Randers, Skanderborg, Norddjurs, Favrskov, Horsens, Skive og Odder kommuner, men også for Esbjerg og Fanø. Borgerrådgiveren i Esbjerg fik i 2022 også til opgave at være borgerrådgiver for Fanø Kommunes borgere.

Der er mange fordele ved at kommunerne arbejder sammen om en borgerrådgiverfunktion. Det kan blandt andet betyde, at det er muligt at have en borgerrådgiver selv i små kommuner, og hvis en fælles borgerrådgiverfunktion giver grundlag for, at der ansættes flere end én til at varetage funktionen, er der bedre mulighed for daglig sparring med en ligesindet kollega.

Jeg afslutter med disse bemærkning for at inspirere kommunalbestyrelsen til at tage en drøftelse af, om der skal arbejdes på at afsøge muligheder for, at borgerrådgiverfunktionen på Ærø sammenlægges med andre borgerrådgiverfunktioner i det sydfynske.



Tine Noack
Borgerrådgiver