

# Borgerrådgiverens beretning

## 1. november – 30. april 2015

---



Borgerrådgiver Janne Andersen

Esbjerg Kommune

Nørregade 19

6700 Esbjerg

Tlf.: 76 16 20 10

[jaa4@esbjergkommune.dk](mailto:jaa4@esbjergkommune.dk)



Esbjerg  
Kommune



EnergiMetropol  
Esbjerg Kommune

Borgerrådgiverfunktionen er i vækst. I løbet af de seneste seks måneder har seks nye kommuner oprettet funktionen. Borgerrådgivernetværket har rundet 33 kommuner med en uafhængig borgerrådgiver, hvilket betyder at der nu er en borgerrådgiver i hver tredje kommune i Danmark. Dertil kommer flere kommuner med forskellige former for borgervejledning og –guidning. En borgerrådgiver er med til at styrke dialogen mellem en kommune og dens brugere, og den store efterspørgsel i hele landet tyder på, at funktionen er kommet for at blive.

Dette er min anden beretning som Borgerrådgiver i Esbjerg Kommune, og funktionen har nu eksisteret i et år. Jeg har i den seneste beretningsperiode oplevet en stigende efterspørgsel på råd og vejledning fra kommunens borgere og brugere. Det er min oplevelse, at Esbjerg Kommune overvejende agerer professionelt, ansvarligt og yder en god service for borgerne. I mit møde med borgerne, oplever jeg dog også områder med plads til forbedringer, selv om der er oftest tale om misforståelser og manglende forventningsafstemning.

En borgerrådgiver skal være med til at sikre borgernes retssikkerhed, og at kommunen yder god service til borgerne. Som Borgerrådgiver bliver jeg konfronteret med borgernes oplevelser. Udover at vejlede den enkelte borger, er det en vigtig del af opgaven at videreformidle de oplevelser til organisationen. De tendenser, som en Borgerrådgiver observerer, kan give anledning til refleksion og eventuelle ændringer i arbejdsgange. Denne beretning er en del af den formidlingsopgave.

Beretningen indeholder en oversigt over henvendelser i perioden og forslag til fremtidige fokusområder. Jeg ønsker med beretningen at gøre opmærksom på tendenser, der tegner sig ved borgerhenvendelserne og på baggrund deraf komme med forslag, der kan medvirke til mere ensartethed i sagsbehandlingen og til større borgertilfredshed.

Janne Andersen  
Borgerrådgiver

## Indholdsfortegnelse

Forord .....	2
Aktiviteter i beretningsperioden .....	5
Antallet af henvendelser/sager .....	5
Sagsfordeling på måneder .....	6
Refleksioner over antallet af henvendelser .....	6
Sagernes indhold .....	7
Sagernes fordeling på forvaltningerne .....	8
Henvendelser vedrørende Borger & Arbejdsmarked .....	9
Generelt .....	9
Borgerservice .....	9
Jobcenter .....	10
Tiltag for at styrke dialogen med borgerne .....	10
Rehabiliteringsteamet .....	11
Øvrige forvaltninger .....	12
Børn & Kultur .....	12
Genskabelse af dialog .....	12
Fremtidige fokusområder .....	14
Aktindsigt .....	14
Borgerrådgiverens observationer .....	14
Borgerrådgiverens anbefalinger om partsaktindsigt .....	14
Fremtidens aktindsigt .....	15
Adgangsbegrænsning .....	16
Generelle overvejelser og anbefalinger .....	17
Bilag 1. Statistik .....	19
Bilag 2. Borgerrådgivernetværk .....	25
Bilag 3. Styrelsesvedtægt og vedtægter for Borgerrådgiveren .....	26

Styrelsesvedtægt for Esbjerg Kommune(Uddrag) .....	26
Vedtægter for Borgerrådgiveren i Esbjerg Kommune. ....	26
Bilag 4. Borgerrådgiveren i Esbjerg Kommune.....	31
Historik.....	31
Formålet med borgerrådgiveren.....	31
Borgerrådgiverens opgaver.....	31
Eksempler på borgerrådgiverens opgaver:.....	31
Eksempler på opgaver borgerrådgiveren ikke kan påtage sig: .....	32
Organisering .....	32
Træffetider.....	33
Bilag 5. Andre aktiviteter i beretningsperioden .....	34
Interne oplæg.....	34
Eksterne oplæg.....	34
Interview .....	34
Borgerrådgivernetværket.....	34

## Aktiviteter i beretningsperioden

### Antallet af henvendelser/sager

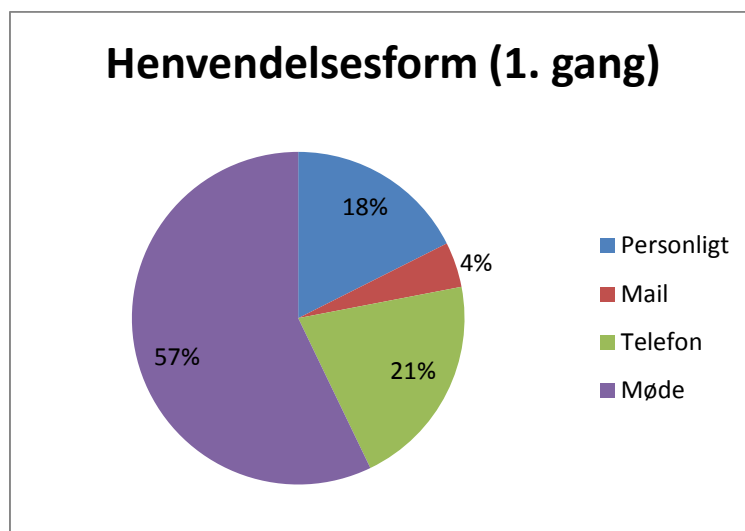
Der er i perioden 1. november 2014 – 30. april 2015 registreret 182 førstegangshenvendelser. I perioden er der i alt registreret 273 henvendelser, da 53 borgere har henvendt sig mere end en gang. Pr. 30. april 2015 er der 8 verserende sager og dermed er der 265 afsluttede sager.

Der ses en stigning af antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren siden den første beretningsperiode, hvor der var 174 henvendelser i alt. Stigningen er på 56,9 % i forhold til den første beretningsperiode.

Når en borger kontakter Borgerrådgiveren, kaldes det en henvendelse, da ikke alle henvendelser drejer sig om en klage. Sagen gennemgås med borgeren, og det vurderes som det første, om det er en sag, som Borgerrådgiveren har kompetence til at behandle. Henvendelserne har handlet om alt fra generelle forespørgsler, råd og vejledning og sparring i forhold til et sagsforløb eller et kommende møde med forvaltningen til egentlige klager. Der har været henvendelser vedrørende alle forvaltninger i kommunen.

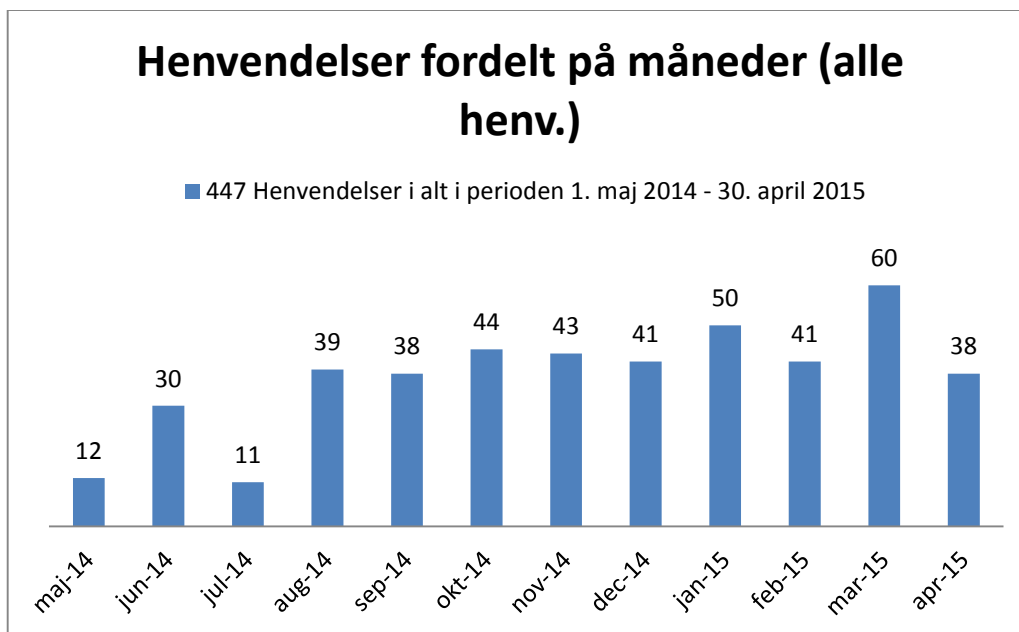
### Henvendelsesform

Over halvdelen af borgere ringer eller mailer og aftaler et møde med Borgerrådgiveren. Set i lyset af det stigende antal af henvendelser, vil jeg fortsat opfordre til, aftale en tid før man møder op.



## Sagsfordeling på måneder

I beretningsperioden har der gennemsnitligt været 45,5 henvendelser om måneden hos Borgerrådgiveren. Dog ses en stigende tendens i månederne februar – april, hvor særligt marts måned var meget travl med 60 henvendelser. I alt har der det første år været 447 henvendelser fordelt på 315 borgere. Udviklingen i de første 12 måneder kan ses på nedenstående diagram:



## Refleksioner over antallet af henvendelser

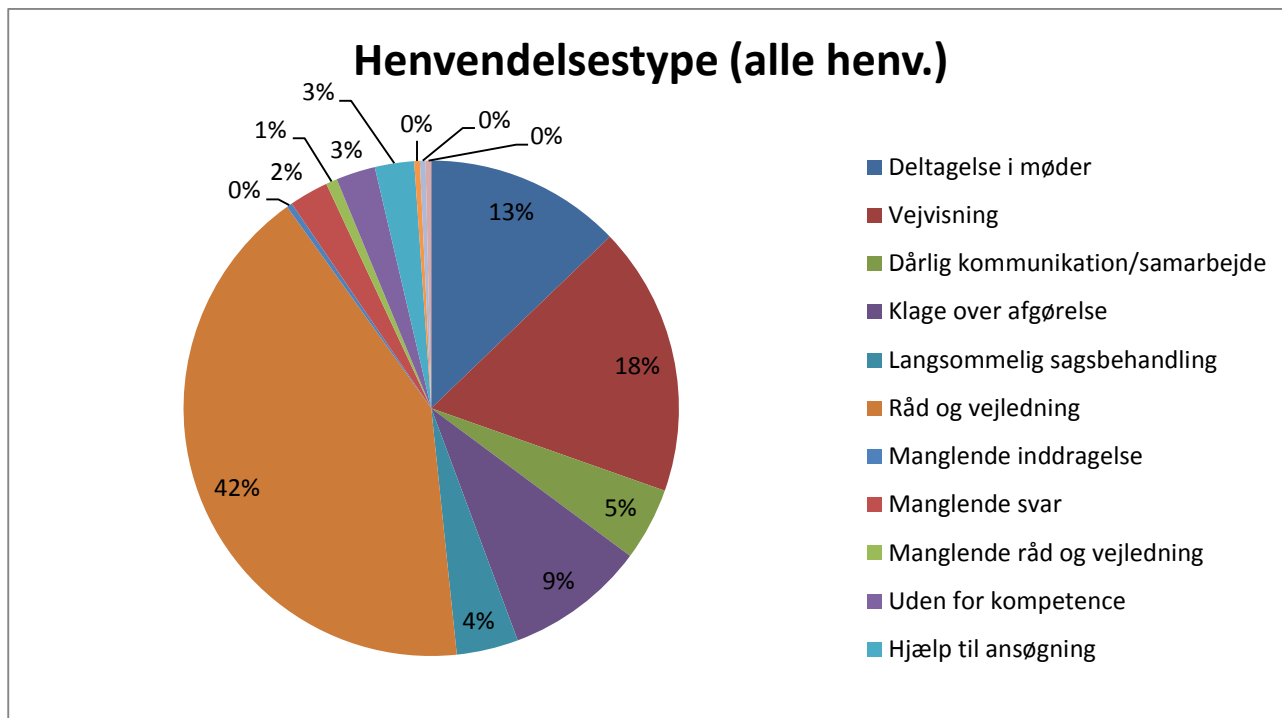
Der er tale om et højt antal henvendelser for en nyopstartet borgerrådgiver. Borgerne fortæller, at de kommer på opfordring fra andre borgere eller medarbejdere eller har fundet frem til mig på hjemmesiden eller i informationsfolderen. Det store fremmøde tyder på, at der også i Esbjerg Kommune er behov for den uvildige rådgivning, en borgerrådgiver kan tilbyde.

Til sammenligning havde Borgerrådgiveren i Randers Kommune 284 henvendelser det første år i 2011 og 425 henvendelser i 2012. Stigningen fortsatte i 2013 med 600 henvendelser.

Det er min vurdering, at siden borgerrådgiverfunktionen de senere år er blevet mere udbredt i de danske kommuner er kendskabet også øget. Dette er formentlig en del af forklaringen på det høje antal henvendelser allerede det første år i Esbjerg Kommune.

## Sagernes indhold

Indholdet i henvendelserne fordeler sig på følgende måde:

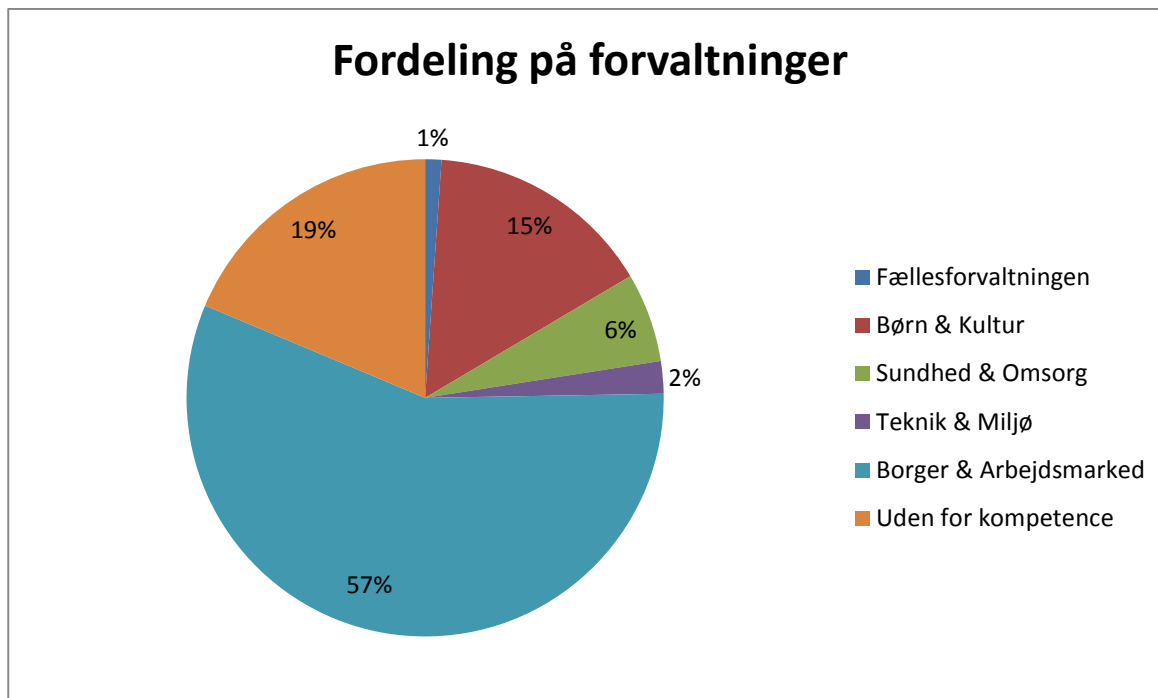


Nogle henvendelser har omhandlet flere emner. I de tilfælde har Borgerrådgiveren alene registreret det emne, der fyldte mest.

De fleste henvendelser afsluttes med en samtale med Borgerrådgiveren, hvor borgerne får råd og vejledning om lovgivning, sagsbehandlingsregler og det forventede sagsforløb. Det er min vurdering, at mange borgere har fået en større forståelse for kommunens arbejde eller ikke længere er utilfredse og dermed bedre kan acceptere en afgørelse eller et nyt sagsskridt i deres sag.

## Sagernes fordeling på forvaltningerne

Førstegangshenvendelserne fordeles således på Esbjerg Kommunes forvaltninger:



I første beretningsperiode var andelen af henvendelser om Borger & Arbejdsmarked på 61 %, og andelen af henvendelser er efter 2. periode faldet til 57 %. Der ses til gengæld en øget tilgang af henvendelser om Børn & Kultur på næsten 50 %.

Sagerne fra Borger & Arbejdsmarked drejer sig fx om borgeres arbejdssituation, sygdom og/eller forsørgelse, der er emner, der naturligt medfører stor borgerkontakt og mange sager. De øvrige borgerrådgivere i Danmark oplever også en lignende overvægt af sager fra Borger & Arbejdsmarked.

For mere uddybende statistik henvises til bilag 1.



## Henvendelser vedrørende Borger & Arbejdsmarked

### Generelt

Størstedelen af de 177 sager fra Borger & Arbejdsmarked vedrører Jobcentret, hvor der ofte er tale om borgere, der er i længere forløb. Derfor er der i disse sager ofte mere end én henvendelse.

Jeg anser ikke antallet af henvendelser fra Borger & Arbejdsmarked som et udtryk for, at sagsbehandlingen eller borgerbetjeningen er mindre god end i de øvrige forvaltninger i kommunen. Den store procentmæssige andel er et udtryk for, at Borger & Arbejdsmarked generelt har kontakt med flere borgere og dermed også har flere sager.

Efter den første beretning for et halvt år siden, har jeg været i løbende dialog med Borger & Arbejdsmarked. Det var min anbefaling, at styrke formidlingen til de borgere, der er omfattet af de nye regler på beskæftigelsesområdet. Det er især vigtigt at sikre, at borgerne forstår lovgivningen på området. Jeg oplever, at der i de afdelinger der har haft fokus på kommunikationen, er færre højkonfliktsager. Jeg modtager dog fortsat mange henvendelser fra borgere, der er pressede og har svært ved at forstå lovgivningen og forløbet i deres sag, og det er derfor vigtigt med et fortsat fokus på kommunikation.

Jeg har taget initiativ til møder om drøftelse af udvalgte emner, som er nærmere beskrevet nedenfor. Jeg oplever et konstruktivt samarbejde med Borger & Arbejdsmarked, som jeg er i løbende dialog med. Jeg har deltaget i flere møder mellem Jobcentret og borgere og jeg vil fremhæve, at jeg har oplevet JobAktivs eksemplariske måde at håndtere sagsbehandlerskift på til mindst mulig gene for borgeren. Jeg har også deltaget i Jobcentrets undervisning i udviklingsforløb. Der bliver givet megen god borgerinformation og jeg har opfordret Jobcentret til at videregive den information til alle borgere, der har sager om afklaringsforløb og ikke kun til de borgere, der starter i udviklingsforløb.

### Borgerservice

Sagerne fra Borgerservice bliver i højere grad end sagerne fra Jobcentret afsluttet med en enkelt henvendelse. Dette skyldes, at der ofte er tale om enkeltstående sager, vejvisning og hjælp til ansøgning eller klage.

Jeg har modtaget en del henvendelser om sagsbehandlingstiden for genvurderingen af påklagede sager. Kommunens frist til at genvurdere er ifølge loven 4 uger. Borgerservice arbejder på at få nedbragt en sagspukkel, der skyldes mange henvendelser/klager og egenkontrol i sager om gensidig

forsørgerpligt for samlevende. Jeg har opfordret ledelsen til, at der meldes ud til borgerne, at de i øjeblikket må forvente en forlænget sagsbehandlingstid på genvurderingerne. Borgerservice har valgt at sende denne orientering ud til alle borgere, der klager over en afgørelse, så de ved hvornår de kan forvente at høre fra kommunen.

### Jobcenter

Sagerne fra Jobcentret vedrører borgere på forskellige tidspunkter i et sagsforløb. Størstedelen af sagerne er dog fra JobAktiv, der varetager vejlednings- og afklaringsforløb for kontanthjælpsmodtagere og særligt tilrettelagte projekter for ledige, der modtager kontanthjælp. Borgere, der er selvforsørgende i form af formue eller forsørgelse af ægtefælle kan også være med i denne gruppe. Disse borgere er ofte langt væk fra arbejdsmarkedet og flere af dem er kontanthjælpsmodtagere, der i mange tilfælde har økonomiske problemstillinger.

Jeg har modtaget henvendelser fra borgere, der har været arbejdsmæssigt uafklarede i over fem år og i et enkelt tilfælde helt op til 20 år. I de meget langstrakte sager, er det en vigtig opgave for mig at forklare lovgivningen og hvad der skal til, for at blive afklaret. Det er meget få borgere, der ønsker at klage over deres forløb. De udtrykker frustrationer, men har svært ved at se, at en egentlig klage kan hjælpe dem nærmere en afklaring. Jeg fokuserer på at hjælpe borgerne nærmere en afklaring og deltager derfor i mange møder. Jeg har i beretningsperioden deltaget i 35 møder, hvoraf de 29 har været i Jobcenterregi svarende til knap 83 %.

### Tiltag for at styrke dialogen med borgerne

Det er min oplevelse, at Jobcenteret arbejder målrettet på at forbedre kommunikationen med borgerne. Jobcentret har iværksat flere tiltag til dette formål. Alle medarbejdere i Jobcentret er ved at få talegenkendelse installeret. Ved talegenkendelse indtaler man en tekst i stedet for at taste den. Under et møde med en borger kan medarbejderen indtale undervejs, så borgeren kan høre, hvad der bliver noteret i sagen. Efter mødet, er det hensigten, at borgeren får en kopi af referatet med det samme. Det er min vurdering, at talegenkendelse kan være medvirkende til, at misforståelser bliver rettet med det samme. Jobcentret har også nedsat en arbejdsgruppe, der skal arbejde med bedre borgerrettet kommunikation. De arbejder med fire temaer: informationsmateriale, indkaldelser/henvisninger, partshøringer og afgørelser. Jeg har i den forbindelse tilbudt råd og vejledning. Jeg ser meget frem til at følge implementeringen af talegenkendelse og arbejdsgruppens arbejde.

## Rehabiliteringsteamet

Pr. 1. januar 2013 blev alle kommuner pålagt at oprette et rehabiliteringsteam til at vurdere sager om fleksjob, førtidspension og ressourceforløb. I efteråret 2014 var der en stor tilgang af henvendelser til Borgerrådgiveren om Rehabiliteringsteamet i kommunen. Jeg tog derfor initiativ til møde med Jobcenterchef Pia Damtoft for at drøfte af problemstillingerne. Pia Damtoft oplyste, at der også var ledelsesmæssigt fokus på tilgangen af klagervedrørende Rehabiliteringsteamet. Efter aftale med Pia Damtoft udarbejdede jeg et notat om henvendelserne til Borgerrådgiveren, og mine konkrete anbefalinger til Jobcentret.

Henvendelserne havde to omdrejningspunkter: forberedelsen og tiden efter mødet, hvor sagen ofte skifter sagsbehandler. Borgere, der henvendte sig til Borgerrådgiveren var efter min opfattelse ikke tilstrækkeligt klædt på til mødet i rehabiliteringsteamet. Der har fx været borgere, der ikke var klar over, at der kan være op til 10 mennesker til mødet eller at der ville blive stillet spørgsmål. De havde derfor en meget dårlig oplevelse til mødet. Jeg har som følge heraf anbefalet, at der arbejdes på at styrke borgernes forberedelse til et rehabiliteringsmøde. Det handlede særligt om teamets formål, sammensætning og arbejdsmetode. Jeg anbefalede også, at der blev arbejdet på at nedbringe sagsbehandlingstiden for at få en borgers sag forelagt teamet.

Jobcentret har meddelt Borgerrådgiveren, at de har fokuseret på at forbedre forberedelsen til rehabiliteringsteamet og på at klæde borgerne ordentligt på til mødet. Jeg har allerede kunnet mærke denne forbedring og har ikke modtaget flere henvendelser fra borgere, der ikke følte sig ordentligt forberedte til mødet. Jeg modtager fortsat henvendelser fra borgere, der er uenige i indstillingen fra rehabiliteringsteamet og borgere, der ønsker sparring og viden om deres fremtidige forløb.

Når en sag har været behandlet i rehabiliteringsteamet, sker der ofte et sagsbehandlerskift, og jeg har talt med borgere, der har ventet op til tre måneder før det blev indkaldt til et møde med den nye sagsbehandler. Jeg har derfor anbefalet, at en borger hurtigst muligt indkaldes til et nyt møde efter et rehabiliteringsteammøde. Formålet er at afklare borgerens eventuelle spørgsmål, herunder overvejelser om en eventuel klage.

## Øvrige forvaltninger

Henvendelserne fra forvaltningerne: Fællesforvaltningen, Sundhed & Omsorg, Teknik & Miljø har været så få og så forskelligartede, at det for denne beretningsperiode ikke er muligt at udlede noget generelt. Ledelsen i alle forvaltninger bliver tilbudt et møde med Borgerrådgiveren, hvis der ønskes en uddybning af de henvendelser, der har været i beretningsperioden.

### Børn & Kultur

I forhold til sidste beretningsperiode, har der været næsten en fordobling af antallet af henvendelser fra 15 til 28 henvendelser. Heraf har de 16 vedrørt Familierådgivningen. Der har desuden været flere henvendelser på skoleområdet, som er blevet behandlet i direkte samarbejde med skoleforvaltningen.

På familierådgivningens område, har jeg modtaget en del henvendelser om manglende respons på mails og telefonbeskeder. Jeg har orienteret ledelsen om dette. De har oplyst, at Familierådgivningen pr. 15. maj 2015 udvider telefontiden for rådgiverne, så det gerne skulle blive nemmere for borgerne at komme i kontakt med medarbejderne.

Borgerrådgiveren er blevet kontaktet af flere borgere, der ønsker at klage over forhold, der er over et år gamle. Det fremgår af vedtægterne, at Borgerrådgiveren normalt ikke behandler klager, hvis der er gået mere end et år efter hændelsen/forløbet. Det er en kendt sag, at Familierådgivningen er blevet kulegravet af Ankestyrelsen, Socialministeriet og Folketingets Ombudsmand. Jeg har i denne periode ikke noget at føje til de anbefalinger, kommunen allerede har fået og arbejder på at implementere. Derfor har der ikke været grundlag for at optage en sag til behandling.

Jeg har modtaget en henvendelse, hvor sagsbehandlingstiden for en § 50-undersøgelse varede næsten et år. Da Borgerrådgiveren kontaktede Familierådgivningen blev det oplyst, at undersøgelsen ville blive færdiglavet ved udgangen af måneden. Børnene havde fået hjælp, men moderen ville gerne have undersøgelsen færdig. Hun ønskede derfor ikke at gå videre med en egentlig klage, selv om en § 50-undersøgelse ifølge serviceloven skal være afsluttet inden for fire måneder.

Ledelsen i Familierådgivningen har oplyst, at genopretningsplanen, der bl.a. omhandler § 50-undersøgelser forventes at være færdig i sommeren 2015 samt at en revidering af serviceniveauet på børnehandicapområdet er på vej.

### Genskabelse af dialog

I februar måned blev Borgerrådgiveren kontaktet af en kvinde, der ønskede hjælp til at forstå sagen om hendes barn, der blev tvangsfjernet i 2005. Hun oplyste, at hun aldrig havde forstået, hvorfor barnet

blev tvangsfjernet og hvorfor det fortsat var anbragt. Hun havde akterne fra perioden og jeg gennemgik tidsforløbet med hende. Det var en hård samtale for hende, men hun var glad for, at hun nu endelig havde fået en forklaring og dermed en bedre forståelse ikke kun for forløbet, men også for barnets behov.

Kvinden oplyste, at hun igennem hele anbringelsen havde oplevet et svært samarbejde med kommunen og at hun følte sig overvåget og forfulgt. Hun indrømmede også, at hun tidligt i forløbet havde været opfarende, og at der var medarbejdere, der var bange for hende. Jeg talte derfor med hende om, hvordan kommuner agerer, når medarbejdere bliver bange for en borger. Med sin nuværende forståelse for forløbet følte hun sig klar til at få genskabt dialogen med kommunen, og hun bad om min bistand til dette. Jeg kontaktede distriktslederen med henblik på at få et møde med hende og socialrådgiveren på sagen. Moderen gav på mødet udtryk for sin side af sagen og oplyste, at hun nu ville give samtykke til anbringelse og indgå i et konstruktivt samarbejde. Kvinden var meget tilfreds med mødet og dets udfald, og samarbejdet er i dag tilbage på sporet. Sagen er afsluttet hos Borgerrådgiveren.

Sagen med er et positivt eksempel på, hvordan Borgerrådgiveren være brobygger mellem en borger og kommunen i en sag, hvor samarbejdet og kommunikationen er blevet konfliktfyldt. Kvinden har tilkendegivet, at uden borgerrådgiveren ville hun formentlig ikke have turde tage skridtet mod forsoning,

Det bemærkes, at kvinden har givet tilladelse til, at hendes sag bliver omtalt i denne beretning.

## Fremtidige fokusområder

En borgerrådgivers funktion er toledet. Den primære opgave er at hjælpe en borger med en konkret problemstilling. Det er dog også en del af funktionen at identificere generelle områder, hvor der er sagsgange eller handlinger, som måske ikke fremstår som hensigtsmæssige og hvor Borgerrådgiveren i samarbejde med kommunen kan indføre ændringer, der forbedrer borgerbetjeningen.

## Aktindsigt

Jeg er i det første år som Borgerrådgiver stødt på flere problemstillinger og uensartetheder i håndteringen af aktindsigt i borgeres egne sager, også kaldet partsaktindsigt. Jeg vil derfor i det næste beretningsår have særligt fokus på partsaktindsigt og i den forbindelse indgå dialog med alle afdelinger i kommunen om deres håndtering af reglerne. Formålet er at identificere de misforståelser og myter, som jeg oplever. Resultatet bliver et generelt tilbud om undervisning. Jeg er startet denne proces i Jobcentret, der allerede har tilrettet deres skabelon for fuld aktindsigt efter min henvendelse herom.

## Borgerrådgiverens observationer

Det kan være en ressourcekrævende opgave for en forvaltning at imødekomme anmodninger om aktindsigt. Det kan være en sag med mange akter og/eller flere afdelinger i sagen, samt sager med flere uafhængige parter, hvor alle akter skal gennemgås for at overstrege oplysninger undtaget for aktindsigt.

Jeg har dog oplevet en del misforståelser, der også kan være med til at besværliggøre håndteringen af aktindsigtssager. Det er fx i forhold til:

- fristerne i forvaltningsloven,
- om der skal træffes en afgørelse, når der gives fuld aktindsigt og
- konsekvenserne, når der søges om aktindsigt mens klagefristen løber.

## Borgerrådgiverens anbefalinger om partsaktindsigt

Borgerrådgiveren anbefaler, at der kommer ledelsesmæssigt fokus på reglerne om aktindsigt og særligt på overholdelse af fristerne i loven. Jeg vil ligeledes opfordre til, at medarbejdere der behandler aktindsigtssager bliver opdaterede på deres viden om lovgivningen og håndteringen af sagerne. Endelig vil jeg opfordre til fokus på, hvordan en borger oplyses om arkivreglerne. Jeg vil gøre opmærksom på hjemmesiden [www.aktindsigtshandbogen.dk](http://www.aktindsigtshandbogen.dk), der er udarbejdet af Kammeradvokaten, der indeholder viden om aktindsigtsreglerne og skabeloner til afgørelser mv.

I forhold til borgerne anbefaler jeg, at deres anmodning om aktindsigt sendes til en af kommunens hovedadresser/mailadresser eller via borger.dk/den digitale postkasse. Hvis man som borger sender sin anmodning direkte til sagsbehandleren, kan man risikere, at vedkommende er fraværende og derfor har svært ved at overholde fristerne.

### Fremtidens aktindsigt

Esbjerg Kommune arbejder på en digital løsning, hvor de anmodede akter gøres tilgængelige via internettet. Der afventes valget af system til dette formål.

Nogle kommuner er i gang med at afprøve systemer, der giver borgere digital læseadgang til egen sag. Det betyder, at en borger få dage efter et møde med kommunen kan læse sagsbehandlerens referat på computeren. Hvis der er sket en misforståelse eller hvis borgeren har bemærkninger, er der derfor mulighed for hurtigt at reagere. Det er min vurdering, at denne metode i fremtiden vil sikre god service og borgerkontakt. Det vil være medvirkende til færre misforståelser, større åbenhed og at konflikter kan tages i opløbet. Det vil også spare kommunen for administrationstid, da behovet for aktindsigt vil mindskes, når akterne er tilgængelige.

## Adgangsbe­grænsning

Adgangsbe­grænsning er en situation, hvor en borger får be­grænset sin adgang i kontakten med kommunen. Det kan fx være, at der i en periode alene er telefonisk og/eller mailkontakt, at møder alene afholdes efter forudgående aftale, eller at der kun er én medarbejder, borgeren må kontakte. Årsager til, at en borger kan blive pålagt en adgangsbegrænsning kan fx være opførsel af chikanerende eller truende art. Det kan være trusler eller en adfærd, hvor en medarbejder har følt sig truet, eller at en borger har rettet et meget stort antal personlige, skriftlige og telefoniske henvendelser til kommunen.

I beretningsperioden har jeg haft kontakt med flere borgere, der har oplevet at få kontakten til kommunen be­grænset. Jeg har givet råd og vejledning om reglerne og borgerens muligheder og jeg har tilbudt at undersøge deres be­grænsninger nærmere.

Indenrigsministeriet og det kommunale tilsyn anbefaler ensartet sagsbehandling på området. Temaet har været drøftet blandt Esbjerg Kommunes jurister, som med jævne mellemrum mødes for at drøfte juridiske problemstillinger i kommunen. Esbjerg Kommune har ikke udarbejdet retningslinjer for be­grænsning af borgeres adgang til kommunen. Derfor har jeg opfordret til, at der bliver lavet retningslinjer for derved at sikre, at tilfælde, der er ens, behandles på samme måde. Det vil betyde, at borgere i Esbjerg Kommune ikke bliver forskelsbehandlet, og det vil være nemmere for den enkelte leder at håndtere en situation, hvor adgangsbegrænsning over for en borger skal vurderes. Kommunens jurister er ved at undersøge området og vil herunder søge inspiration fra andre kommuner via KLs netværk for jurister. Jeg vil følge op på området i det nye beretningsår.



## Generelle overvejelser og anbefalinger

Det er min klare oplevelse, at den rådgivning en borgerrådgiver kan tilbyde, er et tilbud, som er meget efterspurgt i Esbjerg Kommune. Antallet af henvendelser er en stærk indikation på dette. Vi er i gang med en brugerundersøgelse for at se, om vi er på rette vej. De foreløbige tilbagemeldinger fra borgerne er meget positive. I de første 38 svar, er alle 38 borgere meget enige i, at Borgerrådgiveren er "værdifuld for kommunens borgere." Undersøgelsen forventes færdig i sommeren 2015. Der indsamles i alt 100 svar.

En Borgerrådgiver skal kunne lytte til borgerne, tale i et lettilgængeligt sprog og gøre lovgivningen nemmere at forstå. Men en Borgerrådgiver skal også indgå i konstruktiv og dialogbaseret samarbejde med kommunen for at løse de fælles udfordringer og eventuelle uhensigtsmæssigheder.

Det er min vurdering, at en god borgerrådgiver tilpasser sig den organisation, vedkommende er tilknyttet. Mit overordnede fokus i det første år som Borgerrådgiver i Esbjerg Kommune er at finde den form og arbejdsmetode, der giver mest værdi for borgere, medarbejdere og ledelse. Borgerrådgiveren fastlægger arbejdsmetode og kommunikationsform i samarbejde med kommunens ledelse, medarbejderne og borgerne.

I den første beretningsperiode koncentrerede jeg mig om at lære organisationen at kende og startede derfor med den mest almindelige arbejdsmetode for borgerrådgivere; nemlig en skriftligt baseret tilgang. Metoden minder meget om den måde Folketingets Ombudsmand arbejder. I denne beretningsperiode har jeg bevæget mig i retning af en mere dialogbaseret form. Det betyder, at i stedet for at sende skriftlige henvendelser til kommunens afdelinger og sagsbehandle skriftligt, har jeg i højere grad håndteret borgernes henvendelser i direkte dialog med de medarbejdere og ledere, der arbejder med sagen.

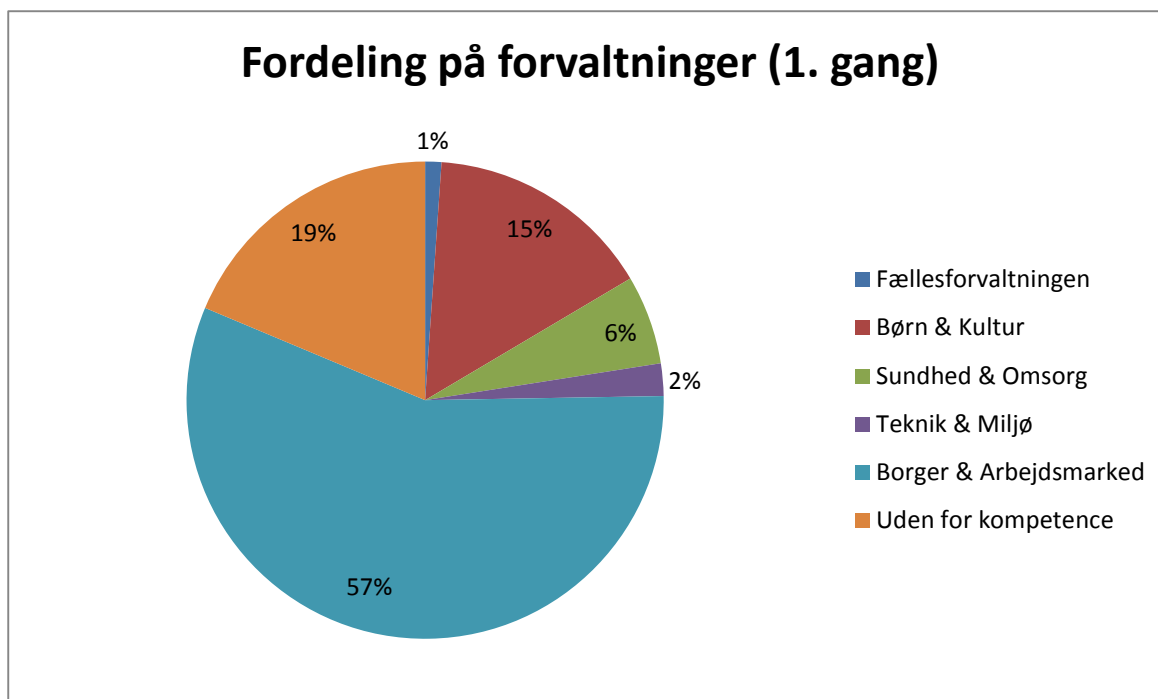
Fordelene ved den mere dialogbaserede kommunikationsform er, at borgerne i de fleste tilfælde hurtigere er hjulpet videre i deres sag. Eventuelle misforståelser kan hurtigt blive afklaret, og borgerne er selv med til at finde løsningerne. Det er min oplevelse, at denne form er fremtiden for borgerrådgiverfunktionen i Esbjerg Kommune. Flere medarbejdere og ledere har givet udtryk for, at de ønsker dette. Borgerne ønsker at kunne give udtryk for deres frustrationer, at blive lyttet til og komme videre med deres sag. Om det sker skriftligt eller mundtligt er ikke afgørende, blot det sker så hurtigt

som muligt. Målet er at sikre borgernes retssikkerhed, men det er også vigtigt at arbejde mod større effektivitet, ensartethed og borgertilfredshed.

Jeg står til enhver tid til rådighed ved ønske om uddybning af denne beretning. Desuden kan jeg altid kontaktes, hvis kommunen ønsker min hjælp til konkrete indsatser eller undervisning.

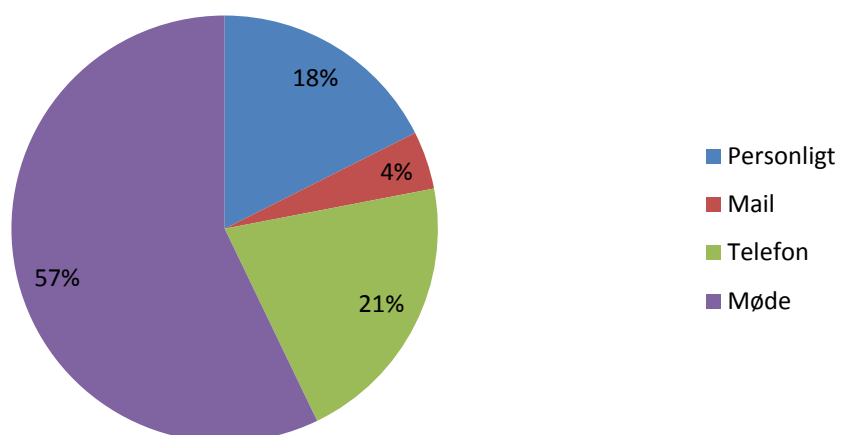
## Bilag 1. Statistik

Nedenstående statistik viser fordelingen af henvendelser i % fordelt på forvaltninger mv. Der er også medtaget statistik for udviklingen i antallet af henvendelser i forhold til den første beretning.



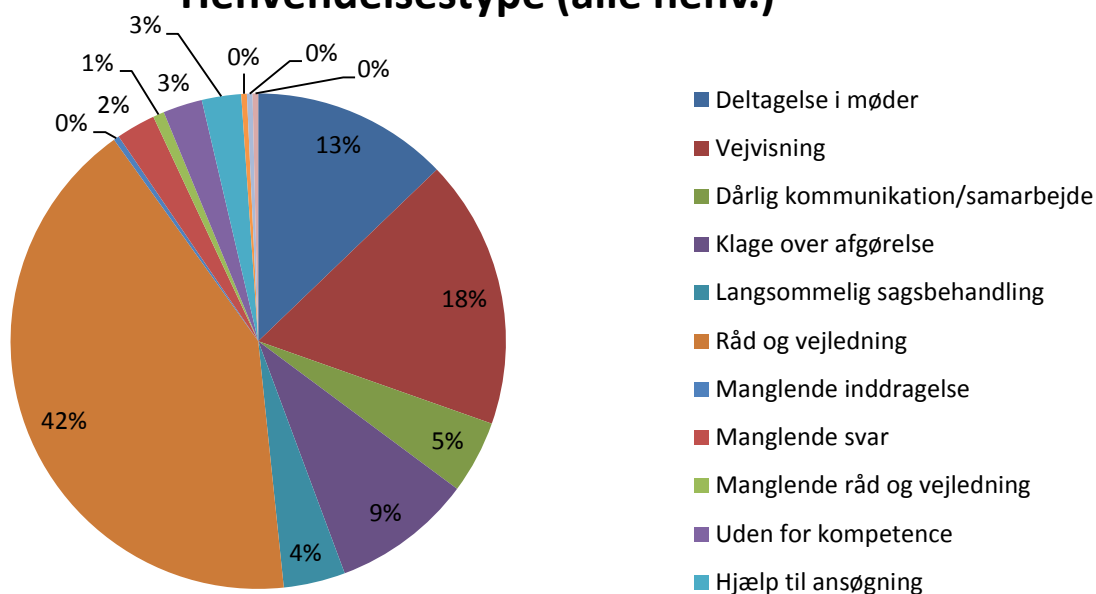
Fordeling på Forvaltninger - 1. gangshenvendelser	Denne periode	Forrige periode
Fællesforvaltningen	2	2
Børn & Kultur	28	15
Sundhed & Omsorg	11	2
Teknik & Miljø	4	5
Borger & Arbejdsmarked	103	81
Uden for kompetence	34	23

## Henvendelsesform (1. gang)



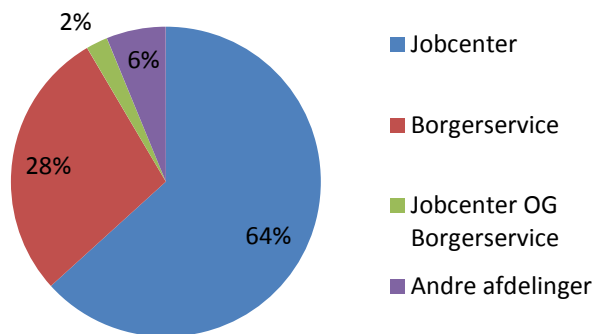
Henvendelsesform - 1. gangshenvendelser	Denne periode	Forrige periode
Personligt	32	62
Mail	8	13
Telefon	38	40
Møde	104	18

## Henvendelsestype (alle henv.)



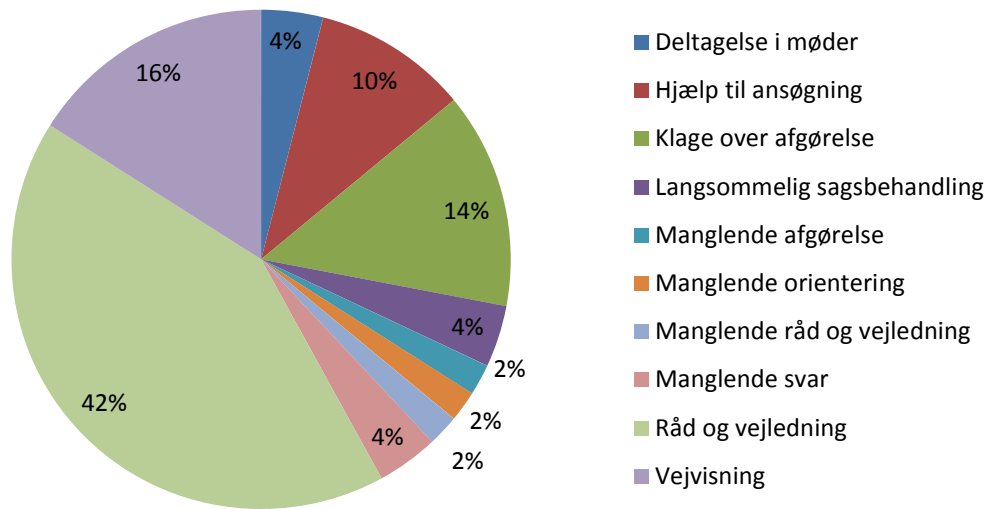
Henvendelsestype - 1. gangshenvendelser	Denne periode	Forrige periode
Deltagelse i møder	35	1
Vejvisning	48	45
Dårlig kommunikation/samarbejde	13	9
Klage over afgørelse	25	12
Langsommelig sagsbehandling	11	10
Råd og vejledning	114	80
Manglende inddragelse	1	1
Manglende svar	7	6
Manglende råd og vejledning	2	1
Uden for kompetence	7	7
Hjælp til ansøgning	7	7
Manglende afgørelse	1	1
Manglende kontakt	1	1
Manglende orientering	1	1

## Borger & Arbejdsmarked (alle henvendelser)



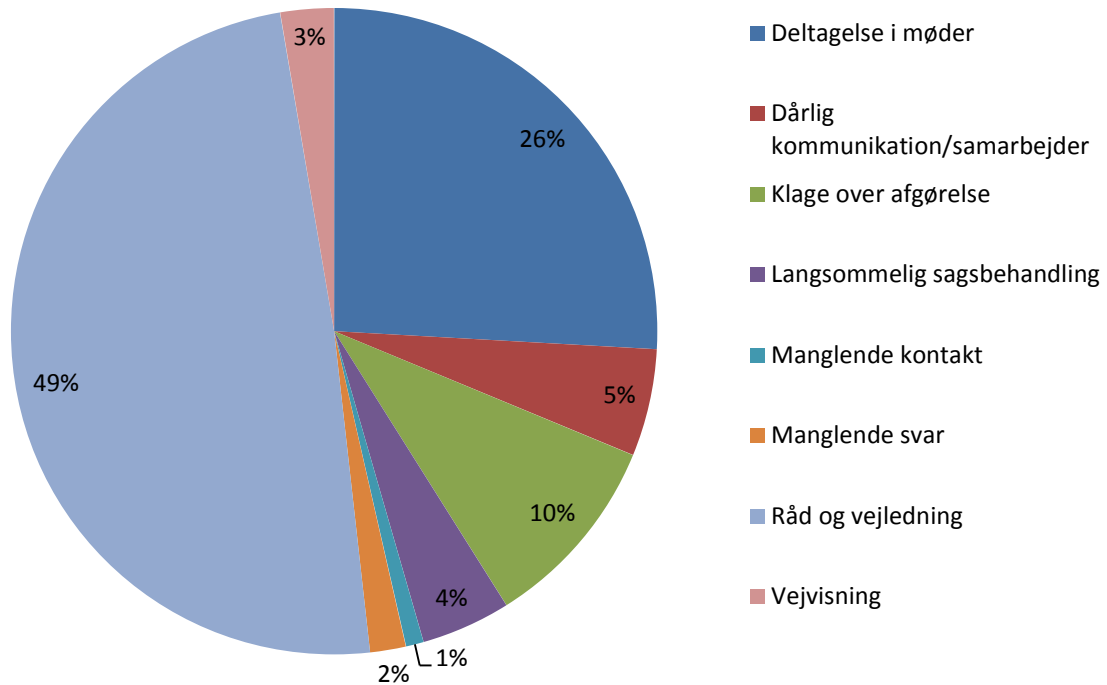
Borger & Arbejdsmarked - Alle henvendelser	Denne periode	Forrige periode
Jobcenter	112	35
Borgerservice	50	42
Jobcenter OG Borgerservice	4	0
Andre afdelinger	11	4

## Borgerservice (alle henvendelser)



Borgerservice - Alle henvendelser	Denne periode	Forrige periode
Deltagelse i møder	2	1
Vejvisning	8	3
Dårlig kommunikation/samarbejde	0	3
Klage over afgørelse	7	6
Langsommelig sagsbehandling	2	3
Råd og vejledning	21	23
Manglende svar	2	1
Manglende partshøring	0	1
Manglende råd og vejledning	1	1
Hjælp til ansøgning	5	0
Manglende afgørelse	1	0
Manglende orientering	1	0

## Jobcenter (alle henvendelser)



Jobcenter - Alle henvendelser	Denne periode	Forrige periode
Deltagelse i møder	29	1
Vejvisning	3	2
Dårlig kommunikation/samarbejde	6	9
Klage over afgørelse	11	2
Langsommelig sagsbehandling	5	6
Råd og vejledning	55	14
Manglende svar	2	0
Borgerrådgivers virksomhed	0	1
Manglende kontakt	1	0



## Bilag 2. Borgerrådgivernetværk.

I Danmark er der pr. 30. april 2015 33 kommuner, der har en uafhængig Borgerrådgiver eller lignende funktion til at yde råd og vejledning til kommunens borgere og brugere. Det er en stigning på seks kommuner siden sidste beretning. Flere kommuner har konkrete planer om at ansætte en Borgerrådgiver, og at endnu flere kommuner overvejer at indføre funktionen.

Der er oprettet en landsdækkende Borgerrådgivernetværk. Følgende kommuner har en Borgerrådgiver, der er optaget i det landsdækkende borgerrådgivernetværk:

- København
- Høje-Taastrup
- Faxe
- Holbæk
- Guldborgsund
- Glostrup(vakant)
- Lejre
- Odsherred
- Slagelse
- Gribskov
- Fredericia
- Albertslund
- Sorø
- Helsingør
- Lyngby-Taarbæk
- Greve
- Frederikssund
- Roskilde
- Fredensborg
- Silkeborg
- Esbjerg
- Hvidovre
- Randers
- Skanderborg
- Norddjurs
- Favrskov
- Sønderborg
- Viborg
- Kolding
- Haderslev
- Rebild
- Horsens
- Aalborg

Netværket bruges til sparring og erfaringsudvekslinger om Borgerrådgiverfunktionen. Ikke alle kommuner har oprettet funktionen efter Styrelsesloven med ændring af styrelsesvedtægten. Dette er ikke en forudsætning for optagelse i netværket, men det kræves dog, at Borgerrådgiveren arbejder uafhængigt af forvaltningen. Netværket er blevet så stort, at det er inddelt i to regionale netværk: Jylland og Sjælland. Hele netværket mødes én gang årligt til et internat over to dage. Derudover mødes det jyske netværk to gange om året. Københavns Kommune yder sekretariatsbetjeningen af netværket og KL har sat en IT-plattform til rådighed, hvor der i det daglige kan efterspørges og ydes sparring, information og erfaringsudvekslinger.

Det bemærkes at nogle kommuner har en funktion, hvor der ydes vejledning til borgerne. I Vejle Kommune er der en Borgerguide og Varde Kommune har pr. 1. april 2015 oprettet en borgervejledningsfunktion. Der er alene tale om rådgivning pr. telefon og mail og der er ikke mulighed for at klage over sagsbehandlingen eller den personlige betjening.

## Bilag 3. Styrelsesvedtægt og vedtægter for Borgerrådgiveren

### Styrelsesvedtægt for Esbjerg Kommune(Uddrag)

#### Kapitel IV

#### Borgerrådgiver

##### § 20

Der etableres en borgerrådgiverfunktion, som administreres direkte under byrådet.

Stk. 2 Borgerrådgiverfunktionen skal yde vejledning og rådgivning til borgerne inden for de af byrådet fastsatte rammer herfor og skal bistå byrådet med dets tilsyn med kommunens administration.

Stk. 3 Byrådet ansætter og afskediger borgerrådgiveren og fastsætter nærmere regler for dennes virksomhed.

### Vedtægter for Borgerrådgiveren i Esbjerg Kommune.

#### Kapitel 1

#### Generelle bestemmelser

#### Borgerrådgiverens overordnede funktion

§ 1. Esbjerg Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Esbjerg Byråd og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen ledes af Borgerrådgiveren, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e.

§ 2. Borgerrådgiveren varetager nærmere af Esbjerg Byråd fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

#### Formålet med Borgerrådgiveren

§ 3. Formålet med Borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Esbjerg Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Esbjerg Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

#### Borgerrådgiverens forhold til Esbjerg Byråd og dens udvalg mv.

§ 4. Esbjerg Byråd ansætter og afskediger Borgerrådgiveren.

§ 5. Borgerrådgiveren er uafhængig af de stående udvalg, Borgmesteren og forvaltningen.

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Esbjerg Byråd, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af disse.

Esbjerg Byråd kan dog pålægge Borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Esbjerg Byråd, dog første gang efter et halvt år. I beretningen redegør Borgerrådgiveren for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for Borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til Esbjerg Byråd eller forvaltningen.

*Stk. 2.* Direktionen orienteres om den årlige beretning.

*Stk. 3.* Beretningen offentliggøres.

## *Kapitel 2*

### *Borgerrådgiverens kompetence og opgaver*

#### *Borgerrådgiverens kompetence*

§ 7. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens økonomiudvalg og stående udvalg, Borgmesteren og forvaltningen, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Esbjerg Byråds virksomhed.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle klager mv. over

- 1) sagsbehandling,
- 2) personalets adfærd,
- 3) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed),
- 4) diskrimination.

*Stk. 3.* Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager mv. over

- 1) Det faglige indhold i kommunale afgørelser
- 2) politiske beslutninger, fx det politisk vedtagne serviceniveau mv.,
- 3) spørgsmål vedrørende kommunens personale – og ansættelsesforhold,
- 4) spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageinstanser,
- 5) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.
- 6) Forhold, som Esbjerg Byråd har behandlet og taget stilling til.

*Stk. 4.* Borgerrådgiveren må endvidere afvise at behandle forhold, som har været bedømt af Økonomiudvalget, de stående udvalg eller Esbjerg Byråd.

#### *Borgerrådgiverens opgaver*

§ 8. Borgerrådgiverens faste opgaver består i at bistå borgere, der er utilfredse med Esbjerg Kommunes handlinger og undladelser, herunder ved

- a) at behandle klager over Esbjerg Kommune,
- b) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Esbjerg Kommune,
- c) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Esbjerg Kommune, og

d) at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltningen og borger.

#### *Henvendelse til Borgerrådgiveren*

§ 9. Henvendelser til Borgerrådgiveren kan rettes af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i sagen.

*Stk. 2.* Henvendelser over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

§ 10. Borgerrådgiveren afgør selv, om en henvendelse giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af henvendelsen, undersøgelsen skal omfatte.

§ 11. Klagen skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er begået.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af klagefristen i stk. 1, hvis

1) klagen har fortsat fornøden retlig interesse for borgeren,

2) det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt

3) en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlige regler og principper.

*Stk. 3.* Hvor de i stk. 2 nævnte hensyn ikke samlet er opfyldt, kan Borgerrådgiveren i ganske særlige tilfælde i stedet lægge vægt på, om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

#### *Iværksættelse af undersøgelser og inspektion*

§ 12. Borgerrådgiveren kan, efter samråd med Esbjerg Byråd, gennemføre inspektion og generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Esbjerg Byråds virksomhed.

### *Kapitel 3*

#### *Sagens oplysning*

§ 13. Forvaltningen er forpligtet til at meddele Borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af Borgerrådgiveren.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren kan afkræve forvaltningen skriftlige udtalelser. Forvaltningen kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare Borgerrådgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

*Stk. 3.* Borgerrådgiveren kan besigtige ethvert tjenestested og har adgang til samtlige lokaler og lokaliteter i kommunen.

#### *Frist for svar til Borgerrådgiveren*

§ 14. Forvaltningen skal besvare Borgerrådgiverens henvendelser inden tre uger, medmindre Borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

*Stk. 2.* Hvis forvaltningen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere Borgerrådgiveren om dette samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

#### *Medvirken til forbedringer*

§ 15. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for brugerne af Esbjerg Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltningen og medarbejdere i kommunen, herunder ved

- 1) at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer, jf. § 6,
- 2) at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen,
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv.,
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter o.l. til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne og
- 5) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

#### *Kapitel 4*

##### *Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion*

§ 16. Borgerrådgiveren skal bedømme, om Esbjerg Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

§ 17. Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger.

*Stk. 2.* Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele Borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktionen, det respektive stående udvalg eller Esbjerg Byråd om forholdet.

*Stk. 3.* Såfremt Borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal Borgerrådgiveren orientere forvaltningen og give meddelelse om sagen til Esbjerg Byråd.

##### *Principperne om udtømt dialog og inddragelse*

§ 18. Uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden Borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv., før vedkommende forvaltning mv. i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

*Stk. 3.* Hvis en klage ikke giver Borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling mv., kan sagen afsluttes, uden at Borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for vedkommende forvaltning mv.

## *Kapitel 5*

### *Personale, organisation, tavshedspligt mv.*

§ 19. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale, i overensstemmelse med Esbjerg Kommunes personalepolitik og i samarbejde med Esbjerg Kommunes personale- og udviklingschef.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren er ansvarlig for, at medarbejderne inden for Borgerrådgiverens område til enhver tid er i besiddelse af de nødvendige kompetencer.

§ 20. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som Borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Det samme gælder Borgerrådgiverens personale.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren skal respektere borgerens anonymitet, hvis borgeren fremsætter begæring herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste undtagen i helt særlige tilfælde, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

## *Kapitel 6*

### *Tilbage melding og offentlighed*

#### *Løbende tilbage melding*

§ 21. Borgerrådgiveren fører løbende dialog med forvaltningen om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. og orienterer forvaltningen om sine overordnede konstateringer.

#### *Offentlighed*

§ 22. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

## *Kapitel 7*

### *Ikrafttræden*

§ 23. Denne vedtægt træder i kraft den 16. juni 2014.

## Bilag 4. Borgerrådgiveren i Esbjerg Kommune

### Historik

Byrådet i Esbjerg Kommune besluttede i forbindelse med økonomiforhandlingerne for 2014, at der skulle oprettes en borgerrådgiverfunktion i kommunen. Beslutningen blev vedtaget den 7. oktober 2013 af et enigt byråd. Der var således politisk enighed om, at Esbjerg Kommune skulle have en slags kommunal ombudsmand, der yder råd og vejledning til kommunens borgere og brugere, også kaldet Borgerrådgiver. Jeg blev ansat som Borgerrådgiver pr. 1. maj 2014 og projektet har en prøvetid på 2 år.

Udkast til ændring af kommunens styrelsesvedtægt og vedtægter for Borgerrådgiverens virksomhed blev lavet i maj måned. Dette med formålet at sikre Borgerrådgiverens uafhængighed af kommunens forvaltning. Vedtægterne blev vedtaget den 16. juni 2014 og ændring af styrelsesvedtægten blev endeligt vedtaget den 18. august 2014. Tilsynet ved Statsforvaltningen har den 20. oktober 2014 godkendt ændringen af styrelsesvedtægten. Bestemmelsen i Esbjerg Kommunes styrelsesvedtægt og vedtægterne er vedlagt i denne beretnings bilag 1.

### Formålet med borgerrådgiveren

Det overordnede formål med Borgerrådgiveren er at være med til at styrke dialogen mellem borgere, virksomheder og Esbjerg Kommune.

Det er derfor Borgerrådgiverens opgave at yde råd og vejledning til borgere, foreninger og virksomheder om Esbjerg Kommune og behandle klager over kommunens sagsbehandling. Det er samtidig en vigtig del af funktionen, at henvendelserne til Borgerrådgiveren bliver anvendt til at skabe læring og forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne.

Dette for at styrke retssikkerheden og medvirke til, at der ydes en god service i Esbjerg Kommune.

### Borgerrådgiverens opgaver

Det er borgerrådgiverens opgave at behandle henvendelser og klager over kommunens sagsbehandling og den personlige betjening.

Borgerrådgiveren skal fungere som mægler og bidrage til, at få løst uoverensstemmelser før de bliver til en konflikt.

### Eksempler på borgerrådgiverens opgaver:

- Hjælpe borgerne med at blive hørt i sager, hvor de synes, at kommunens behandling af dem og deres sag ikke er god nok
- Hjælp til at klage over kommunens sagsbehandling, personalets optræden m.v.
- Hjælpe, hvis en borger har svært ved at forstå en afgørelse fra kommunen
- Rådgive om, hvordan man klager over kommunens afgørelser, og hvem der kan behandle klagen
- Hjælpe med at komme videre med en klage, hvis en borger har oplevet diskrimination i kommunen

- Hjælpe med at få genskabt dialogen med kommunens medarbejdere, hvis der er opstået konflikter i en sag
- Komme med forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og betjening kan forbedres

Hvis en borger skal til en samtale, som vedkommende er utryg ved, kan Borgerrådgiveren også hjælpe med at forberede borgeren til samtalen, deltage ved mødet og efterfølgende hjælpe med at samle op på, hvad der kom ud af samtalen.

#### Eksempler på opgaver borgerrådgiveren ikke kan påtage sig:

- Ændre en afgørelse, som kommunen har truffet, fx hvilken ydelse, en borger ret til.
- Behandle klager som behandles i andre administrative klageinstanser, fx Ankestyrelsen.
- Erstatning eller privatretlige spørgsmål
- Behandle klager over det serviceniveau, som byrådet har fastlagt.
- Behandle klager om ansættelsesforhold i kommunen
- Forhold som er eller har været indbragt for domstolene de kommunale tilsynsmyndigheder eller Folketingets Ombudsmand

Borgerrådgiveren kan således hverken ændre en konkret afgørelse eller tage stilling til det faglige indhold i en afgørelse. Denne opgave ligger i det etablerede klagesystem som fx Ankestyrelsen på det sociale område eller Natur- og Miljøklagenævnet. Dog kan Borgerrådgiveren hjælpe med at yde råd og vejledning til selve klagen eller henvise til rette klageinstans.

Borgerrådgiveren behandler normalt ikke klager, hvis der er gået mere end et år efter forløbet eller hændelsen. Der foretages en konkret vurdering.

#### Hvem kan rette henvendelse til borgerrådgiveren?

Alle borgere, foreninger og virksomheder i Esbjerg Kommune kan rette henvendelse til borgerrådgiveren. Det er et gratis tilbud.

#### Organisering

Borgerrådgiveren er organisatorisk placeret som en selvstændig enhed, der arbejder uafhængigt i forhold til forvaltningerne. Årsagen til den organisatoriske uafhængighed er en grundsten i virket som Borgerrådgiver. Det blev derfor besluttet i maj måned 2014, at uafhængigheden skulle sikres ved en ændring i styrelsesvedtægten for Esbjerg Kommune. Formålet er at sikre, at Borgerrådgiveren er neutral i forhold til eventuelle forvaltningsmæssige interesser.



For at understrege uafhængigheden har Borgerrådgiveren kontor på Hovedbiblioteket i stueetagen ud mod parkeringspladsen på Nørregade. Da Esbjerg Kommune er en stor kommune rent geografisk, kommer Borgerrådgiveren jævnligt til Bramming og Ribe.

Fanø Kommune har på nogle områder samarbejdsaftale med Esbjerg Kommune. Det gælder fx på beskæftigelsesområdet. Dog er Borgerrådgivningen ikke omfattet af denne aftale, hvorfor borgere fra Fanø Kommune ikke kan få råd og vejledning ved Borgerrådgiveren i Esbjerg Kommune.

Pr. 15. august 2014 er der ansat en administrativ medarbejder i Borgerrådgivningen. Der er tale om en halvtidsstilling. Derudover yder administrationen på bibliotekerne hjælp i form af indberetning af løn og ferie mv.

### Træffetider

Borgere, brugere og foreninger er altid velkomne til at kontakte Borgerrådgiveren per telefon, på mail eller ved personlig henvendelse på Hovedbiblioteket, Nørregade 19 i Esbjerg.

Træffetiderne er som følger:

Mandag kl. 13-18

Tirsdag – torsdag kl. 10-14

Fredag kl. 10-13

Første og tredje torsdag i måneden:

Kl. 9.30 – 12.30: Bramming Banegård, Jernbanegade 9 i Bramming

Første torsdag i måneden:

Kl. 13 – 15.30: Ribe Bibliotek, Simon Hansens Vej 1 i Ribe

Hvis man vil være sikker på at træffe Borgerrådgiveren, er det en god ide at ringe og aftale en tid først.

Årsagen til, at Borgerrådgiveren træffes til klokken 18 mandag aften er, at advokatvagten har træffetid hver mandag kl. 17-18 på Hovedbiblioteket. Vi kan dermed henvise borgere til hinanden ved behov.

I forhold til træffetid i Bramming og Ribe den første torsdag i måneden, har behovet vist sig at være faldende i beretningsperioden. Særligt i Ribe kommer der næsten ingen borgere. Bramming Banegård åbner pr. 1. maj 2015 i et samarbejde mellem Lokalrådet i Bramming, Kirkens Korshær og Esbjerg Kommune. Banegården vil fremover danne rammen om muligheder for cafe, aktiviteter, møder og Borgerservice. I den forbindelse er Borgerrådgiveren blevet anmodet om at have træffetider på Banegården. Fra maj måned 2015 vil Borgerrådgiveren derfor kunne træffes på banegården den første og tredje torsdag i måneden i tidsrummet 9.30 – 12.30.

## Bilag 5. Andre aktiviteter i beretningsperioden

Der har fortsat vist sig et behov for at holde oplæg om funktionen både internt og eksternt i kommunen.

### Interne oplæg

Der er holdt syv interne oplæg i kommunen på alle niveauer. Der har således været tale om præsentation af Borgerrådgiveren og funktionen for direktionen, afdelingschefer, ledere og medarbejdere. Hvis der fortsat er afdelinger, der ønsker et oplæg, er I velkomne til at kontakte mig. Efter den første beretning er jeg blevet kontaktet af flere afdelinger i kommunen, der har ønsket mere information om Borgerrådgiverfunktionen og kommet med forslag til ændringer og sparring til, hvordan vi skal gøre det i Esbjerg Kommune. Jeg har oplevet det som meget positivt, at medarbejdere og ledelse har vist interesse for funktionen og kommet med konstruktive forslag til forbedringer.

### Eksterne oplæg

- Fagforeningerne NNF, Dansk Metal m.fl.
- HK
- Danske Handicaporganisationer

### Interview

- Jyske Vestkysten om beretningen for det første halve år
- Tv Syd Interview om whistleblowerordning
- Studerende, der skriver speciale om tillid mellem borgere fra Kvaglund og Esbjerg Kommune

### Borgerrådgivernetværket

- Netværksmøde om netværkets sammensætning
- Netværksmøde i den jyske del af netværket februar måned

Jeg har også sparret med medlemmer i netværket i konkrete sager og problemstillinger. Hvert år mødes Borgerrådgivernetværket til internat i maj måned over to dage, hvor der udveksles erfaringer og informationer, samt oplæg af relevans for netværket. Information om det landsdækkende borgerrådgivernetværk er i bilag 2.