

# BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN

## AFSLUTTENDE RAPPORTERING

2021-2024



ÆRØ  
KOMMUNE



## Indhold

|                                                              |   |
|--------------------------------------------------------------|---|
| Indledende bemærkninger og tidslinje .....                   | 2 |
| Borgerrådgiverens formål og funktion .....                   | 2 |
| Kendskab, henvendelser og omfang.....                        | 3 |
| Klager .....                                                 | 5 |
| Behandling af klager .....                                   | 6 |
| Andre henvendelser - 'Andet' .....                           | 6 |
| Læring og sparring med forvaltningen .....                   | 7 |
| Undervisning .....                                           | 7 |
| Egen drift-undersøgelse .....                                | 8 |
| Netværk af borgerrådgivere .....                             | 8 |
| Betydning af borgerrådgiverfunktionen .....                  | 8 |
| Et yderligere aspekt i en borgerrådgiverfunktion på Ærø..... | 9 |
| Landsdækkende undersøgelse .....                             | 9 |
| Afsluttende bemærkninger.....                                | 9 |

Denne afrapportering er en samlet rapport for borgerrådgiverfunktionen i Ærø Kommune og de erfaringer, der er opnået i projektperioden fra 2021 til 2024, hvor Ærø Kommune med tilskud fra Indenrigs- og Sundhedsministeriet har haft en borgerrådgiver ansat.

I september 2021 besluttede kommunalbestyrelsen at søge om tilskud fra Demokratipuljen, under det daværende Indenrigs- og Boligministeriet, til oprettelsen af en borgerrådgiverfunktion i henhold til lov om kommunernes styrelse § 65 e.

Den 1. december 2021 modtog kommunen tilsagn om midler til ansættelse af en borgerrådgiver på fuld tid indtil projektperiodens afslutning den 31. december 2024.

Den 1. marts 2022 ansatte Ærø Kommune sin første borgerrådgiver i en 37 timers stilling.

Den 31. august 2023 – efter 1 ½ år – fratrådte kommunens første borgerrådgiver sin stilling grundet andet arbejde.

Den 27. september 2023 besluttede kommunalbestyrelsen at opretholde borgerrådgiverfunktionen på et nedjusteret niveau og i samarbejde med en eller flere af de sydfynske kommuner, under forudsætning af Indenrigs- og Sundhedsministeriets godkendelse.

Den 8. januar 2024 godkendte Indenrigs- og Sundhedsministeriet samarbejdsaftale mellem Ærø og Langeland Kommuner om borgerrådgiverfunktionen. Borgerrådgiveren, der er ansat på 15 timer ugentligt ved Langeland Kommune, blev ansat 10 timer ugentligt ved Ærø Kommune.

Den 15. januar 2024 blev Ærø Kommunes nye borgerrådgiver ansat i en tidsbegrænset stilling på 10 timer ugentligt til og med den 31. december 2024, hvor projektperioden sluttede.

Kommunalbestyrelsen besluttede den 18. december 2024 at søge ministeriet om tilskud fra puljen til borgerrådgivning for 2025 for igen at kunne ansætte en borgerrådgiver på 10 timer ugentligt.

Den 31. december 2024 stoppede Ærø Kommunes borgerrådgiver i stillingen, fordi projekt- og tilskudsperioden udløb.

## Borgerrådgiverens formål og funktion

Formålet med borgerrådgiveren har været at yde en udvidet service til borgerne ved at:

- styrke dialogen mellem borgerne og Ærø Kommune, herunder rådgive og vejlede borgerne i kontakten med kommunen
- medvirke til at styrke borgernes retssikkerhed (overholdelse af gældende lov, god forvaltningsskik, kommunens retningslinjer m.v.)
- føre tilsyn med administrationen
- bære viden tilbage i organisationen for at styrke læring og forbedre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening

Da borgerrådgiverfunktionen startede, havde hverken borgerne eller den nyansatte borgerrådgiver erfaring med funktionen. Den første tid bar derfor præg af dette. Processen med at opbygge funktionen startede fra bunden med at:

- indrette fysisk arbejdsplads
- opbygge og iværksætte kontaktstruktur med digital post, telefon- og træffetider
- opbygge site om borgerrådgiverfunktionen på kommunens hjemmeside
- aftale måde at kommunikere med forvaltningen på i samarbejde med ledelsen
- finde den rette måde at gribe borgerhenvendelser an på og meget mere

## Kendskab, henvendelser og omfang

Det har i hele projektperioden været højt prioriteret at gøre borgerne opmærksomme på, at kommunen havde en borgerrådgiverfunktion og hvad de kunne bruge borgerrådgiveren til.

I starten af projektperioden blev der udarbejdet informationsmateriale til borgerne. Der blev lavet en pjece om borgerrådgiverfunktionen og flyers, som blev delt ud i dagligvarebutikker, på øens biblioteker, i biografen, i socialpsykiatriens tilbud, i læge- og sundhedsklinikker, genbrugsbutikker med flere.

I forbindelse med at kommunens første borgerrådgiver startede i 2022 blev funktionen og muligheden for at bruge borgerrådgiveren omtalt i de lokale medier; Fyns Amts Avis, Ærø Ugeavis og Ærø Dagblad. Herudover blev funktionen omtalt på kommunens Facebook-profil og hjemmeside og har været det gennem hele projektperioden.

Vi kan konstatere, at interessen fra borgerne var størst, da funktionen var ny, måske fordi der på daværende tidspunkt var udækket behov for at kunne henvende sig til en uvildig person ved kommunen og måske fordi, det var uklart, hvad borgerrådgiveren kunne hjælpe med.

Alle borgere har kunnet henvende sig til borgerrådgiveren via telefon eller digital post lige som det efter aftale har været muligt at møde op på rådhuset, eller lave en tid med borgerrådgiveren om at komme hjem til borgeren.

I starten af projektperioden var det muligt at møde borgerrådgiveren på forskellige satellitkontorer på øen. Det var imidlertid ingen succes, hvorfor muligheden blev afskaffet og borgerrådgiveren gik over til udelukkende at mødes efter forudgående aftale.

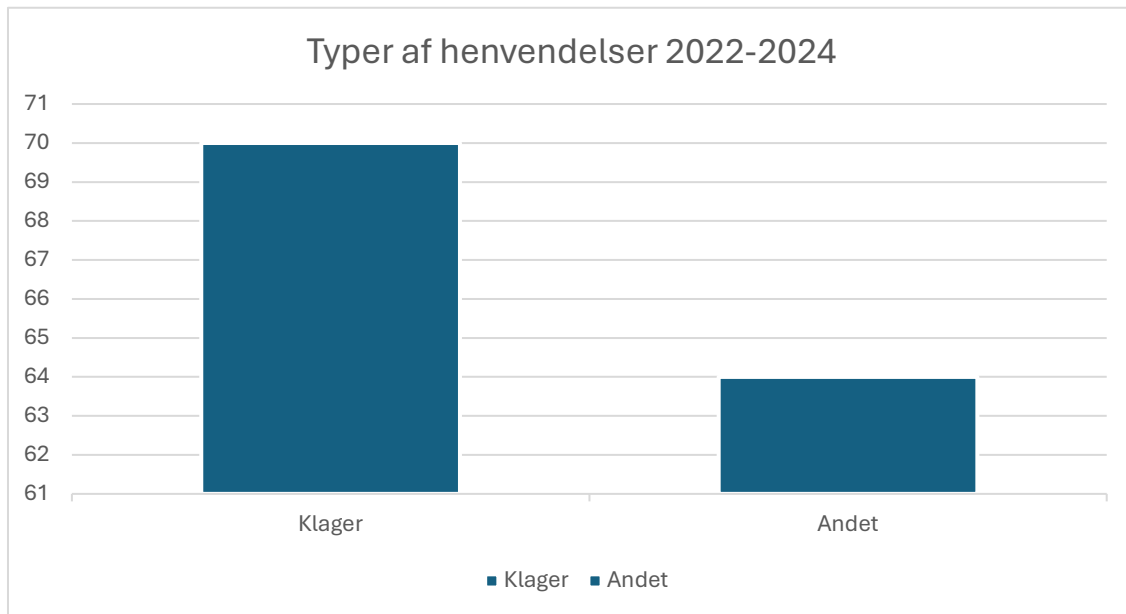
Borgerrådgiveren har i perioden 1. marts 2022 til og med 31. december 2024 modtaget i alt 134 henvendelser fra borgere.

Borgernes henvendelser er blevet kategoriseret efter, om der har været tale om en 'klage' eller 'andet'. Der er i perioden modtaget i alt 70 'klager' og 64 'andre henvendelser'.

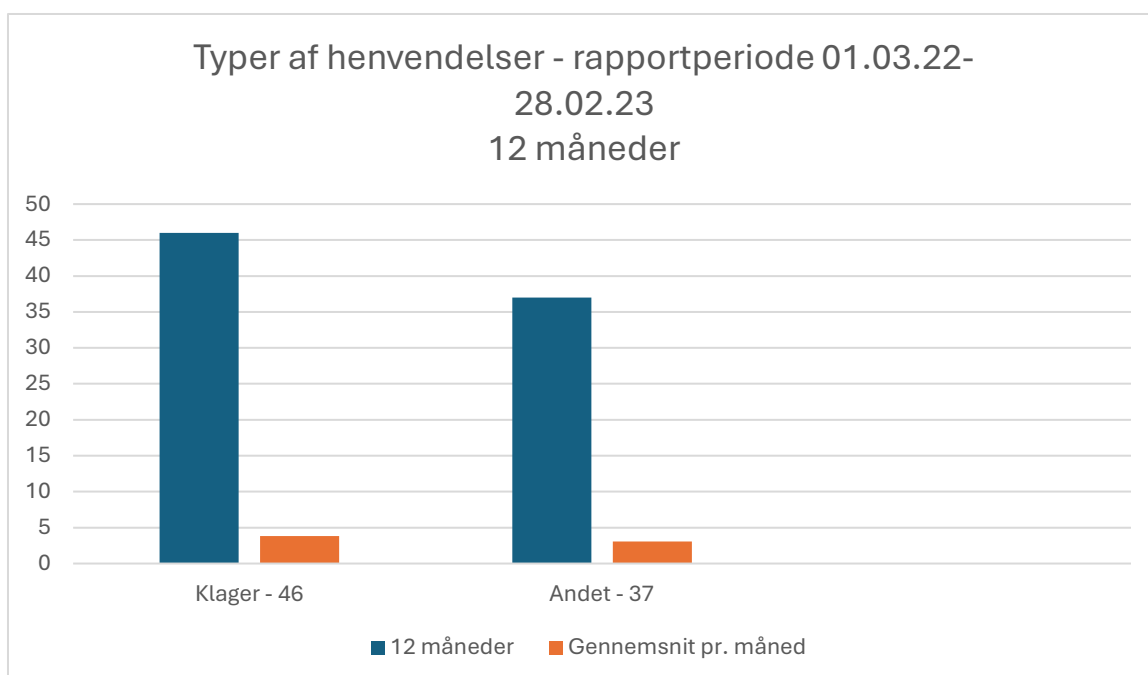
'Klage' dækker over henvendelser, hvor borgeren har været utilfreds med noget. For eksempel over en afgørelse eller den måde borgeren er blevet behandlet på.

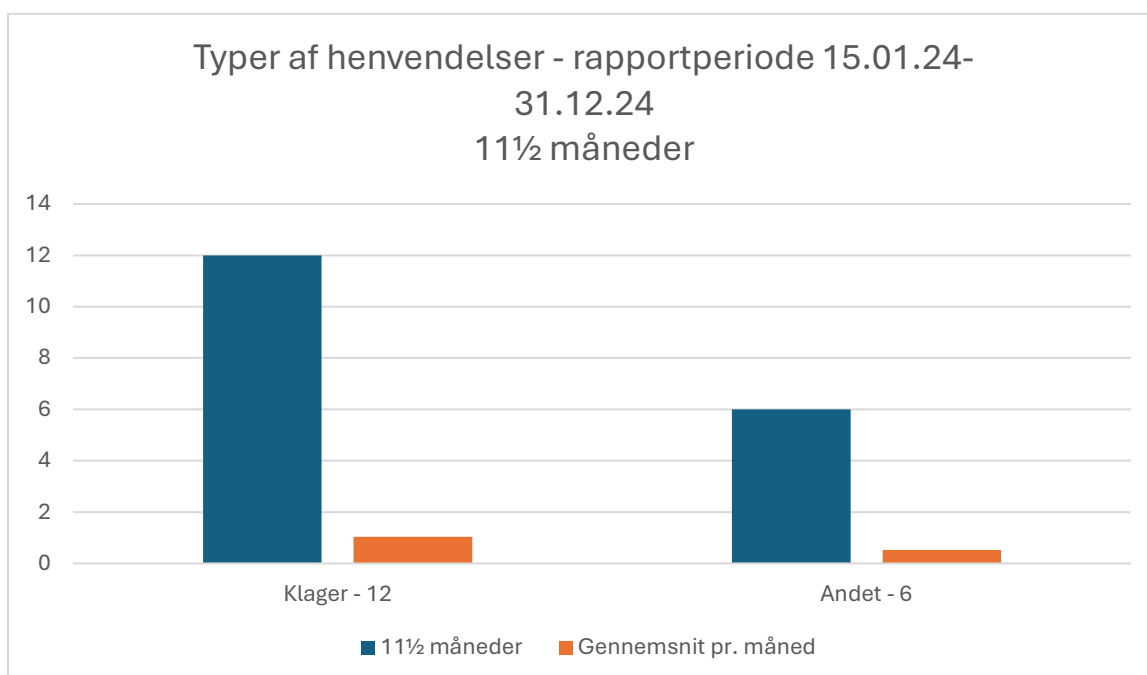
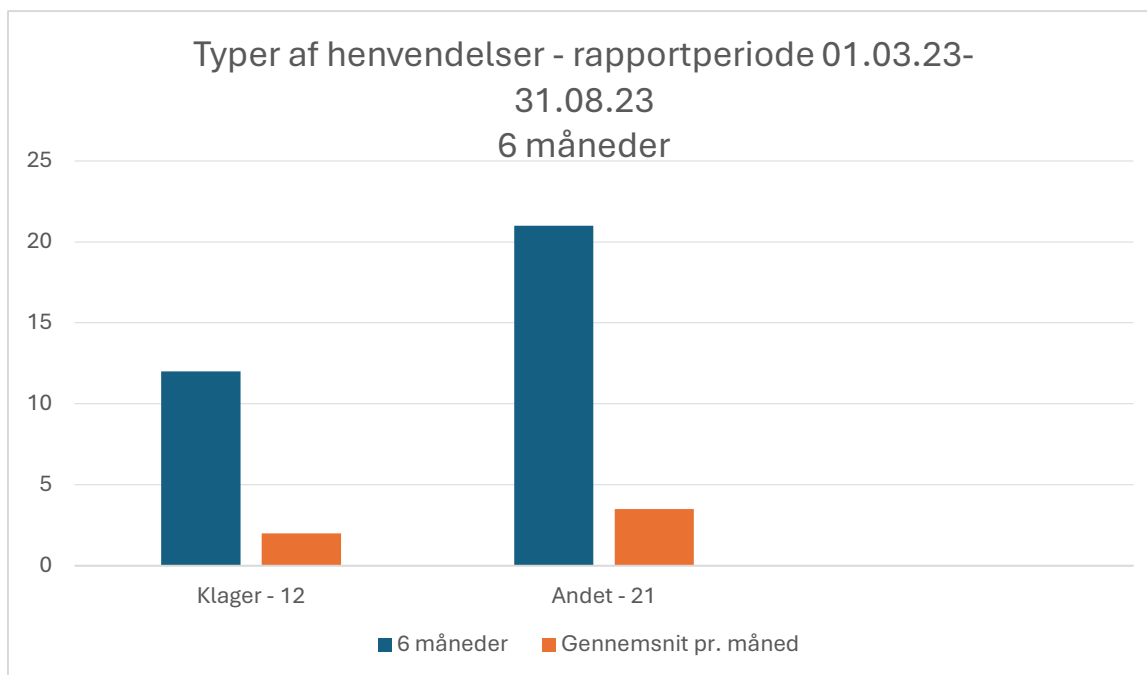
'Andre henvendelser' (i det følgende benævnt 'Andet') dækker over henvendelser, hvor borgeren har haft brug for vejledning eller hjælp til at finde vej til rette afdeling/medarbejder. Når borgerne har henvendt sig med 'andet', har borgerrådgiveren fungeret som en form for udvidet servicefunktion i kommunen, og har bidraget til, at der ydes en endnu bedre service til borgerne.

Når en borger har kontaktet borgerrådgiveren med flere forskellige problemstillinger, er det blevet registreret som én henvendelse pr. problemstilling, hvis henvendelserne har været inden for forskellige organisatoriske enheder.



Nedenfor ses fordeling af henvendelser på 'klager' og 'andet' i de tre afrapporteringer til kommunalbestyrelsen og ministeriet, som kommunens borgerrådgiver har udarbejdet. De tre diagrammer viser tydeligt at der har været flest henvendelser til borgerrådgiveren i starten af projektperioden.





## Klager

En henvendelse er blevet kategoriseret som en klage, når borgeren har været uforstående, vred over, uenig, ked af en afgørelse eller den måde, borgeren er blevet behandlet på. Borgeren har ikke selv behøvet at kalde det en klage. Det har været indholdet i henvendelsen, der har været afgørende.

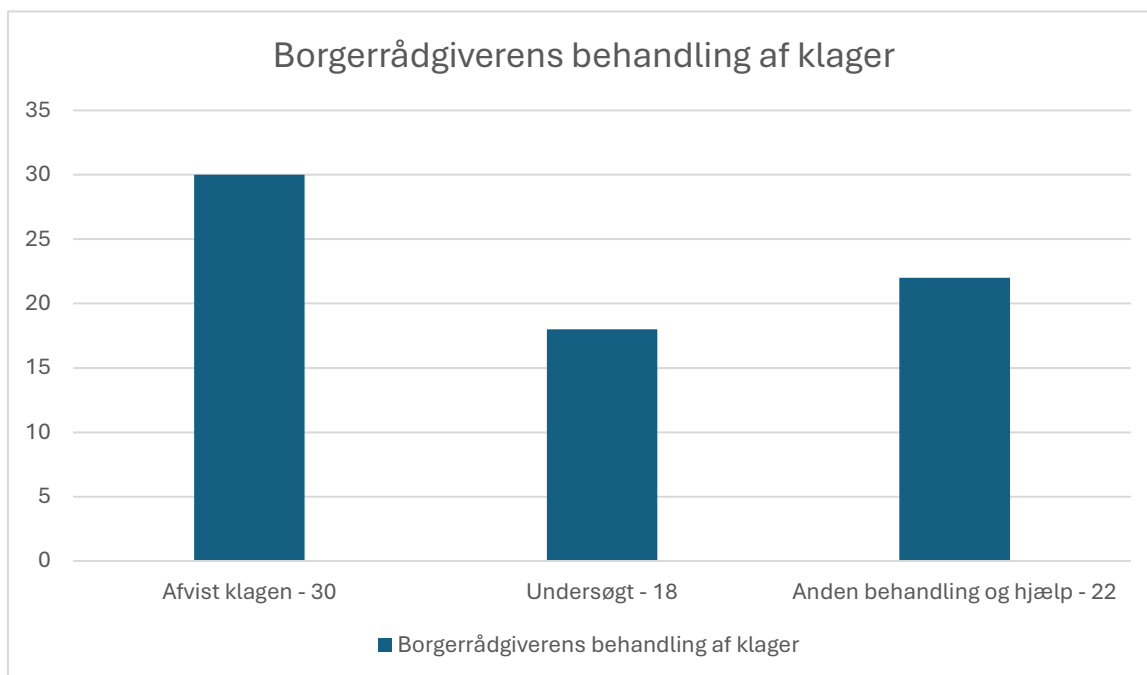
## Behandling af klager

Når der har været tale om en klage, har borgerrådgiverens handling været et af følgende:

- afvist klagen' (enten fordi sagen har været forældet, eller fordi der har været tale om en sag, som borgerrådgiveren ikke har haft kompetence til at gå ind i)
- 'undersøgt', fx ved styrket dialog (enten kontaktet den organisatoriske enhed og opklaret/løst misforståelser, fejl m.v., eller anmodet om et mæglingsmøde mellem borger, sagsbehandler og leder – med deltagelse af borgerrådgiveren)
- 'anden behandling og hjælp', fx hjulpet med klageprocessen (vejledt om klageprocedure og/eller rådgivet i forhold til at udforme en skriftlig klage) eller løst klagen selv (samtale mellem borger og borgerrådgiver har løst problemet)

I nedenstående søjlediagram ses en oversigt over borgerrådgiverens behandling af de 70 modtagne klager i projektperioden.

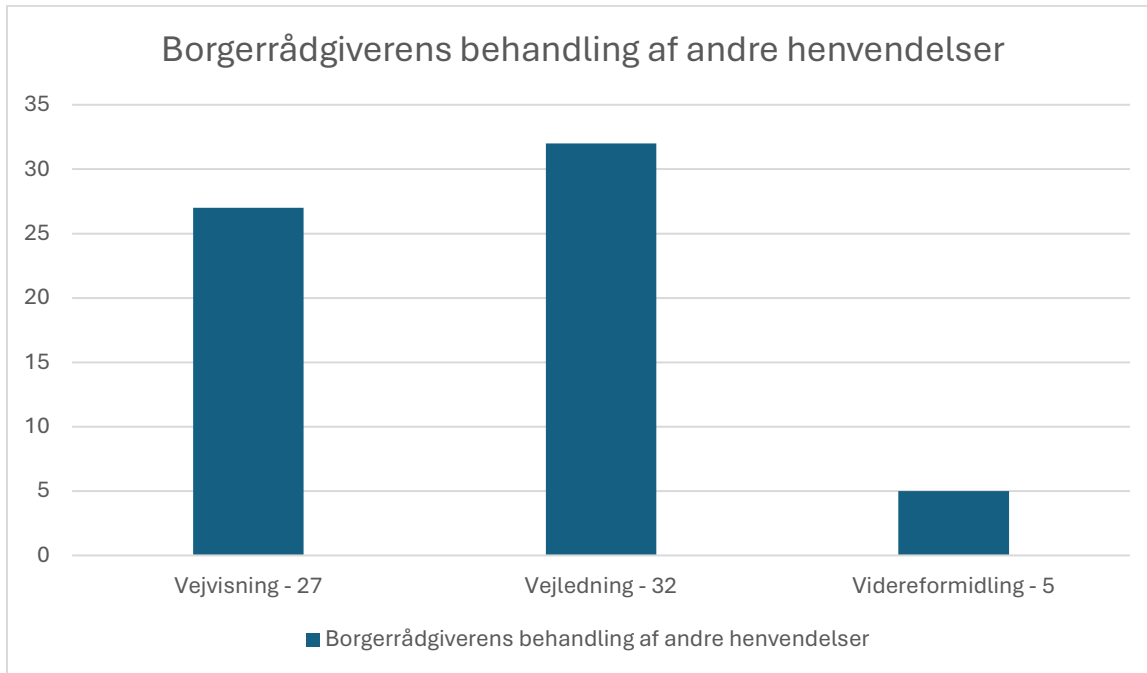
Klagerne er opdelt i tre kategorier: 'Afvist', 'Undersøgt' og 'Anden behandling og hjælp'



## Andre henvendelser - 'Andet'

I nedenstående søjlediagram ses en oversigt over borgerrådgiverens behandling af de 64 andre henvendelser i projektperioden, hvor der ikke har været tale om klager, men om at hjælpe borgerne.

Henvendelserne er opdelt i tre kategorier: 'Vejvisning', 'Vejledning' og 'Videreformidlet til forvaltningen'.



Klager og andre henvendelser har vedrørt områderne Job og Voksen, Børn og Unge, Ældre og Sundhed, Borgerservice samt Teknik og miljø. Henvendelserne har haft meget forskellig tyngde. Det har ikke været muligt at opgøre, hvordan henvendelserne har fordelt sig på forvaltningsområde.

## Læring og sparring med forvaltningen

Der har løbende været dialog med forvaltningen, når henvendelser fra borgerne har givet anledning til dette. Omfanget har dog været begrænset henset til det lave antal sager. Borgerrådgiveren har i enkelte sager påpeget fejl og mangler i sagsbehandlingen og har givet anbefalinger til fremtidig behandling af samme type sager.

## Undervisning

I den del af projektperioden, hvor kommunen havde en borgerrådgiver på fuld tid, har der været gennemført forskellige undervisningsforløb:

### *Forløb for Jobcenterets medarbejdere*

Undervisning med fokus på den sociale retssikkerhedslovs § 4 om borgernes ret til at medvirke ved behandlingen af egen sag. Også kaldet dog 'dialogprincippet' i forvaltningsretten. Det var et par henvendelser fra borgere med mangeårige kontanthjælpssager, der gav anledning til forløbet. 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.

### *Forløb for teknik og miljøafdelingen*

Undervisning i besvarelse af aktindsigter efter offentlighedsloven for afdelingens medarbejdere. Kurset havde fokus på de grundlæggende sagsbehandlingsregler på området, og blev afholdt efter ønske fra området direktør for at klæde medarbejderne bedre på til at kunne behandle

aktindsigtsanmodninger fra borgerne.

## Egen drift-undersøgelse

I november 2022 igangsatte borgerrådgiveren i samråd med kommunens direktion en 'egen drift-undersøgelse' af kommunens 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 var konstateret, at der ikke på alle områder var fastsat frister i overensstemmelse med loven. Der blev derfor iværksat en proces, hvor der blev rettet op på manglen, og kommunalbestyrelsen godkendte i maj 2023 en samlet liste over sagsbehandlingstiderne i kommunen.

## Netværk af borgerrådgivere

Kommunens borgerrådgiver har været med i et fynsk netværk for borgerrådgivere, hvor alle de fynske kommuner har været repræsenteret. Netværket har mødtes cirka hver anden måned på skift i hver af de fynske kommuner. Derudover har borgerrådgiveren deltaget i et landsdækkende netværk for borgerrådgivere.

Netværkene er blevet brugt til at yde sparring med hinanden, deltage i erfaringsudveksling samt til kompetenceudvikling i form af fælles kurser, oplæg mv. Det har været for borgerrådgiveren at deltage i et netværk, hvor der har været mulighed for et fagligt fællesskab og for sparring med andre i samme funktion.

## Betydning af borgerrådgiverfunktionen

Det er vurderingen, at forvaltningen og borgerne har haft gavn af, at der har været ansat en borgerrådgiver i kommunen.

Borgerne:

- det har givet værdi, at der blev skabt en mulighed for, at borgerne kunne henvende sig til en uvildig person, der lyttede til dem, og hjalp dem på vej, uanset det drejede sig om hjælp til forståelsen af en afgørelse, bedre dialog med forvaltningen, henvisning til rette myndighed eller andet.
- har følt, at kommunen har taget dem mere seriøst end tidligere ved at tilbyde muligheden for at kunne henvende sig til borgerrådgiveren.
- har fået mulighed for en bedre retsstilling og forståelse for deres rettigheder.
- måske har fået en forventning om, at kommunen fremadrettet ville tilbyde en borgerrådgiverfunktion.

Kommunen / forvaltningen:

- har med tilskud fra staten haft mulighed for at tilbyde en udvidet servicefunktion og en styrket dialog med borgerne, som der har været et behov for.
- har krævet mod at indgå i et samarbejde med borgerrådgiveren, bl.a. fordi det har betydet, at forvaltningen har ladet sig kigger over skulderen og har fået påpeget fejl og mangler samt taget

imod anbefalinger fra borgerrådgiveren.

- har haft en borgerrådgiver, der har kunnet tage noget af presset fra forvaltningen på grund af ændret henvendelsesmønster (borgeren direkte til borgerrådgiveren)
- har fået ekstra arbejde ved at skulle svare på henvendelser fra borgerrådgiveren på vegne af borgeren og redegøre for sager og trufne afgørelser.
- har fået mulighed for værdifuld sparring, undervisning og anbefalinger på baggrund af trufne afgørelser og med det sigte at øge kompetencerne og forbedre sagsbehandlingen.

For borgerrådgiveren:

- har det betydet ansættelse på en ensom post, hvor betydningen af netværk er vigtigt.
- har det krævet at kunne navigere i feltet mellem borgeren og forvaltningen, og selv holde fast i formålet med og rammerne for funktionen.

### Et yderligere aspekt i en borgerrådgiverfunktion på Ærø

Der er flere af de borgere, som borgerrådgiveren har været i kontakt med, der har givet udtryk for, at de har været glade for, at der har været et tilbud om uvildig borgerrådgivning.

Flere af borgerne har samtidig givet udtryk for, at det især på en lille ø som Ærø, hvor mange kender hinanden, kan være svært at skulle henvende sig, om noget man er utilfreds med, eller har brug for råd om.

### Landsdækkende undersøgelse

Det landsdækkende netværk for borgerrådgivere har i marts 2024 afsluttet en landsdækkende evalueringsundersøgelse<sup>1</sup> af borgernes og forvaltningernes oplevelse af borgerrådgiverfunktionerne i kommunerne.

Undersøgelsen understreger borgerrådgiverfunktionens rolle i at styrke borgernes position og tillid til kommunen. Den viser, at borgerrådgiverne bidrager til mere klar kommunikation mellem borger og kommune, forbedrer sagsbehandlingen og hjælper med at navigere i komplekse administrative systemer. Særligt borgerrådgivernes evne til at fungere som brobyggere ved konflikter eller misforståelser og bidrag til organisatorisk læring og forbedring af sagsbehandlingen kan fremhæves.

### Afsluttende bemærkninger

Kommunalbestyrelsen har i december 2024 besluttet, at man vil søge Indenrigs- og Sundhedsministeriet om tilskud til borgerrådgiverfunktionen i 2025. Kommunalbestyrelsen finder, at ordningen giver værdi for borgerne og forvaltningen, men er ikke i stand til at prioritere midler til ansættelse af en borgerrådgiver uden tilskudsmidler.

<sup>1</sup> <https://www.kk.dk/dagsordener-og-referater/Borgerr%C3%A5dgiverudvalget/m%C3%B8de-11042024/referat/punkt-3>