

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSRAPPORT

DECEMBER 2024



ÆRØ
KOMMUNE



Indhold

Indledende bemærkninger.....	2
Borgerrådgiverens formål og funktion	2
Hvorfor have en borgerrådgiverfunktion	3
Vigtigheden af borgerrådgiverfunktion på Ærø	4
Henvendelser.....	5
Typer af henvendelser	6
Klager	7
Behandling af klager	7
Anbefalinger	8
Netværk af borgerrådgivere	9
Afsluttende bemærkninger	10

Indledende bemærkninger

Dette bliver den sidste og afsluttende rapport fra borgerrådgiveren, da Kommunalbestyrelsen i Ærø Kommune har besluttet, at borgerrådgiverfunktion ikke skal fortsætte efter udgangen af 2024, hvor tilskudsperioden udløber.

Kommunalbestyrelsen i Ærø Kommune besluttede i 2021 at ansøge om puljemidler til at oprette en borgerrådgiverfunktion i henhold til kommunestyrelseslovens § 65e. Der blev bevilget midler til at ansætte en borgerrådgiver på fuldtid i projektperioden. I september 2023 stoppede den daværende borgerrådgiver. I den forbindelse blev der taget stilling til, at der ikke fortsat var behov for at have en borgerrådgiver ansat på fuldtid. I stedet blev det besluttet at samarbejde med Langeland kommunes borgerrådgiver, og tilbyde hende 10 timer om ugen, som borgerrådgiver på Ærø. Aftalen blev, at hun dækker Ærø kommune en dag om ugen, samt deltager i relevante netværksmøder og kurser med de øvrige borgerrådgivere på Fyn, og i resten af landet.

Denne status dækker perioden den 15. januar 2024 til og med 31. december 2024.

Borgerrådgiverens formål og funktion

Formålet med borgerrådgiveren er at yde en endnu bedre service til borgerne ved at:

- styrke dialogen mellem borgerne og Ærø Kommune
- 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 forbedring

Alle borgere i Ærø Kommune kan henvende sig til borgerrådgiveren via telefon eller digital post. Der kan også med en forudgående aftale, aftales et møde med borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren tager imod henvendelser inden for alle kommunens områder. Det er borgerrådgiverens opgave at vejlede og hjælpe borgere, der har haft en oplevelse med kommunen, som de er utilfredse med. Det kan f.eks. dreje sig om en afgørelse eller et sagsbehandlingsforløb, de ønsker at klage over. Borgerrådgiveren hjælper også borgere, der har vanskeligt ved at forstå en afgørelse eller er 'faret vild' i det kommunale system og har brug for vejvisning.

Borgerrådgiveren kan ikke ændre afgørelser, men kan vejlede borgerne om deres rettigheder og forsøge at skabe en bedre dialog med kommunens sagsbehandlere. Borgerrådgiveren er en uvildig rådgiver, som arbejder uafhængigt af organisatoriske enheder, stabe og politiske udvalg. Dette sikres ved, at borgerrådgiveren refererer direkte til kommunalbestyrelsen og selv afgør, om og hvordan en henvendelse skal behandles.

Ud over at håndtere henvendelser fra borgerne, er det borgerrådgiverens opgave at medvirke til forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Det sker ved at give sparring til sagsbehandlere og ledere i konkrete sager, samt vejlede om generelle spørgsmål.

Borgerrådgiverens fokus er på borgerens perspektiv – det vil sige, at fokus er på borgerens oplevelse af mødet med kommunen, og hvordan det kan forbedres.

Hvorfor have en borgerrådgiverfunktion

Set fra et retssikkerhedsmæssigt perspektiv er der gode argumenter for at have en borgerrådgiverfunktion.

Allerede i 2017 anbefalede en rapport fra Institut for Menneskerettigheder¹ kommunerne at overveje at etablere borgerrådgiverfunktioner, ligesom en rapport om social udsattes brug af klagesystemet fra 2020 fra Rådet for Socialt Udsatte² konkluderede, at borgerrådgiverfunktionen kan have en positive effekt for borgerne.

Justitia fulgte i 2020 trop med en undersøgelse af området³. Justitia konkluderede bl.a., at det er:

’helt afgørende, at der værnes om borgernes retssikkerhed i mødet med kommunen, og at sagsbehandlingskvaliteten forbedres i en sådan grad, at borgerne kan føle sig trygge, når kommunerne træffer afgørelser, der griber væsentligt ind i deres liv. Borgerrådgiverordningen kan være et væsentligt element i en sådan proces mod et styrket retssikkerhedsniveau i kommunerne.

Borgerrådgiverne bidrager på flere måder til at forebygge fejl og mangler i den kommunale sagsbehandling og hjælper borgere, der har svært ved at varetage deres interesser og retssikkerhed. De kan f.eks. rådgive og vejlede borgere, når kommunikationen mellem borger og forvaltning er gået i hårdknude, eller når borgeren har brug for hjælp med at klage over en afgørelse. De fører også tilsyn med kommunernes administration, herunder underviser og sparrer med sagsbehandlere i kommunernes forvaltning.”

Senest har det landsdækkende netværk for borgerrådgivere i marts 2024 afsluttet en landsdækkende evalueringsundersøgelse⁴ 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.

¹ <https://menneskeret.dk/udgivelser/retssikkerhed-kommunerne>

² <https://udsatte.dk/udgivelser/socialt-udsattes-brug-klagesystemet>

³ <https://justitia-int.org/analyse-borgerraadgiver-en-sikring-af-borgernes-retssikkerhed/>

⁴ <https://www.kk.dk/dagsordener-og-referater/Borgerr%C3%A5dgiverudvalget/m%C3%B8de-11042024/referat/punkt-3>

Vigtigheden af borgerrådgiverfunktion på Ærø

Det er min erfaring, som borgerrådgiver på Ærø, at der er flere af de borgere, jeg har været i kontakt med, der har givet udtryk for, at de har været glade for, at der findes et tilbud om uvildig borgerrådgivning.

Flere af borgerne giver 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 omkring.

Her giver borgerne udtryk for, at det opleves mere ufarligt og trygt, at de kan henvende sig til en uvildig borgerrådgiver, der ikke er bosiddende på øen, og herved ikke er en person, hvor man f.eks. kender vedkommendes mand, kone, børn, svigerinde, nabo mv.



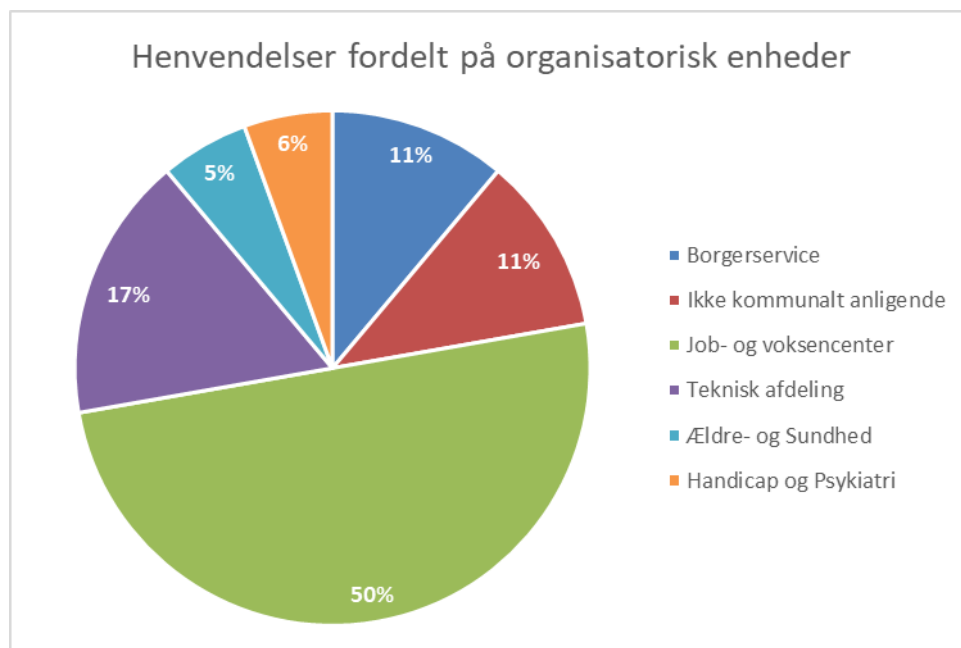
Henvendelser

Borgerrådgiveren har i perioden 15. januar 2024 til 31. december 2024 modtaget 18 henvendelser fra borgere.

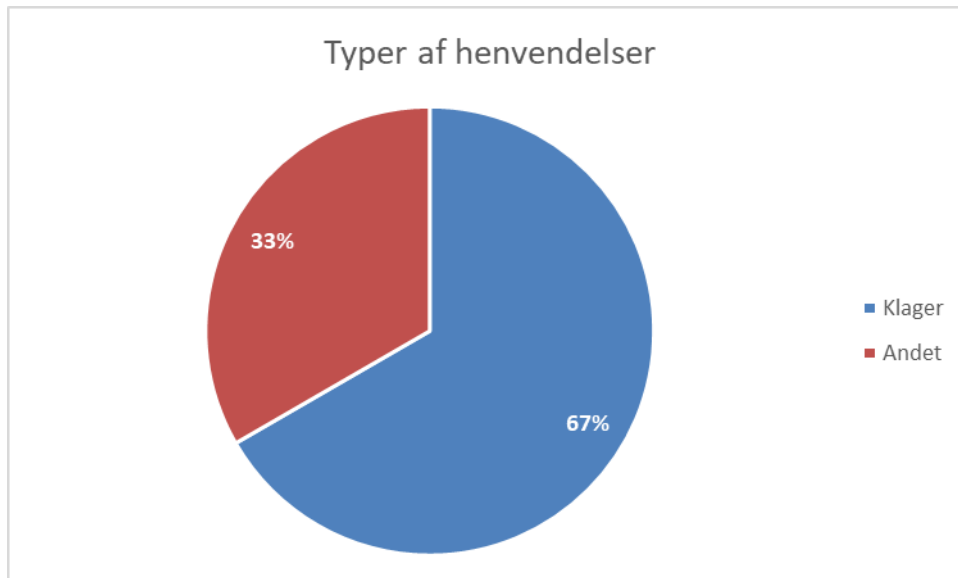
En borger kan kontakte borgerrådgiveren med flere forskellige problemstillinger, og det registreres i så fald som én henvendelse pr. problemstilling, hvis henvendelserne er inden for forskellige organisatoriske enheder.

Ud over de 18 borgerhenvendelser, der har været i statusperioden, har borgerrådgiveren modtaget 5 interne henvendelser, fra medarbejdere i Ærø Kommune. Dette i forhold til generel sparing. De henvendelser, som borgerrådgiveren ved en fejl har modtaget, som eksempelvis skulle have været sendt til Borgerservice, er ikke talt med i registreringen af henvendelser til borgerrådgiveren.

Diagrammet nedenfor viser henvendelserne, der har været, fordelt på de forskellige organisatoriske enheder. Som det fremgår af diagrammet, har der været flest henvendelser vedrørende Job- og voksencenter (50%).



Typer af henvendelser



Borgernes henvendelser kategoriseres efter, om der er tale om en 'klage' eller 'andet'

'Klage' dækker over henvendelser, hvor borgeren er utilfreds med noget. Det kan enten være en afgørelse eller den måde, som borgeren er blevet behandlet på. 12 af henvendelserne i statusperioden har været klager, hvilket svarer til 67 %.

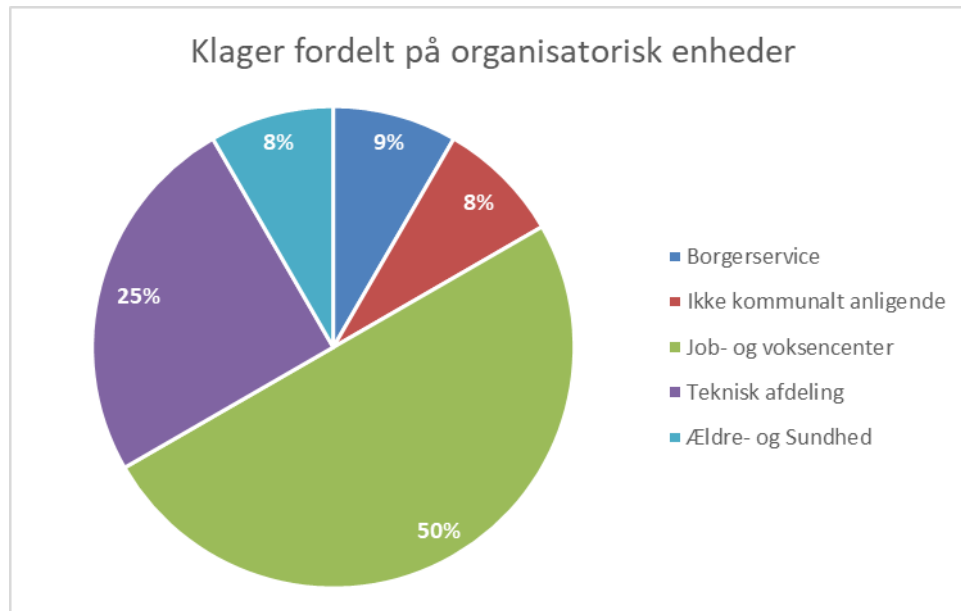
'Andet' dækker over henvendelser, hvor borgeren har brug for vejledning eller hjælp til at finde vej til rette afdeling/medarbejder. Der har været 6 af disse henvendelser i statusperioden, hvilket svarer til 33 %.

Når borgerne henvender sig med 'andet', fungerer borgerrådgiveren som en form for udvidet servicefunktion i kommunen og bidrager her til, at der ydes en endnu bedre service til borgerne.

Borgerne får hurtigt svar på spørgsmål, vejledning om rettigheder eller hjælp til at henvende sig det rette sted.

Klager

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



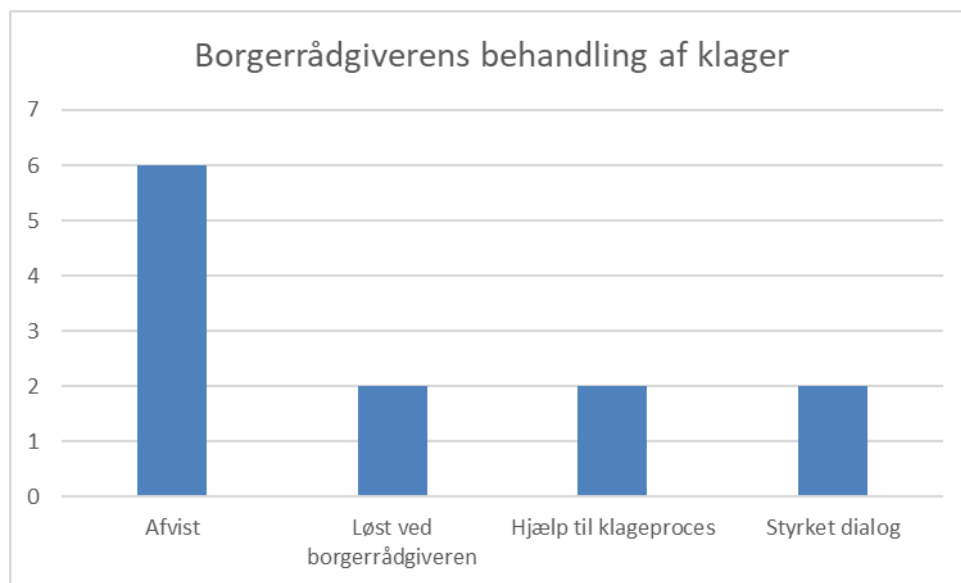
Størstedelen af klagerne er vedrørende Job- og voksenscenter, svarende til 50 %.

Behandling af klager

Når der er tale om en klage, kan borgerrådgiveren gøre et af følgende:

- styrke dialogen (enten ved at kontakte den organisatoriske enhed og opklare/løse misforståelser, fejl m.v., eller ved at anmode om et mæglingssmøde mellem borger, sagsbehandler og leder – med deltagelse af borgerrådgiveren)
- hjælpe med klageprocessen (ved at vejlede om klageprocedure og/eller rådgive i forhold til at udforme en skriftlig klage)
- løse klagen selv (samtalen mellem borger og borgerrådgiver løser problemet)
- afvise klagen (enten fordi sagen er forældet / for gammel, eller fordi der er tale om en sag, som borgerrådgiveren ikke har kompetence til at gå ind i)

I nedenstående søjlediagram ses en oversigt over borgerrådgiverens behandling af de 12 modtagne klager i statusperioden.



Anbefalinger

Borgerrådgiveren kan komme med anbefalinger til organisationen. Det kaldes en anbefaling, når borgerrådgiveren skriftligt gør opmærksom på, at der er et forhold, en sagsbehandlingsprocedure eller lignende, det anbefales at ændre på.

Det vurderes løbende om det er relevant at give skriftlige anbefalinger, eller om små og store forslag til forbedringer bedre sker i mundtlig sparring med relevante chefer/ledere for de organisatoriske enheder.

Borgerrådgiveren kommer ikke i denne beretningsperiode nogle overordnet anbefalinger, der gør sig gældende for hele organisationen, på baggrund af de henvendelser, som borgerrådgiveren har modtaget.

Der er givet konkrete anbefalinger, vedrørende de konkrete sager og henvendelser, borgerrådgiveren har været inde over.

Netværk af borgerrådgivere

Som borgerrådgiver er jeg med i et lokalt fynsk netværk for borgerrådgiver, hvor alle de fynske kommuner er repræsenteret. Netværket har mødtes cirka hver anden måned på skift i hver af de fynske kommuner. Derudover er jeg også en del af et landsdækkende netværk for borgerrådgivere.

Netværkene bruges til at yde sparring til hinanden, deltage i erfaringsudveksling samt til kompetenceudvikling i form af fælles kurser, oplæg mv.

Det er et meget givende netværk, hvor man som borgerrådgiver kan have et fagligt fællesskab og har mulighed for at få sparring fra andre, der sidder i samme funktion. Særligt med baggrund i, at der i de fleste kommuner "kun" er ansat én borgerrådgiver. Der er i netværket stor villighed til at dele ud af erfaringer, konkrete tiltag, mv. der udarbejdes af de enkelte borgerrådgivere og som herved eventuelt kan anvendes til glæde og gavn af andre kommuner.

Jeg har i 2024, deltaget i fem netværksmøder med de fynske Borgerrådgivere, to teams møder i det landsdækkende netværk, Forvaltningskonferencen i Aalborg, det årlige borgerrådgiver netværkskursus og et foredrag på Ærø.

Afsluttende bemærkninger

Jeg vil her til slut ønske alt det bedste til Ærø Kommunes borgere og ansatte. Jeg har oplevet mig taget godt imod som borgerrådgiver på Ærø, - ligesom jeg har oplevet at have haft et godt samarbejde, med de borgere og ansatte jeg har nået at være i kontakt med.

Jeg er blevet spurgt til, om jeg mener, at de 10 timer om ugen, jeg har været ansat på, er for meget eller for lidt tid, i forhold til at dække de opgaver, der er, som borgerrådgiver på Ærø.



Min vurdering er, at timeantallet, på 10 timer om ugen er passende, i forhold til antal henvendelser. Ønsker Ærø Kommune fortsat at have en borgerrådgiverfunktion, og der kan findes midler hertil, er det min vurdering, at det ikke kan gøres for mindre end 9-10 timer pr. uge, trods de relative få henvendelser, der har været. Dette med begrundelsen, at hvis borgerne skal have en reel mulighed for at kontakte borgerrådgiveren, så skal de kunne henvende sig minimum en gang ugentligt. Derudover skal der være tid til at behandle de henvendelser, der kommer, tilbyde mindre undervisningsoplæg, deltage i kurser og netværksmøder samt give sparring internt i forvaltningen.

Tak til borgere, ansatte og ledelse for samarbejdet i 2024.



Lone Milling Berg
Borgerrådgiver