

Borgerrådgiverens beretning 2016



Borgerrådgiver Janne Andersen

Esbjerg Kommune

Nørregade 19

6700 Esbjerg

Tlf.: 76 16 20 10

jaa4@esbjergkommune.dk



Esbjerg
Kommune



EnergiMetropol
Esbjerg Kommune

Dette er min tredje beretning som borgerrådgiver i Esbjerg Kommune. Jeg blev ansat den 1. maj 2014, og ordningen fortsætter til udgangen af 2017. Byrådet i Esbjerg Kommune skal i år tage stilling til, om borgerrådgiverfunktionen skal gøres permanent i kommunen. Det er min forhåbning, at ordningen vil fortsætte, og at jeg også kan kalde mig borgerrådgiver i Esbjerg Kommune efter 2018.

Denne beretning dækker perioden 1. maj 2015 til 31. december 2016. Den næste beretning kommer til at beskrive sager og aktiviteter fra kalenderåret 2017. Hvis ordningen gøres permanent, vil der fremover komme en beretning for hvert kalenderår.

Borgerne i kommunen har siden 2014 i tiltagende grad efterspurgt råd og vejledning fra borgerrådgiveren. Men inden for det seneste år har der også været en stigende efterspørgsel fra kommunens egne medarbejdere til sparring om borgerbetjening og ønske om hjælp i konkrete sager.

I en tid med reformer, mange lovændringer, konstant krav om effektiviseringer og skiftende politisk fokus alt efter hvem der sidder i folketinget og kommunernes byråd, er det vigtigt at have en person i kommunen, som udelukkende har fokus på samarbejdet mellem borgerne og kommunens medarbejdere. Det er vigtigt for kommunens ledelse, såvel politisk og administrativt at få den indsigt, som borgernes oplevelser giver.

Jeg vil med denne beretning give et indblik i indholdet og udviklingen af funktionen, og samtidig belyse behovet for borgerrådgiverfunktionens fortsatte virke i Esbjerg Kommune. Jeg står til rådighed for uddybning af beretningen.

Janne Andersen
Borgerrådgiver

Indhold

Forord	2
Aktiviteter i beretningsperioden	4
Antallet af henvendelser/sager	4
Sagsfordeling på måneder.....	4
Sagernes fordeling på forvaltningerne	5
Eksempler på konkrete sager.....	6
Borgerrådgivernetværket.....	9
Opfølgning fra seneste beretning	10
Fokusområder	10
Møder med borgerne	10
Kravet om en helhedsorienteret indsats	11
Forsøg med koordinerende sagsbehandler	12
Relationel koordinering	13
Sager om børnehandicap.....	14
Evaluering af borgerrådgiverfunktionen i Esbjerg Kommune.....	16
Resultat af brugermåling	16
Interviewundersøgelse	16
Fremtidige fokusområder	18
Værktøjskasse/hjælp til selvhjælp til borgerne	18
Større synlighed i kommunen	18
Samarbejde med Folketingets Ombudsmand.....	18
Bilag 1. Statistik	19
Bilag 2. Brugermåling.....	22
Brugernes kommentarer på tilfredshedsmålingen.....	23
Bilag 3. Borgerrådgivere i Danmark	25

Aktiviteter i beretningsperioden

Antallet af henvendelser/sager

Der er i perioden 1. maj 2015 – 31. december 2016 registreret 545 borgere (også kaldet førstegangshenvendelser). I perioden er der i alt registreret 807 henvendelser, da nogle borgere har henvendt sig mere end en gang. Det betyder, at der i gennemsnit har været 27 nye borgerhenvendelser i måneden og 40 registreringer om måneden over de 20 måneder. Lidt over 2/3 af sagerne er dermed nye sager, hvilket er en lille stigning i forhold til forrige beretningsperiode.

Det er min oplevelse, at borgere særligt henvender sig, når der er noget, de ikke kan forstå, hvis de er pressede eller måske endda oplever en konflikt med kommunen. Jeg oplever et mønster, idet mange borgere kommer til mig i overgangsfaser. Det kan fx være, når deres forsørgelsesgrundlag ændrer sig. Et eksempel på dette er ophør af sygedagpenge, hvor borgere er i tvivl, om de reelt kan stå til rådighed og dermed har ret til dagpenge, hvis de ikke har et job at vende tilbage til. Andre eksempler på overgangsfaser er ophør af kontanthjælp pga. visitering til ressourceforløb, fleksjob eller pension, revisitering internt i en afdeling og overgangen fra barn til voksen, som medfører at sagen ofte helt skifter forvaltning.

Jeg har særligt haft en del henvendelser fra ældre, der søger vejledning ved ophør på arbejdsmarkedet og overgang til efterløn eller folkepension. Der er ofte flere ting at forholde sig til, og det giver for mange ro at tale med en, som kan vejlede om, hvad man skal huske i forhold til økonomi, SKAT og hvilke ydelser man kan være berettiget til. Nogle har aldrig haft det store behov for at være i kontakt med det offentlige, og der er stadig en gruppe i den ældre generation, hvor det digitale er en udfordring. Nogle oplever som følge heraf kontakten til kommunerne og Udbetaling Danmark mv. som svær og vil meget gerne gøre tingene korrekt. Jeg skal bemærke, at jeg alene vejleder om det kommunale system og samarbejdet med Udbetaling Danmark. Ved spørgsmål om økonomi og SKAT kan jeg henvise til retshjælp eller økonomisk rådgivning.

Sagsfordeling på måneder

Nedenstående tabel viser udviklingen i antallet af henvendelser i de første tre år.

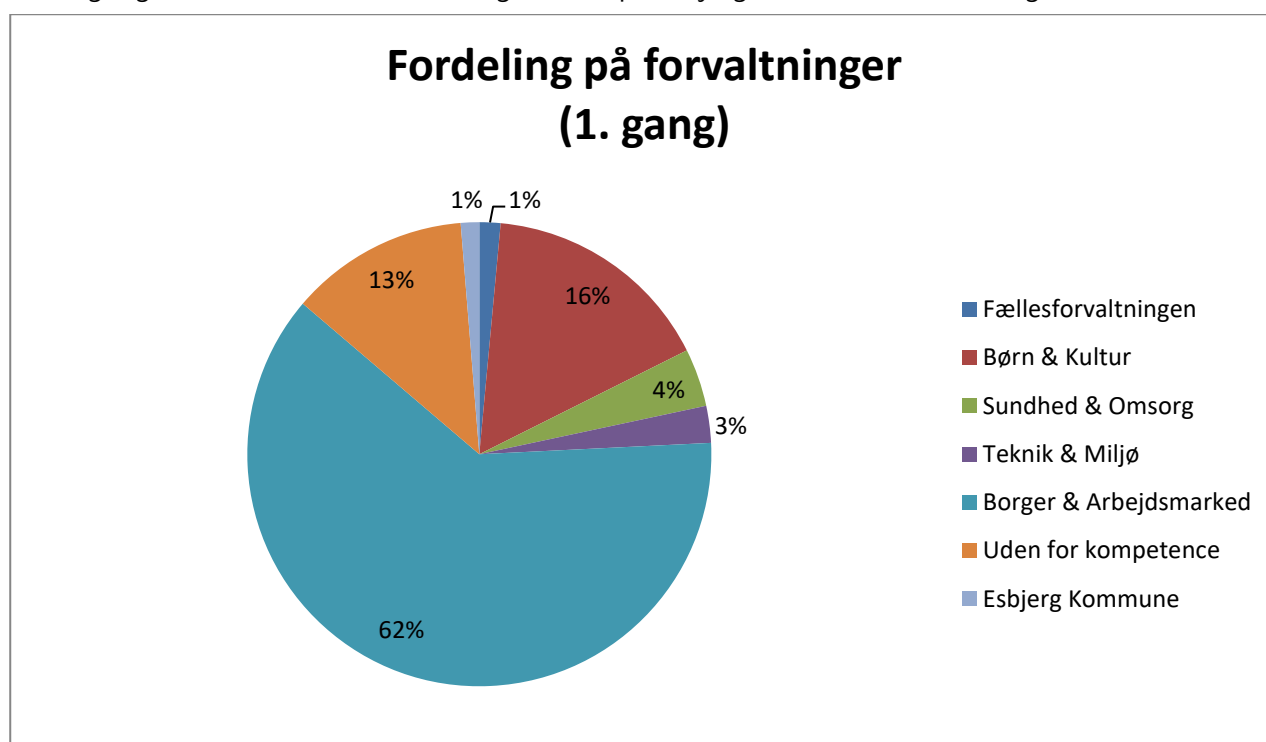
	2014	2015	2016	2017
Januar		50	50	51
Februar		41	45	40
Marts		60	41	53
April		38	46	29
Maj	12	31	41	
Juni	30	54	58	

Juli	11	15	7	
August	39	34	45	
September	38	45	51	
Oktober	44	41	38	
November	43	46	49	
December	41	32	38	
I alt	258	487	509	173(april)
Gennemsnit	32,25	40,58	42,42	43,25(april)

Statistikken viser, at der fortsat er stigning i antallet af henvendelser, dog var den største stigning i begyndelsen. Statistikken viser også, at andelen af førstegangshenvendelser er stigende. Dette skyldes formentlig, at jeg efter tre år er blevet skarpere i min rådgivning, og at der dermed er færre sager med behov for flere samtaler. Udsvingene i månederne ses særligt i forbindelse med afholdelse af ferie og måneder med helligdage.

Sagernes fordeling på forvaltningerne

Førstegangshenvendelserne fordeler sig således på Esbjerg Kommunes forvaltninger:



I første beretningsperiode var andelen af henvendelser om Borger & Arbejdsmarked på 61 % og i anden periode 57 %. Der ses her en stigning til 62 %. Dette skyldes et stigende antal henvendelser i kølvandet på indførelsen af kontanthjælpsloftet og 225-timers reglen.

Der ses en lille stigning i andelen af henvendelser fra Børn & Kultur og Teknik & Miljø. Til gengæld er der et fald i sager om Sundhed & Omsorg. Det største fald ses i sager, hvor borgerrådgiveren ikke har

kompetence og dermed ikke kan vejlede borgeren. Det gælder fx sager fra statsforvaltningen om forældremyndighed og samvær. Faldet kan skyldes, at borgere, medarbejdere og andre samarbejdspartnere er blevet skarpere på en borgerrådgivers kerneopgave, nemlig kommunen. Faldet betyder også, at der er frigivet mere tid til denne kerneopgave. Det bemærkes, at borgere altid henvises til et andet sted fx retshjælp, gældsrådgivning eller lign., hvis jeg ikke kan hjælpe.

For en mere uddybende statistik henvises til bilag 1.

Eksempler på konkrete sager

Sag om afklaring af arbejdsevne

En kvinde kontaktede mig om sin jobcentersag, som hun følte var gået helt i stå. Hun oplyste, at hun led af flere forskellige sygdomme, og at hun igennem flere år delvist havde været forsørgt af sin ægtefælle. Ved mit første møde med kvinden, var hun tydeligt psykisk påvirket af situationen. Jeg var overrasket over kvindens meget nedsatte funktionsniveau.

Jeg talte med hende om, at jeg kunne hjælpe hende med at tage kontakt til jobcentret og høre, hvad sagens status var, hvad der manglede, og hvad der skulle ske fremadrettet for, at hun kunne blive afklaret i forhold til arbejdsmarkedet. Det ville hun gerne have hjælp til. Hun oplyste, at hun tidligere havde haft en privat socialrådgiver på sagen, og at denne havde ødelagt hendes sag. Vedkommende havde sendt mange mails og ansøgninger om forskellige ydelser, som ikke havde været relevante, og det var kvindens oplevelse, at vedkommende havde været ødelæggende for hendes sag. Hun ønskede derfor hjælp til at få formuleret en form for undskyldning over for kommunen.

Vi kontaktede jobcentret, hvor det viste sig, at kvinden havde fået en ny rådgiver på sagen. Det blev hurtigt besluttet, at sagens helbredsmæssige oplysninger skulle opdateres og at der skulle indkaldes til et tværfagligt teammøde, hvor den fremadrettede plan skulle laves sammen med borgeren.

Jeg hjalp borgeren med at forberede sig til mødet; både med sin undskyldning, men også med en beskrivelse af sin hverdag, opdateret medicinliste mv. Jeg forberedte hende også på, hvem der deltog i mødet og hvad udfaldet kunne blive. Jeg oplevede hende som yderst samarbejdsvillig. Planen blev et udviklingsforløb bestående af en funktionsevnebeskrivelse og en intern praktik i jobcentret. Under dette forløb ville kvinden fortsat være uden ydelse.

Sagen er et eksempel på, hvordan en borgerrådgiver kan hjælpe med at få et samarbejde tilbage på sporet. Jeg kan hjælpe borgeren med at få sat ord på de ting, der fylder og hjælpe med at "oversætte" jobcentrets arbejde. Jeg kan samtidig forberede borgeren på, hvad der kan komme til at ske og dermed hjælpe borgeren til en større forståelse af kommunens arbejde, men også sin rolle i egen sag.

Under ½ år efter det tværfaglige møde var kvindens sag klar til at blive forelagt rehabiliteringsteamet. Teamet indstillede kvinden til førtidspension, og jobcentret fulgte denne indstilling. Sagen er dermed også et eksempel på, at samarbejdet mellem jobcentret og borgeren kan gennemføres hurtigt, når borgerens nedsatte funktionsniveau er meget tydeligt.

Sag om seniorførtidspension.

En mand rettede henvendelse til mig. Han oplyste, at han havde søgt om seniorførtidspension for syv måneder siden. Han undrede sig over den lange sagsbehandlingstid. Jeg undersøgte lovgivningen på området og kunne konstatere, at der i sager om seniorførtidspension gælder en sagsbehandlingsfrist på seks måneder. Vi aftalte derfor, at jeg kontaktede jobcentret i sagen.

Jeg gjorde jobcentret opmærksom på, at fristen var overskredet, og at borgeren derfor havde krav på at få oplyst, hvornår han kunne forvente en afgørelse i sagen. Jobcentret informerede straks borgeren herom.

Jeg deltog kort tid herefter ved mødet i rehabiliteringsteamet, hvor borgeren blev indstillet til seniorførtidspension. Jeg gjorde opmærksom på, at der under sagens sagsbehandling var kommet en ny afgørelse fra Ankestyrelsen, hvorefter bevilling af pension skal ske fra den 1. i måneden efter, at sagsbehandlingstiden på 6 måneder er overskredet. Borgeren blev derfor bevilget pension fra dette tidspunkt. Sagen blev herefter afsluttet, og jeg har ikke hørt fra borgeren igen.

Sag om borger uden forsørgelse.

En kvinde henvendte sig efter at være blevet opfordret fra jobcentret om at kontakte mig. Hun havde været til møde i visitationen i jobcentret og havde her fået oplyst, at hun ikke var berettiget til kontanthjælp. Hun var derfor uden forsørgelse.

Det var en meget kriseramtv kvinde, der mødte op på mit kontor. Hun fortalte, at hun havde været sygemeldt og i et sygedagpengeforløb nogle måneder forinden. Hun var endt med at blive indlagt og formåede derfor i en periode ikke at svare på jobcentrets breve. Da hun ikke reagerede på breve eller mødte op til møder, endte jobcentret med at træffe afgørelse om stop af sygedagpenge. I brevet fremgik det, at hun kunne henvende sig på ny eller søge kontanthjælp.

Jeg talte med kvinden om hendes muligheder:

- 1. kontakte sygedagpenge med henblik på at genoptage sagen.*
- 2. undersøge mulighederne for anden forsørgelse, herunder kontanthjælp eller dagpenge.*

Hun oplyste, at hendes læge fortsat vurderede, at hun var syg. Hun oplyste også, at hun om nogle måneder ville være berettiget til efterløn.

Ved nærmere undersøgelse, viste det sig, at hun havde feriepenge til gode. Dette gav en 3. mulighed; nemlig at hæve feriepengene og leve heraf, indtil hun opnåede efterlønsalderen. Det krævede imidlertid, at hun var arbejdsdygtig, da man ellers ikke er berettiget til sit efterlønsbevis. Vi kontaktede egen læge for en vurdering af, om det var realistisk med en raskmelding efter nogle måneder. Lægen lavede en behandlingsplan sammen med borgeren, som besluttede sig for, at benytte denne mulighed og ikke at involvere kommunen.

Sagen er et eksempel på, at en borgerrådgiver i enkelte sager ender med at være den medarbejder, der sammen med borgeren løser situationen. I dette tilfælde var løsningen ikke en opgave for kommunen, men det kunne sagtens have været tilfældet. Det skal bemærkes, at jeg var i dialog med jobcentret om sagen, og at de vurderede, at kvinden ville være berettiget til sygedagpenge, hvis hun kontaktede dem igen. Kvinden er i dag rask og på efterløn.

Sag om førtidspensionist, der ønsker tilknytning til arbejdsmarkedet.

En kvinde i starten af 40'erne kontaktede mig omkring sin førtidspension. Hun fortalte, at hun for ca. 15 år siden blev bevilget førtidspension. Hun havde i mellemtiden formået at tage en uddannelse og havde et job på få timer om ugen som blev suppleret af hendes pensionsydelse. Der var tale om ordinært arbejde.

Hun fortalte, at hun ikke længere følte sig syg, at hun gerne ville arbejde mere og måske endda helt stoppe med at være førtidspensionist. Hun havde også forsøgt at kontakte kommunen telefonisk og oplyste, at hun havde talt med flere medarbejdere. Hun oplyste, at en medarbejder havde fortalt hende, at hvis hun kunne arbejde, var hun nok ikke berettiget til førtidspension. Hun blev meget bekymret og valgte at kontakte mig.

Jeg undersøgte spørgsmålet om førtidspension og frakendelse. Det fremgår af lovgivningen, at borgere, der er bevilget førtidspension på det tidspunkt, hvor kvinden var, ikke kan få den frakendt. Dette blev bekræftet af borgerservice.

Jeg gik derefter i gang med at undersøge, hvem i kommunen, der vil kunne hjælpe hende tilbage til arbejdsmarkedet. Da hun var ansat i ordinært arbejde, kontaktede jeg lederen af den afdeling i jobcentret, som varetager sager for borgere, der er visiteret til fleksjob(Fleks/ly). Min tanke var, at der kunne laves en beskrivelse af kvinden i hendes nuværende arbejde og at de på den baggrund kunne vurdere, hvilke udviklingstiltag der kunne øge arbejdstiden. Lederen tog imod min forespørgsel og drøftede den internt i ledergruppen på jobcentret.

I mellemtiden blev kvinden kontaktet af sin tidligere lærer, som tilbød hende videreuddannelse. Hun virkede meget interesseret i denne mulighed, men ønskede om at blive fri af systemet og selvforsørgelse betød også meget for hende. Jeg kontaktede igen lederen af fleks/ly. Hun oplyste, at hvis efteruddannelse øgede kvindens chancer for arbejde, så ville det formentlig være den bedste løsning. Men hvis hun ønskede hjælp til at komme tilbage til arbejdsmarkedet, så var det hos fleks/ly, hun skulle henvende sig. Kvinden gik derefter i tænkeboks.

Sagen er et eksempel på, hvordan jeg arbejder i hverdagen. Jeg undersøger, hvilke muligheder borgeren har i en given situation og vejleder om konsekvenserne. Jeg lader det derefter være op til borgeren at beslutte hvilken løsning, han eller hun ønsker. Det er ikke altid, at borgerne fortæller mig, hvilken beslutning de træffer.

Kvinden har for nylig meddelt mig, at hun har besluttet sig for at tage en efteruddannelse for at øge sine chancer for at få job. Hun er også vejledt om, hvor i kommunen hun skal henvende sig, hvis hun har behov for vejledning og eventuelle tiltag for at komme tilbage i ordinær beskæftigelse.

Sag om hjælp til klage

En borger kontaktede mig og bad om hjælp til at formulere en klage over en afgørelse om regulering af søskendetilskud på dagtilbudsområdet, hvilket betød at borgeren skulle betale penge tilbage til kommunen. Jeg gennemgik sagens forløb med borgeren og vejledte om, at der ikke er formkrav til en klage og at Ankestyrelsen ikke er bundet af klagepunkterne. De kigger på alle sagens oplysninger og dermed hele forløbet.

Kommunen henviste i afgørelsen til, at der ved en fejl var opkrævet forkert i sagen og at der var generelle oplysninger om dette spørgsmål på kommunens hjemmeside. Borgeren oplyste flere gange under samtalen, at kommunen havde bedt om oplysninger om familiens økonomi, og at de hver gang havde imødekommet dette. Hun oplevede, at hun havde gjort alt, hvad kommunen havde bedt om og troede derfor, at tilskuddet var korrekt beregnet. Jeg vejledte om, at betegnelsen for dette er, at borgeren mener at være i god tro og at det kunne være en god ide, at skrive det i klagen.

Borgeren var indforstået med, at hvis tilskuddet var forkert, så skulle det naturligvis rettes for fremtiden. Jeg foreslog, at hun også skrev dette i klagen og kom med forslag til, hvilken rækkefølge, hun kunne skrive klagen.

Vi aftalte derefter, at borgeren skulle prøve at formulere sin klage og sende et udkast til mig. Jeg havde en enkelt tilføjelse og borgeren sendte herefter sin klage. 4 måneder efter blev jeg igen kontaktet af borgen, som oplyste, at hun havde fået medhold i sin klage.

Det er en del af min opgave at kunne bistå borgere med at formulere en klage over en afgørelse, som kommunen har truffet. I denne sag bestod min vejledning i en sparring til borgeren. Nogle borgere har svært ved at skrive en klage fx pga. ordblindhed, fordi de ikke kan skrive på dansk eller har udfordringer af kognitiv eller social karakter. I de tilfælde skriver jeg en klage på vegne af borgeren. Klagen formuleres således, at det klart fremgår, at jeg alene har hjulpet med at skrive klagen og dermed ikke er bisidder eller partsrepræsentant samt at afgørelsen skal sendes til borgeren.

Borgerrådgivernetværket

I de tre år, jeg har været borgerrådgiver i Esbjerg Kommune, er antallet af kommuner med funktionen steget. Der er også fortsat flere på vej. Netværket har kendskab til en konkret kommune, der senere i 2017 åbner op for funktionen og jeg er blevet kontaktet af en kommune i Syddanmark, der aktuelt er i gang med undersøge mulighederne i den kommune. Det glæder mig, at andre kommuner føler sig inspireret af Esbjerg Kommunes måde at starte borgerrådgiverfunktionen op på.

Nogle kommuner har i det seneste år oprettet en funktion, der minder om borgerrådgiverfunktionen. De fleste kommuner kalder det borgervejleder, men der er også eksempler på andre vejledningsfunktioner, der ikke er med i netværket for borgerrådgivere. Det er ofte mindre kommuner, der vælger denne løsning, da det vurderes, at der ikke er borgere nok til en fuldtidsstilling, og mange af dem har ofte andre arbejdsopgaver i kommunen. Endelig er der eksempler på kommuner, der går sammen i et samarbejde om at dele en eller flere borgerrådgivere.

I netværket af borgerrådgivere er det min oplevelse, at sparringen og samarbejdet er intensiveret de senere år. Jeg har stor glæde af den værdifulde sparring og erfaringsudveksling i hverdagen. Det er også min oplevelse, at vi ikke alene deler viden om sager, hvor det ikke går så godt, men også deler de gode erfaringer kommunerne imellem. Viden herfra deler jeg naturligvis videre til Esbjerg Kommune, hvor det er relevant, men sørger også for, at borgere får gavn af de gode erfaringer fra andre kommuner.

Netværket af borgerrådgivere har deltaget i to større retssikkerhedsundersøgelser i 2016, som jeg har været en del af. Ældre Sagen og Rambøll har udarbejdet undersøgelsen " Retssikkerhed og digitalisering – udviklingen i borgerne retssikkerhed i mødet med kommunen i en digitaliseringstid. " Rapporten kan læses på Ældre Sagens hjemmeside her:

<https://www.aeldresagen.dk/presse/maerkesager/digitalisering/synspunkt/digitalisering-presser-retssikkerhed#start>

Institut for Menneskerettigheder forventes at afslutte en undersøgelse af menneskerettigheder i kommunerne i 2017. I denne undersøgelse er der også interview med et udvalg af borgere. På hjemmesiden, kan der læses mere om undersøgelsen:

<https://menneskeret.dk/projekter/menneskerettigheder-kommunerne>

Opfølgning fra seneste beretning

I sidste beretning anbefalede jeg, at der kom større fokus på reglerne om aktindsigt.

Det er min oplevelse, at forvaltningerne har taget anbefalingen til efterretning. Der har siden været flere kurser om emnet, og jeg har set flere eksempler på bedre breve og afgørelser om aktindsigt. Jeg har også set, at kommunen mange steder er begyndt at medsende et overblik over sagens akter, en såkaldt aktliste. Jeg vil dog fortsat minde om, at fristen for at imødekomme en aktindsigt skal overholdes. Der er stadig nogle steder, hvor sagsbehandlingstiden ikke overholdes.

Fokusområder

Møder med borgerne

Jeg modtager af og til henvendelser fra borgere om, at de er blevet afvist, når de har bedt om et personligt møde med kommunen. Dette giver ofte anledning til stor frustration. Det er kommunerne, der har ansvaret for tilrettelæggelse af sagsgange, og en borger har ikke krav på et møde. Det har imidlertid stor betydning for de fleste borgere, at de føler sig set, hørt og forstået af kommunen. Er de blevet det, er det nemmere at acceptere et afslag. Hvis kommunikationen alene foregår på mail og telefon, er det min oplevelse, at der sker flere misforståelser og dermed øget risiko for konflikt. En længere mailkorrespondance kan også være meget tidskrævende og give mange forstyrrelser. Dertil kommer, at der er en del borgere, som har svært ved at kommunikere på skrift.

Hjørring Kommune modtog i 2016 en digitaliseringspris for konceptet Book en byggesagsbehandler, hvor borgere kan booke tid til en samtale online. Byggesager er i dag et af de områder, hvor der er digital ansøgning. Jeg ser derfor prisen som en påmindelse om, at selv om vi i høj grad har digitale løsninger, må vi ikke glemme det personlige møde med borgeren. Fordelen i byggesager er, at en samtale med en sagsbehandler tidligt i byggeprocessen kan hjælpe borgeren på rette vej og de undgår at låse sig fast på et byggeprojekt, der ikke kan lade sig gøre. Det er ærgerligt som borger at få afslag på noget, som man gennem længere tid har arbejdet på, og det kan derfor spare frustrationer hos borgeren. Samtidig kan kommunen spares for en klage og måske endda en konfliktsituation. I Esbjerg Kommune kan borgere dagligt i kommunens almindelige åbningstid bede om at tale med en medarbejder i Teknik & Miljø om et forestående byggeprojekt. Det er et tilbud, som jeg vil opfordre borgere med kommende byggeprojekter til at benytte sig af.

Jeg vil opfordre til, at kommunen som udgangspunkt tager imod borgerens ønske om et personligt møde. Det kan være tidsbesparende tidligt i et forløb at yde råd og vejledning i et personligt møde med borgeren. Hermed føler borgeren sig set, hørt og forstået og eventuelle uoverensstemmelser kan hurtigt blive bragt af vejen. Særligt i den situation, hvor der er en ny rådgiver på en borgers sag, kan det give rigtig god mening at møde hinanden til en samtale inden kommunikation med mail og telefonsamtaler for alvor begynder. Jeg har set flere eksempler på sager der ikke er startet med et møde, og hvor borgeren har henvendt sig til mig med begrundelsen, at kommunikationen er svær. Efter min deltagelse i det første møde, hvor der bliver talt om kommunikationsform og lavet aftaler herom fremadrettet, hører jeg ofte ikke fra borgeren igen.

Kravet om en helhedsorienteret indsats

Jeg møder ofte borgere, der har flere sagsbehandlere i kommunen. Dette skyldes, at forskellige aspekter af deres liv er opdelt i kommunens organisering. Mange kalder det siloopdeling. Nogle borgere kan dermed have en sagsbehandler fra jobcentret, en fra udbetaling som fx sygedagpenge eller kontanthjælp(borgerservice), en fra voksenmyndighed, en fra hjælpemiddelområdet, en fra familierådgivningen vedr. børnene og måske endda også en visitator, hvis der er behov for praktisk hjælp i hjemmet eller til personlig pleje. Dertil kommer medarbejdere, der skal levere den hjælp, borgeren er bevilget og medarbejdere i sundhedsvæsenet. Fælles for sagerne er ofte, at borgers problemstillinger er mere komplekse, og at det stiller store krav samarbejde på tværs i kommunen og i nogle tilfælde også andre myndigheder.

Når jeg møder en borger med kontakt til mange medarbejdere i kommunen plejer jeg at tegne et overblik for borgeren med vedkommende i centrum. Der kan være sager med op til 20 medarbejdere rundt om en meget udsat familie. Dette kan for nogle borgere være meget uigennemskueligt og svært at huske, hvem der har ansvaret for hvad og hvem man har husket at give besked til. Dertil kommer, at nogle borgere kan opleve, at ikke alle medarbejdere er helt enige om, hvordan man hjælper familien bedst og måske endda over for borgeren åbenlyst diskuterer, hvem der har ansvaret. Dette kan borgere opleve som ansvarsfralæggelse og at ingen vil hjælpe.

Sag med flere sagsbehandlere (Sag om sygedagpenge og kontanthjælp):

En kvinde henvendte sig til mig, som fortalte, at hun for nogle år siden havde været selvstændig og var i gang med at opbygge sit eget firma, da hun blev ramt af alvorlig sygdom. Sygedagpenge for selvstændige bliver beregnet ud fra regnskaber og da hendes firma havde været under opstart, fik hun meget lidt udbetalt. Hun fik udbetalt væsentligt under, hvad hun kunne have fået som enlig kontanthjælpsmodtager. Hun fortalte, at hun gentagne gange havde talt med flere medarbejdere fra kommunen og givet udtryk for, at hun ikke kunne forstå, at hun ikke kunne få mere udbetalt. I nogle

måneder havde hun knap nok råd til huslejen. Der kom mange breve i perioden både fra kommunen og andre offentlige myndigheder og kreditorer, der begyndte at reagere på manglende betalinger.

Jeg undrede mig over nogle ting under samtalen med kvinden. Først og fremmest undrede jeg mig over, at hun ikke var blevet bevilget supplerende kontanthjælp. Jeg kontaktede derfor både jobcentret og borgerservice i sagen. Det viste sig, at kommunen havde truffet afgørelse om, at hun ikke var berettiget til supplerende kontanthjælp. Der var ikke noteret en klage i sagen. Da forløbet fyldte meget hos kvinden, og jeg vurderede et behov for at gennemgå det med hende, allierede jeg mig med fagkonsulenten fra sygedagpenge. Jeg har ikke adgang til kommunens systemer og kan derfor ikke selv slå en sag op. Vi var i løbende dialog om sagen og endte med at holde et fælles møde med borgeren.

Jeg spurgte borgeren, om der var en årsag til, at hun ikke havde klaget over afslaget på supplerende kontanthjælp. Hun angav, at det mente hun bestemt, at hun havde gjort. Hun oplyste, at hun havde klaget til møder i kommunen og også ringet og talt med flere medarbejdere om hendes utilfredshed. Men hun erkendte også, at hun havde været meget stresset og presset i perioden og kunne derfor ikke huske navnene på medarbejderne. Jeg gav dette videre til fagkonsulenten.

Fagkonsulenten og jeg besluttede os derfor at gennemgå alle sagsakter i sagen i månederne efter afgørelsen om afslag på supplerende kontanthjælp. Det viste sig, at borgeren havde været i kontakt med fire forskellige afdelinger i Borger & Arbejdsmarked og at der derfor var journaliseret oplysninger på fire sagsnumre. Her kunne vi se, at borgeren mundtligt havde tilkendegivet, at være utilfreds med afgørelsen; men det var sket til en medarbejder i en anden afdeling end den, der havde truffet afgørelsen. Vi kunne konstatere, at borgeren rent faktisk havde klaget, og at hun derfor havde krav på at kommunen genvurderede sagen. Jeg bistod kommunen i at beskrive sagens forløb og årsagen til, at afgørelsen ikke tidligere var blevet genvurderet. Selve genvurderingen af, at borgeren ikke var berettiget til supplerende kontanthjælp, kan jeg ikke deltage i som borgerrådgiver. Sagen blev herefter sendt til Ankestyrelsen, som optog sagen til behandling.

Sagen er et eksempel på, hvordan jeg samarbejder med kommunen i sag. Men den er også et eksempel på hvordan en borger betragter kommunen som én enhed og som tydeligt har mistet overblikket over, hvem der er sagsbehandler for hvad. Hvis en borger giver udtryk for en utilfredshed, kan der derfor være behov for at spørge ind til, om det er en afgørelse, der klages over. En offentlig ansat har nemlig pligt til at sørge for, at en henvendelse kommer frem til den rette myndighed.

Det er et grundlæggende princip i den offentlige forvaltning, at der gælder en vejledningsforpligtelse. Inden for det sociale område er der en særlig forpligtelse til at yde en helhedsorienteret indsats. Den kommunale struktur har siden kommunesammenlægningen i 2007 medført højere grad af specialisering. Dertil kommer flere digitale løsninger og udflytninger af opgaver til fx Udbetaling Danmark. Denne form for siloopdeling kan for nogle borgere vanskeliggøre efterlevelsen af kravet om en helhedsorienteret indsats.

Jeg har modtaget flere henvendelser fra borgere, der er forvirrede over egen situation og kommunens måde at agere på og de fleste af dem efterspørger en samlet plan. Jeg vil derfor anbefale, at der er øget fokus på denne problemstilling, hvilket kommunen allerede er begyndt på.

Forsøg med koordinerende sagsbehandler

De fleste kommuner arbejder i øjeblikket på at optimere samarbejdet på tværs i sager, hvor der er mange medarbejdere rundt om en borger. Nogle kommuner arbejder med indførelsen af en

koordinerende sagsbehandler. Eksempler på dette er projekter fra Socialstyrelsen for kvinder på krisecentre eller på voksenområdet, hvor borgere ikke selv formår at kunne koordinere. På børneområdet har Socialstyrelsen og flere kommuner et projekt, hvor formålet er at sikre en tidlig tildeling af en koordinator ved nye henvendelser fra familier med et barn med handicap. Det betyder, at familien primært skal forholde sig til denne medarbejder, der sørger for at koordinere dagtilbud, skole, hjælpemidler, eventuel hjælp i hjemmet samt samarbejdet med eksterne. Det er dermed ikke forældrene, der skal til mange møder og huske at sende mails og ringe tilbage til flere forskellige medarbejdere fra kommunen og andre myndigheder. De oplever at modtage en samlet indsats og bliver ikke forvirrede af interne arbejdsfordelinger mv. De modtager naturligvis afgørelser på såvel afslag som bevillinger, ligesom alle andre. Den eneste forskel er, at de primært skal sende deres oplysninger til en medarbejder, som sørger for, at de kommer frem til rette medarbejder. Skive og Thisted Kommune har ligeledes haft gode erfaringer med indførelse af en koordinator på en borgers sag. Jeg har derfor i nogle konkrete sager foreslået, at der aftales en koordinator, som borgeren primært skal kontakte. Fx har en visitator i en sag påtaget sig denne opgave. Flere borgere har over for mig givet udtryk for, at de føler, at der er for mange mennesker at forholde sig til og at en form for koordinerende sagsbehandler ville være ønskelig.

Relationel koordinering

I Esbjerg Kommuner arbejdes der i Borger & Arbejdsmarked med principperne om relationel koordinering. Se mere herom på www.fairproces.dk. Børn & Kultur har også tiltag i støbeskeen til at optimere samarbejdet internt i organisationen. Jeg ser det som meget positivt, at der arbejdes på optimering af samarbejde på tværs, da sager med dårligt samarbejde og koordinering ikke alene kan være til skade for borgerens sag, men også meget ressourcekrævende for kommunen. Jeg ser derfor frem til at følge projekterne og navnlig til at høre om de gode erfaringer, som forhåbentlig også gavner borgerne.

Jeg vil dog bemærke, at jeg også oplever et behov for optimering af samarbejdet på tværs af forvaltningerne. Så det er min forhåbning, at der på sigt også i Esbjerg Kommune vil komme tiltag, der involverer alle forvaltninger.

Sager om børnehandicap

Der har særligt været én afdeling i kommunen, hvor jeg har modtaget mange enslydende henvendelser. Det har været henvendelser fra forældre til børn med en nedsat funktionsevne, også kaldet børnehandicap eller specialområdet.

Sager fra det almindelige område i familierådgivningen har omhandlet forskellige spørgsmål som fx, hvordan forbereder jeg mig på en børnesamtale, hvilke rettigheder har jeg som et anbragt barn og hvilke oplysninger har min tidligere ægtefælle ret til om mig, når vi har fælles forældremyndighed osv.?

Sagerne fra specialområdet har imidlertid været mere enslydende. Henvendelserne har drejet sig om overskridelse af sagsbehandlingstid på såvel afgørelser og genvurderinger, manglende svar på henvendelser, afslag på personlige møder, meget lange og uforståelige afslag og partshøringer samt mange sagsbehandlerskift. Forældrene har givet udtryk for, at det ikke handler så meget om hvilke ydelser og tilbud de er berettigede til, men mere måden der blev kommunikeret på eller mangel på samme.

Sag om tabt arbejdsfortjeneste.

En tydeligt frustreret kvinde ringede til mig. Hun oplyste, at hun havde en søn med autisme, og at familien igennem længere tid oplevede, at han var på overarbejde i SFO, og at der var tiltagende konflikter med forældre og søskende om eftermiddagen. De havde derfor søgt om tabt arbejdsfortjeneste via borger.dk, så de kunne hente ham lidt tidligere. De havde tillige søgt om merudgifter og aflastning.

Ifølge kommunens hjemmeside er sagsbehandlingstiden på ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste 8-12 uger. På tidspunktet for kvindens henvendelse til mig, var sagsbehandlingstiden overskredet med over 1 måned. Hun oplyste, at hun havde sendt flere mails og lagt telefonbeskeder i afdelingen uden at få svar. Den første mail var blevet sendt tre uger før hun kontaktede mig, og hun håbede at jeg kunne sætte skub i sagen. Jeg kontaktede lederen af afdelingen og bad afdelingen om at svare familien på, hvornår de kunne forvente svar på deres ansøgninger.

Tre uger senere kontaktede kvinden mig igen. Hun havde stadig ikke modtaget afgørelser eller svar fra afdelingen om, hvornår de ville blive sendt. Jeg sendte derfor igen en mail til lederen af afdelingen, hvor jeg kraftigt opfordrede til, at de svarede på kvindens spørgsmål. Jeg henviste til bestemmelsen i retssikkerhedsloven, hvorefter en borger har krav på at få skriftligt besked om, hvornår der kan forventes en afgørelse, når sagsbehandlingstiden er overskredet. Jeg sendte en kopi af mailen til myndighedschefen til orientering. Efter en uge med flere mails og telefonsamtaler fik borgeren endelig besked om, hvornår familien kunne forvente en afgørelse. Afdelingen beklagede forløbet flere gange.

Sagen er et eksempel på, hvor meget sagsbehandlingstid og ressourcer, der kan blive brugt på en sag, når sagsbehandlingstiden ikke overholdes. Jeg vil derfor indskærpe, at der altid sendes besked til borgere om, hvornår de kan forvente at modtage en afgørelse. Dels er det et lovkrav og dels kan det spare en masse tid og ressourcer hos medarbejdere, ledere og i nogle tilfælde embedsmænd og politikere.

Familien modtog en afgørelse 30 uger og to dage efter de havde sendt deres ansøgning. Det er en overskridelse af sagsbehandlingstiden på 18-22 uger og dermed næsten en tredobling af sagsbehandlingstiden. Sagen er desværre ikke den eneste, jeg er blevet kontaktet i om manglende overholdelse af sagsbehandlingstider og manglende svar fra afdelingen.

Jeg har igennem længere tid været i dialog med familierådgivningen om problemerne med sagsbehandlingen på dette område. Særligt efter tiltrædelse af den ny myndighedschef i sommeren 2016 har jeg oplevet, at henvendelserne bliver taget meget seriøst, og at der arbejdes på at finde bedre løsninger. Vi har haft flere dialogmøder og er i jævnlig kontakt om udfordringerne, og jeg er kommet med flere forslag til at optimere sagsbehandlingen. Resultatet er blevet, at familierådgivningen står over for en fusion. Se mere herom i kommunens pressemeddelelse af 31. marts 2017.

Det er min forhåbning, at ændringerne vil medføre en forbedring af kvaliteten i den nuværende sagsbehandling, og jeg har til hensigt at fortsætte dialogen med familierådgivningen og følge udviklingen tæt.

Evaluering af borgerrådgiverfunktionen i Esbjerg Kommune

Resultat af brugermåling

I perioden 1. februar – 12. august 2015 gennemførte vi en tilfredshedsundersøgelse hos de borgere, som kontaktede borgerrådgiveren. Der blev lavet et skema, som kunne udleveres i papirform eller sendes på mail. Målgruppen var borgere, som havde modtaget egentlig rådgivning. Borgere, der alene havde fået et meget kort svar eller havde fået hjælp til vejvisning har ikke modtaget et spørgeskema. Emnerne for undersøgelsen var service, faglighed, respekt og almene spørgsmål.

Der blev udleveret 112 skemaer, hvoraf 104 har svaret. 87 borgere har udfyldt hele skemaet. 14 borgere har afleveret et blankt skema mens 3 borgere alene har svaret på nogle af spørgsmålene. 8 borgere har ikke svaret på undersøgelsen.

Resultatet af undersøgelsen er meget positiv på alle områder. Næsten alle borgere er enige eller meget enige i, at borgerrådgiverfunktionen er en god service, at man som borger får en ordentlig behandling og en ydelse af høj kvalitet. 95 % af de borgere, som har udfyldt hele skemaet er således meget enige i, at en borgerrådgiver er værdifuld for kommunens borgere. Undersøgelsen viser tillige, at borgerrådgiveren i over halvdelen af sagerne (63%) har givet borgeren et mere positivt syn på kommunen.

Resultatet af undersøgelsen er vedlagt som bilag 2.

Interviewundersøgelse

I maj måned 2017 er der færdiggjort en evaluering af borgerrådgiverfunktionen i kommunens forvaltninger. Der blev foretaget en række interviews med ledere fra forskellige områder i kommunen. Undersøgelsen konkluderer, at samarbejdet mellem borgerrådgiveren og kommunen er konstruktivt og velfungerende. Kommunen oplever, at borgerne får stor hjælp men også at nogle af sagerne glider lettere. Der er forskel på, hvor meget de enkelte afdelinger har fået ud af at have en borgerrådgiver i kommunen, men de fleste ser funktionen som en hjælp og ønsker den skal fortsætte. For nogle rådgivere opleves det som et gode, at kunne henvise en borger til borgerrådgiveren. Det er også oplevelsen, at nogle af de større klagesager afbødes. Endelig ser de fleste af de adspurgte en borgerrådgiver som et positivt brand for kommunen.

Der er også forslag til forbedringer af funktionen. Flere giver udtryk for mere synlighed fra borgerrådgiveren og ønsker mere feedback.

Jeg er enig i konklusionerne i rapporten. Det er også min oplevelse, at der er et konstruktivt og velfungerende samarbejde. Jeg ser forslagene til forbedringer som et udtryk for dette samarbejde, og jeg er allerede gået i gang med at implementere nogle af forslagene.

Fremtidige fokusområder

Værktøjskasse/hjælp til selvhjælp til borgerne

På kommunens hjemmeside for borgerrådgiveren har jeg til hensigt at lave en værktøjskasse målrettet borgerne. Det kan være skabeloner til breve til kommunen, klageskemaer og svar på partshøringer og lign. Et byrådsmedlem har også foreslået små videoer i samarbejde med kommunen.

Større synlighed i kommunen

Esbjerg Kommune har i 2017 fået et nyt intranet for kommunens medarbejdere, til daglig kaldet EK-net. Såfremt borgerrådgiverfunktionen gøres permanent, har jeg til hensigt at blive mere synlig for kommunens medarbejdere på denne platform. Jeg forestiller mig en form for nyhedsbrev med eksempler fra hverdagen og gode råd, der fortæller om min måde at arbejde på. Det kunne fx også være gode links, små juridiske vejledninger og nyheder fra andre borgerrådgivere i Danmark.

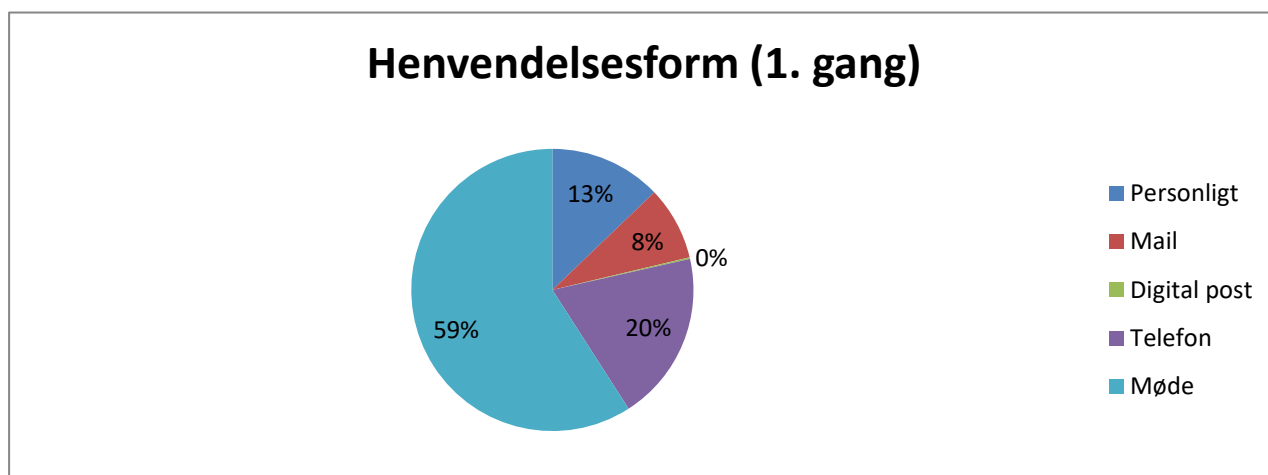
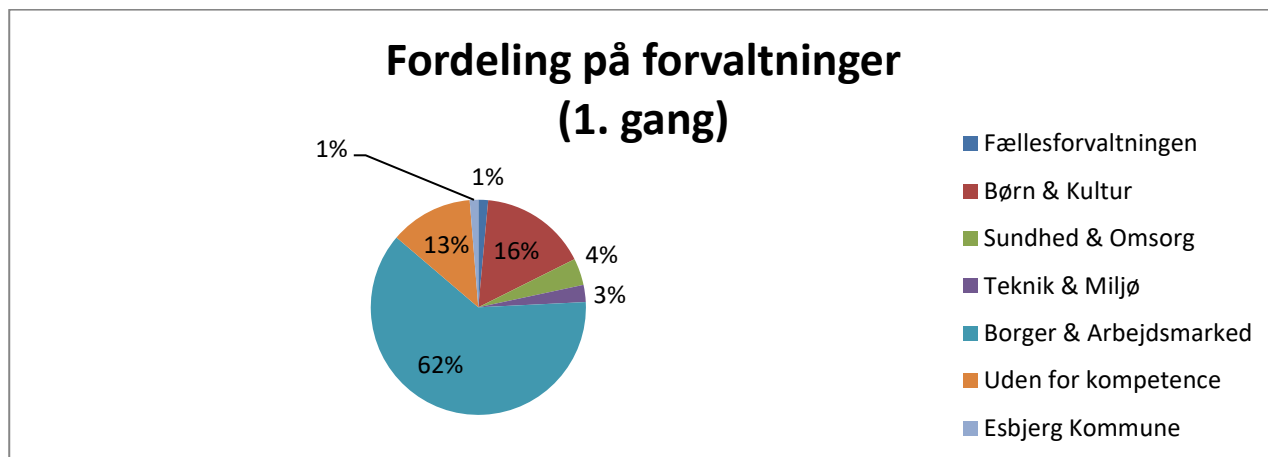
I interviewundersøgelsen nævnt i forudgående afsnit, giver flere ledere i kommunen udtryk for, at de ønsker mere synlighed. De ønsker flere tilbagemeldinger, og der er et ønske om at skabe mere læring i organisationen omkring de borgerhenvendelser, der kommer til borgerrådgiveren. Jeg glæder mig over dette og vil i fremtiden have mere fokus på at komme med flere tilbagemeldinger til kommunens afdelinger. Jeg vil også gerne opfordre til, at en afdeling til enhver tid er velkommen til at kontakte mig, hvis der er et ønske om at jeg videreformidler, hvad borgerne fortæller om afdelingen og også om jeg i den forbindelse ser anledning til forbedringstiltag.

Samarbejde med Folketingets Ombudsmand

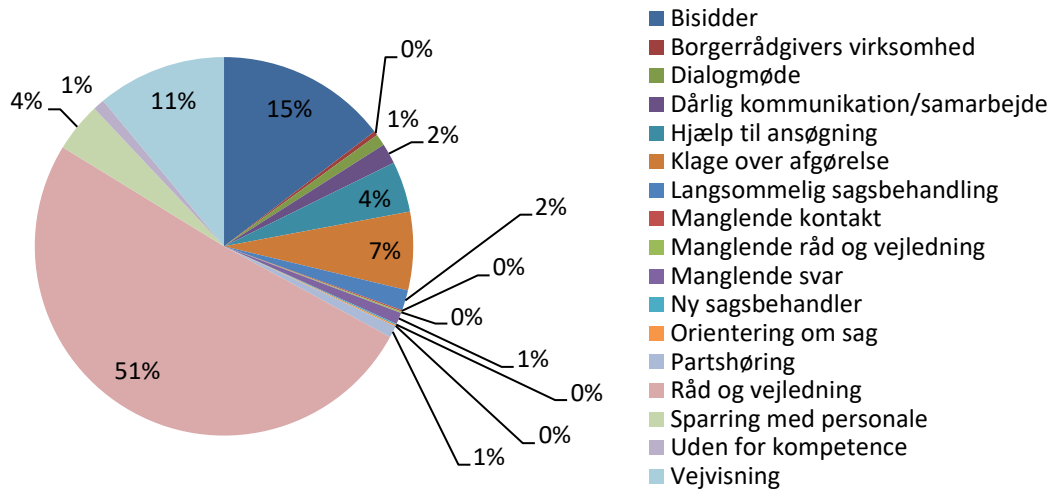
I 2017 er det blevet besluttet at iværksætte et samarbejde mellem Folketingets Ombudsmand og borgerrådgivernetværket. Formålet er gensidig erfaringsudveksling, og en arbejdsgruppe er allerede i gang med en nærmere præcisering af rammerne for samarbejdet. Jeg er meget spændt på dette nystartede samarbejde, som vil være til stor gavn for såvel kommuner og Folketingets Ombudsmand, men også for borgerne.

Bilag 1. Statistik

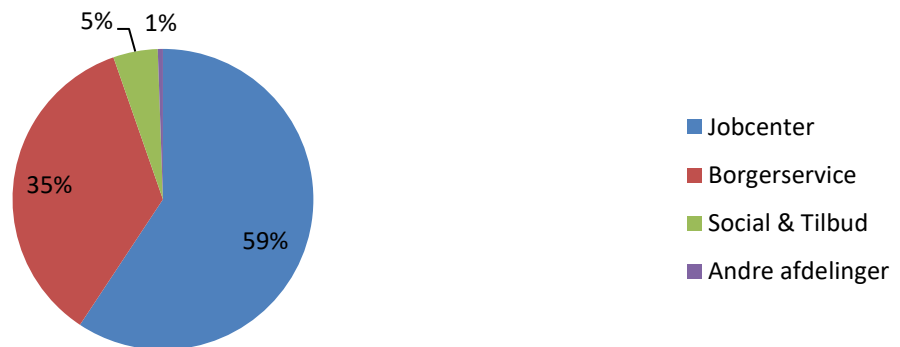
Nedenstående statistik viser fordelingen af henvendelser i % fordelt på forvaltninger mv.



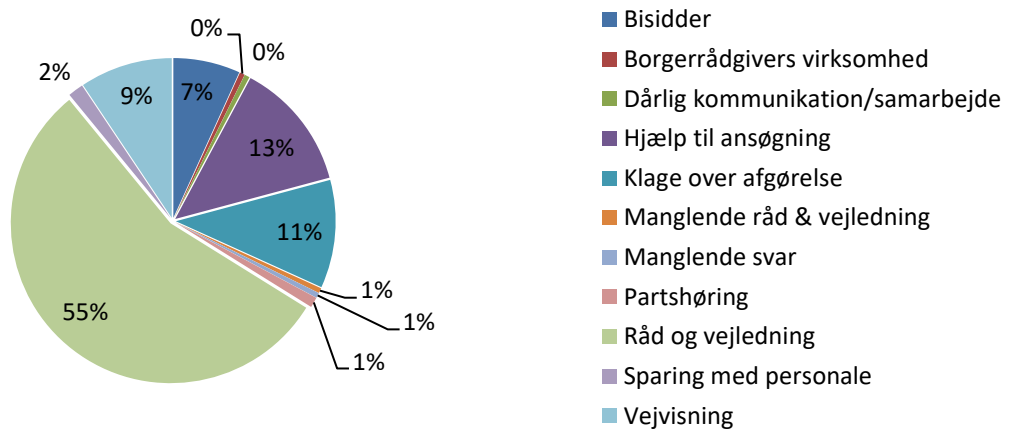
Henvendelsestype (alle henv.)



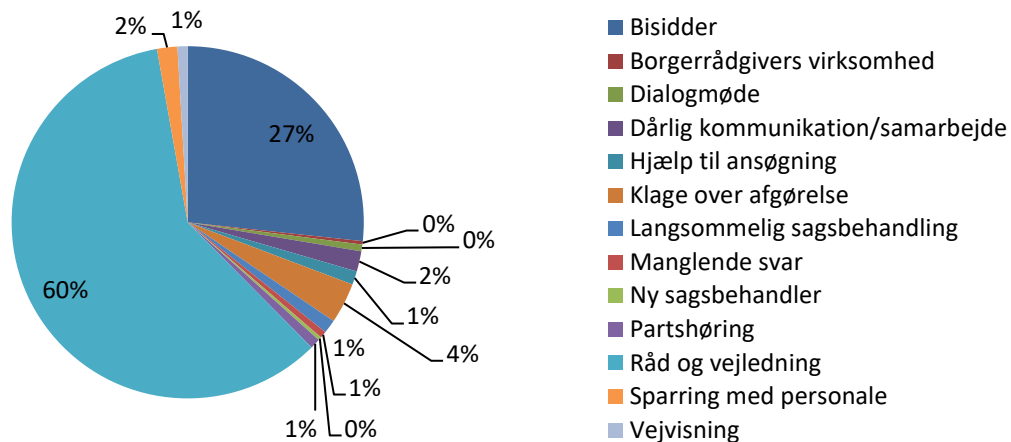
Borger & Arbejdsmarked (alle henvendelser)



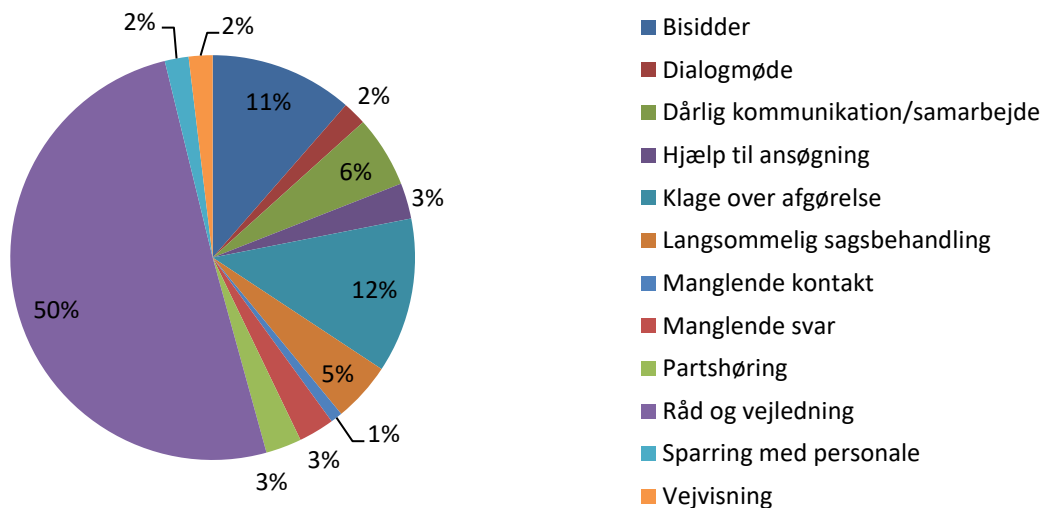
Borgerservice (alle henvendelser)



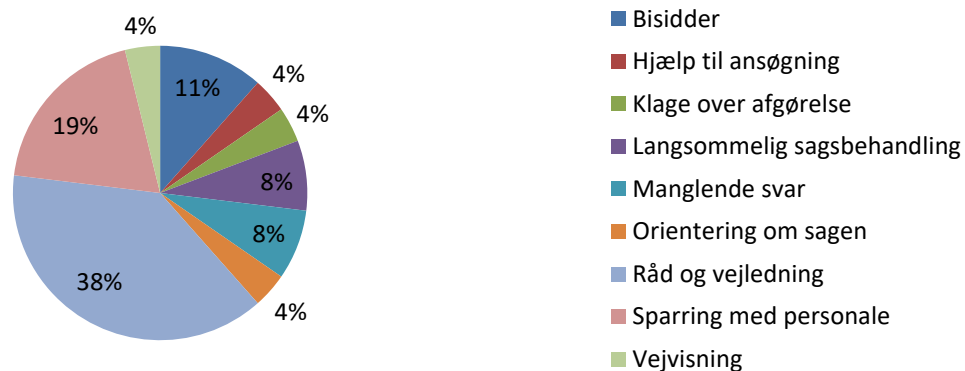
Jobcenter (alle henvendelser)



Familie & Forebyggelse



Social & Tilbud (alle henvendelser)



Bilag 2. Brugermåling

	Total	
Hvad har din henvendelse til drejet sig om?	Procent	Antal
Råd og vejledning	61%	54
Klage over en afgørelse	34%	30
Klage over en sagsbehandler	9%	8
Sagsbehandlingstiden	12%	11
Samarbejde/kommunikation	16%	14
Andet	10%	9
Total	142%	126

	Total	
Hvilket forvaltningsområde drejer det sig om?	Procent	Antal
Borger & Arbejdsmarked	74%	67
Børn & Kultur	13%	12
Sundhed & Omsorg	7%	6
Teknik & Miljø	3%	3
Fællesforvaltningen	2%	2
Total	100%	90

											Total	
Spørgsmål om service:	Meget uenig		Uenig		Hverken enig eller uenig		Enig		Meget enig		Procent	Antal
Jeg oplevede at Borgerrådgiveren:												
Gav mig en god service	2%	2	0%	0	0%	0	11%	10	87%	78	100%	90
Ville hjælpe mig	2%	2	0%	0	0%	0	16%	14	82%	74	100%	90
Var imødekommende	0%	0	2%	2	0%	0	4%	4	93%	84	100%	90
Var engagement i løse problemer	2%	2	0%	0	0%	0	10%	9	88%	79	100%	90
Total	2%	6	1%	2	0%	0	10%	37	88%	315	100%	360

											Total	
Spørgsmål om faglighed:	Meget uenig		Uenig		Hverken enig eller uenig		Enig		Meget enig		Procent	Antal
Jeg oplevede at Borgerrådgiveren:												
Havde den nødvendige viden	1%	1	1%	1	3%	3	28%	25	67%	60	100%	90
Gav mig en ydelse af høj kvalitet	2%	2	0%	0	1%	1	22%	20	74%	67	100%	90
Gjorde sit for at finde en løsning	2%	2	0%	0	1%	1	12%	11	84%	76	100%	90
Total	2%	5	0%	1	2%	5	21%	56	75%	203	100%	270

											Total	
Spørgsmål om respekt:	Meget uenig		Uenig		Hverken enig eller uenig		Enig		Meget enig		Procent	Antal
Jeg oplevede at Borgerrådgiveren:												
Gav mig en ordentlig behandling	1%	1	0%	0	1%	1	9%	8	89%	80	100%	90
Gav sig tid til at lytte til mig	0%	0	0%	0	2%	2	6%	5	92%	83	100%	90
Havde forståelse for min situation	1%	1	0%	0	1%	1	7%	6	91%	82	100%	90
Total	1%	2	0%	0	1%	4	7%	19	91%	245	100%	270

											Total	
Almene spørgsmål om Borgerrådgiveren	Meget		Uenig		Hverken enig		Enig		Meget		Procent	Antal
Borgerrådgiveren er værdifuld for kommunens borgere	1%	1	0%	0	0%	0	3%	3	95%	83	100%	87
Borgerrådgiveren giver mig et mere positivt syn på kommunen	2%	2	3%	3	33%	29	23%	20	38%	33	100%	87
Total	2%	3	2%	3	17%	29	13%	23	67%	116	100%	174

Brugernes kommentarer på tilfredshedsmålingen

5 borgere har på det fysiske skema valgt at skrive en bemærkning. De er som følger:

- Jeg synes borgerrådgiveren er fantastisk, MEN der skal rykkes bjerge, for at give mig et mere positivt syn på Esbjerg Kommune
- Hvis forvaltningen (som sagen drejer sig om) efterfølgende ændre procedure og holdninger til tilsvarende sager, har borgerrådgiver kontakten givet et positivt udfald. Generelt kan man vel ikke have en hverken positiv/negativ holdning til en hel kommune, men kun til den afdeling/personer man har været i kontakt med. Beklageligvis er borgerrådgiveren først kommet til senere. Hvis borgerrådgiveren havde været ansat i kommunen ved sagens start, havde sagen måske været løst tidligere.

- Det er en enorm lettelse at blive taget imod og få hjælp. Ikke at føle sig helt lost.
- Borgerrådgiveren kan jo ikke pålægges ansvaret for hvad medarbejdere ved kommunen har påført borgerne, men byrådet skal have tak for at have ansat borgerrådgiveren.
- VIGTIGT! Jeg kan desværre ikke få et positivt syn på kommunen, da mine fremtidsudsigter økonomisk er smadret pga. kommunen. Det eneste positive, er at borgerrådgiveren er her!!!

