

Borgerrådgiverens beretning

1. maj – 31. oktober 2014



Borgerrådgiver Janne Andersen

Esbjerg Kommune

Nørregade 19

6700 Esbjerg

Tlf.: 76 16 20 10

jaa4@esbjergkommune.dk



Esbjerg
Kommune



EnergiMetropol
Esbjerg Kommune

Forord

Esbjerg november 2014

Det siges, at det blæser meget i Esbjerg. I det forløbne år vil mange måske sige, at der også er meget blæst om kommunen. Der har været kritik af kommunens børnesager, historien om en borgmester, der truede med at fyre en hel afdeling og en mulig afskaffelse af julearrangementer på kommunens plejehjem. Som landets 5. største kommune, ender sådanne historier ofte på forsiden af landsdækkende aviser.

Desværre er det ikke altid at det samme sker med de gode historier. En begivenhed som Tall Ships Race skal nok få omtale, men det var nu historien om en slæbebåd, der sank foran chokerede publikummer, der fik mest omtale. Jeg synes, at det er ærgerligt, at de gode historier fra Esbjerg ikke får mere fokus i de landsdækkende nyheder.

Esbjerg Kommune har deltaget i to praksisundersøgelser ved Ankestyrelsen i 2014: en om merudgifter til voksne fra maj måned og en fra oktober måned om bevilling af fleksjob og ressourceforløb. I begge undersøgelser er tallene for Esbjerg Kommune flotte, og i undersøgelsen om fleksjob og ressourceforløb ligger Esbjerg pænt over gennemsnittet i forhold til de andre kommuner, der deltog i undersøgelsen. Det er absolut positivt så kort tid efter omfattende lovændringer på området, der trådte i kraft i 2013. Ankestyrelsen udgiver jævnligt statistikker om deres sager. Heraf fremgår det, at Esbjerg Kommune generelt får omgjort langt færre sager end gennemsnittet i de danske kommuner.

Det er min opfattelse, at det også er en god historie, når en kommune ansætter en borgerrådgiver. En borgerrådgiver hjælper ikke alene borgere i konkrete sager, men giver også politikere, ledelse og medarbejdere et unikt indblik i organisationen. En del af det indblik gives med denne beretning for perioden 1. maj – 31. oktober 2014.

Jeg vil gerne benytte lejligheden til at sige tak for den første tid som Borgerrådgiver i Esbjerg Kommune. Tak til byrådet for at have modet til at oprette en borgerrådgiverfunktion i kommunen. Tak til de borgere, der har vist mig tilliden til at fortælle om deres sager og deres tro på, at deres henvendelser kan medvirke til at gøre Esbjerg Kommune bedre.

Tak til de medarbejdere, jeg har mødt i min første tid. En særlig tak til bibliotekerne som har taget godt imod funktionen, givet plads og hjulpet med en del af det administrative. En særlig tak skal også lyde til Kommunikation for hjælp til hjemmeside og informationsmateriale og til Økonomi for hjælp til budgetlægning og økonomistyring. Sidst men ikke mindst tak til Lis Pedersen for hjælpen i opstartsperioden og min assistent Stephanie for at gøre hverdagen lidt nemmere. Jeg synes, at vi er kommet godt fra start og håber på et fortsat godt samarbejde.

Janne Andersen

Borgerrådgiver

Indholdsfortegnelse

Forord.....	2
Borgerrådgiveren i Esbjerg Kommune	6
Historik.....	6
Formålet med borgerrådgiveren.....	6
Borgerrådgiverens opgaver.....	6
Organisering	8
Træffetider.....	8
Aktiviteter i perioden 1. maj – 31. oktober 2014	10
Baggrund for borgerrådgiverens statistik	10
Henvendelser.....	10
Antallet af henvendelser/sager	10
Sagsfordeling på måneder.....	11
Sagernes indhold.....	12
Sagernes fordeling på forvaltningerne	14
Mere om Borger & Arbejdsmarked.....	15
Nærmere om sagerne fra Jobcentret	16
Nærmere om sagerne fra Borgerservice.....	17
Nærmere om kommunikation/samarbejde i Borger & Arbejdsmarked	17
Anbefaling om kommunikation og formidling	19
Nærmere om sager fra de øvrige forvaltninger	19
Deltagelse i møder(bisidderfunktion)	19
Resultatet af sagernes behandling	19
Oversendelsessager.....	20
Nærmere undersøgelse af en sag.....	20
Eksempel på konkret sag - Jobcentersag	21
Andre aktiviteter i perioden (oplæg, netværksmøder mv.)	22

Generelle overvejelser, konklusioner og anbefalinger	24
Bisidderfunktion	24
Partsrepræsentation	25
Fremtidige fokusområder	26
Bilag 1: Styrelsesvedtægt og vedtægter for Borgerrådgiveren	27
Styrelsesvedtægt for Esbjerg Kommune(Uddrag)	27
Vedtægter for Borgerrådgiveren i Esbjerg Kommune.	27
Bilag 2. Borgerrådgivernetværk	33

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. I beretningsperioden 1. maj – 31. oktober 2014 har Borgerrådgiveren refereret til Borgmester Johnny Søtrup angående antallet af henvendelser og indholdet i dem mv. Pr. 1. november 2014 overgår referencen til Økonomiudvalget.

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 til Bramming og Ribe den første torsdag i hver måned.

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 torsdag i måneden:

Kl. 8.30 – 11. 30: Bramming Bibliotek, Sct. Knuds Alle 2 i Bramming

Kl. 12.30 – 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.

Der har først i slutningen af perioden været tilfælde, hvor det har været brugt at henvise til hinanden. Det har dog været tilstrækkeligt til, at jeg vil anbefale fortsat at have træffetid mandage til kl. 18. I forhold til træffetid i Bramming og Ribe den første torsdag i måneden, har behovet vist sig at være stigende i beretningsperioden. Derfor vil jeg fastholde af komme til bibliotekerne i Bramming og Ribe. Fremtiden vil vise, om det er tilstrækkeligt med en dag om måneden.

Aktiviteter i perioden 1. maj – 31. oktober 2014

Baggrund for borgerrådgiverens statistik

Som Borgerrådgiver afgives der en gang årligt en beretning om de henvendelser, der har været. Dog er det besluttet, at den første beretning skal laves allerede efter et halvt år.

Henvendelser

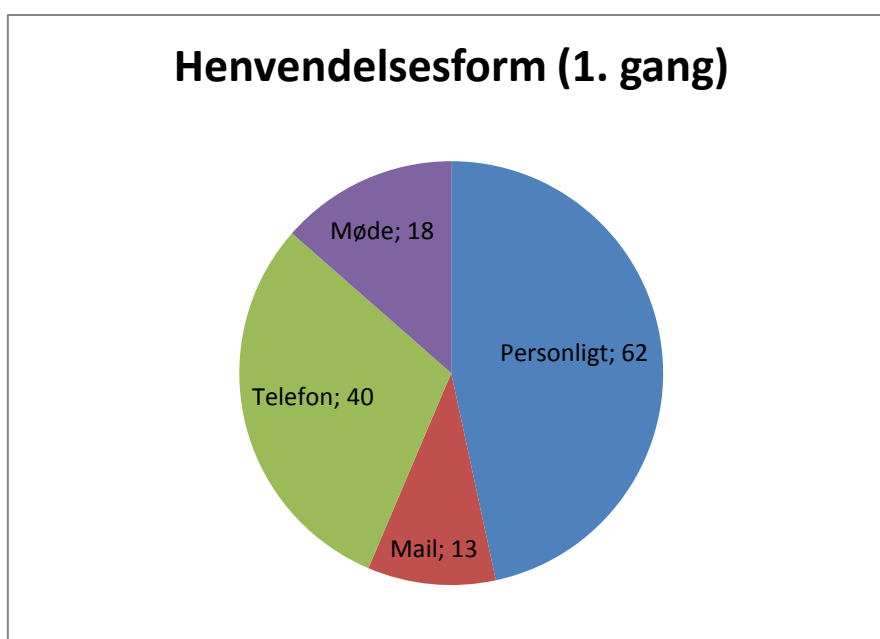
Når en borger eller forening kontakter Borgerrådgiveren, kaldes det en henvendelse, da ikke alle henvendelser drejer sig om en klage. Sagen gennemgås med borgeren og det vurderes som det første, om det er en sag, som Borgerrådgiveren har kompetence til at behandle. Hvis sagen kan behandles, spørges der nærmere ind til sagen for at finde ud af, hvad henvendelsen drejer sig om. Jeg spørger også gerne borgerne om, hvad de ønsker, at henvendelsen skal munde ud i.

Henvendelserne i det første halve år har været meget forskellige, og 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 fra alle forvaltninger i kommunen.

Antallet af henvendelser/sager

Der er i perioden 1. maj – 31. oktober registreret 133 førstegangshenvendelser. I perioden er der dog i alt registreret 174 henvendelser, idet der er 24 borgere, der har henvendt sig mere end en gang. Pr. 31. oktober 2014 er der 8 verserende sager og dermed er der 125 afsluttede sager/borgere.

Henvendelsesform



Næsten halvdelen af henvendelserne er borgere, der uanmeldt banker på døren til kontoret på Hovedbiblioteket eller møder op i Bramming eller Ribe. Set i lyset af det stigende antal af henvendelser, vil jeg opfordre til, at hvis man vil være sikker på at træffe Borgerrådgiveren, er det en god ide at ringe eller maile og aftale en tid først.

Sagsfordeling på måneder

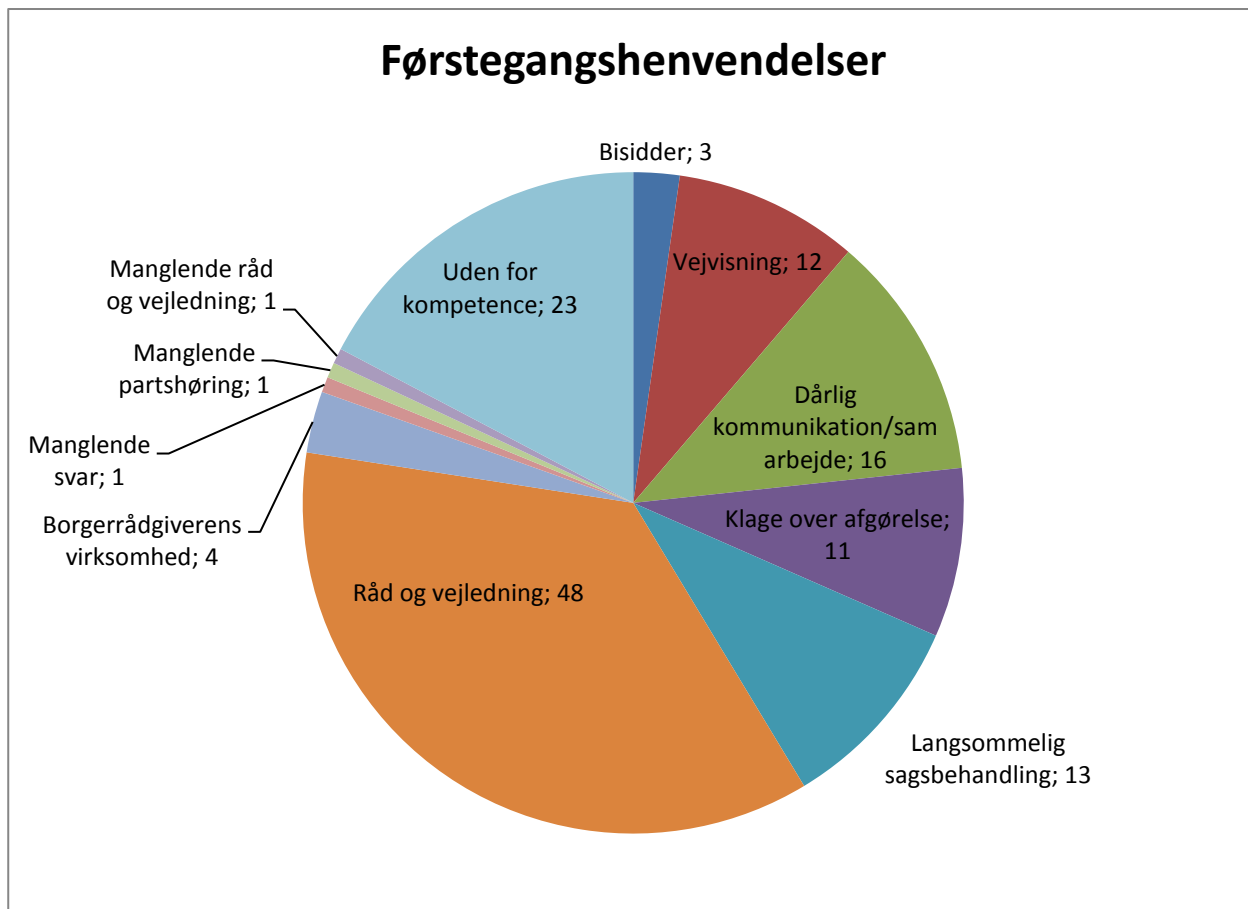
Antallet af de 174 sager fordeler sig således på månederne:

- Maj: 12 henvendelser
- Juni: 30 henvendelser
- Juli: 11 henvendelser
- August: 39 henvendelser
- September: 38 henvendelser
- Oktober: 44 henvendelser

Som det ses, er antallet af henvendelser stigende i perioden. Jeg har spurgt borgerne om, hvor de har hørt om Borgerrådgiveren. Det har været positivt at opleve, at kendskabet ikke alene er opstået via kommunens hjemmeside, i de lokale nyheder og ved plakater og foldere i kommunen. Nogle borgere har hørt om funktionen fra andre borgere, der har været in kontakt med borgerrådgivningen og nogle er blevet opfordret til at opsøge funktionen af medarbejdere i kommunen.

Sagernes indhold

Indholdet i henvendelserne fordeler sig på følgende måde:



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

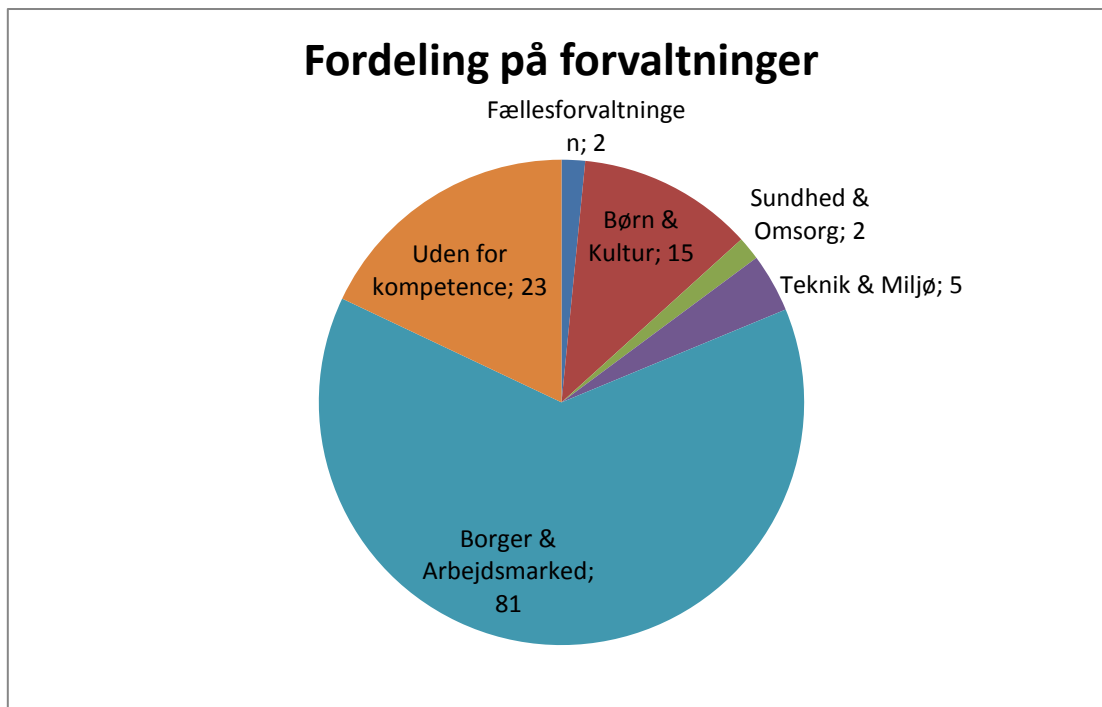
- Manglende svar er sager, hvor borgeren klager over, at der ikke er kommet svar på en henvendelse til kommunen
- Manglende partshøring er sager, hvor borgeren mener, at kommunen ikke har overholdt reglerne om partshøring
- Manglende råd og vejledning er sager, hvor borgeren mener, at kommunen ikke har ydet råd og vejledning
- Langsommelig sagsbehandling er sager, hvor borgeren har oplevet en lang sagsbehandlingstid
- Råd og vejledning er sager, hvor Borgerrådgiveren giver sparring i forhold til en konkret sag
- Vejvisning er sager, hvor en borger eller bruger af kommunen har en problemstilling og ikke ved, hvor i kommunen de skal rette henvendelse

- Klage over afgørelse er sager, hvor Borgerrådgiveren hjælper med at formulere en klage over en afgørelse, kommunen har truffet
- Borgerrådgiverens virksomhed er fx en sag, hvor der forklares, hvad en Borgerrådgiver kan bidrage med i forhold til en konkret sag eller borger
- Bisidder er sager, hvor Borgerrådgiveren har deltaget i et møde mellem kommune og borger
- Dårlig Kommunikation/samarbejde er sager, hvor borgeren klager over dårlig kommunikation, at være blive talt ned til, ikke at blive lyttet til og lign.
- Uden for kompetence er sager, der enten ligger uden for kommunens opgaver eller sager i kommunen, som en borgerrådgiver ikke kan gå dybere ind i. Opgaver, der ligger uden for en kommunes opgaver er fx arveretlige spørgsmål, henvendelser om skilsmisse og samvær og sager, der er overgået til Udbetaling Danmark. Inden for kommunens område, har der været to tilfælde, hvor borgere oplyser, at de har lidt et tab og at de mener, at kommunen skal holdes ansvarlig. En borgerrådgiver kan ikke hjælpe en borger med at undersøge en sådan sag og formulere et brev til kommunen. Hjælpen er alene, hvor i kommunen, de kan henvende sig med deres sag. Der er ingen borgere, der bliver helt afvist. Jeg bestræber mig på, at de altid har et andet sted at gå hen med deres sag. Det kan være henvisning til advokat eller retshjælp, Gældsrådgivning, åben rådgivning eller anden form for forening eller gruppe, der yder råd og vejledning.

De fleste henvendelser afsluttes med en samtale med Borgerrådgiveren. Borgerne har fået 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.

Sagernes fordeling på forvaltningerne

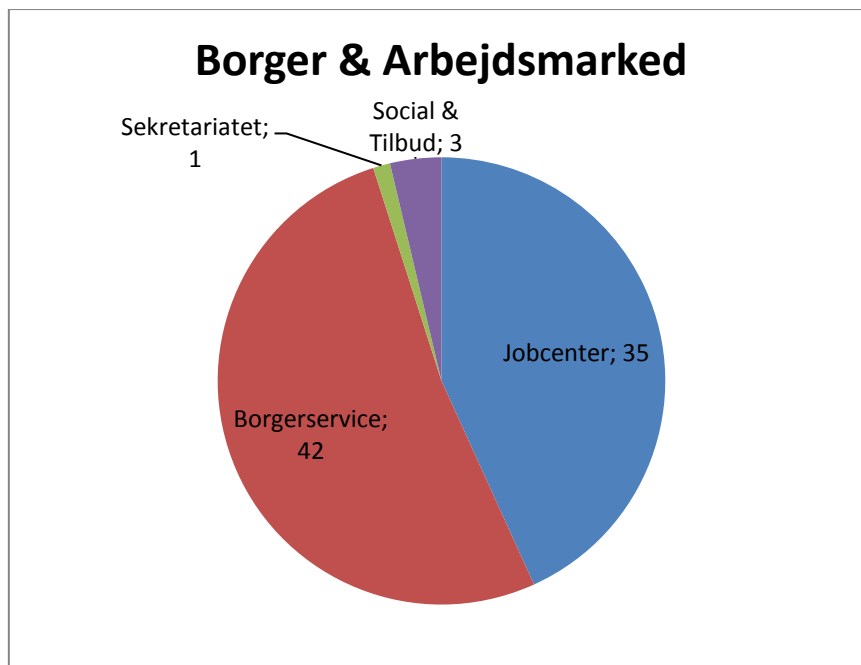
Førstegangshenvendelserne fordeler sig således på Esbjerg Kommunes forvaltninger:



Som det ses, har 81 af henvendelserne vedrørt sager fra Borger og Arbejdsmarked. Det svarer til 61 % af alle førstegangshenvendelser. Det er det samme mønster, som andre borgerrådgivere i Danmark oplever. Sagerne drejer sig fx om borgeres arbejdssituation, sygdom og/eller forsørgelse.

Mere om Borger & Arbejdsmarked

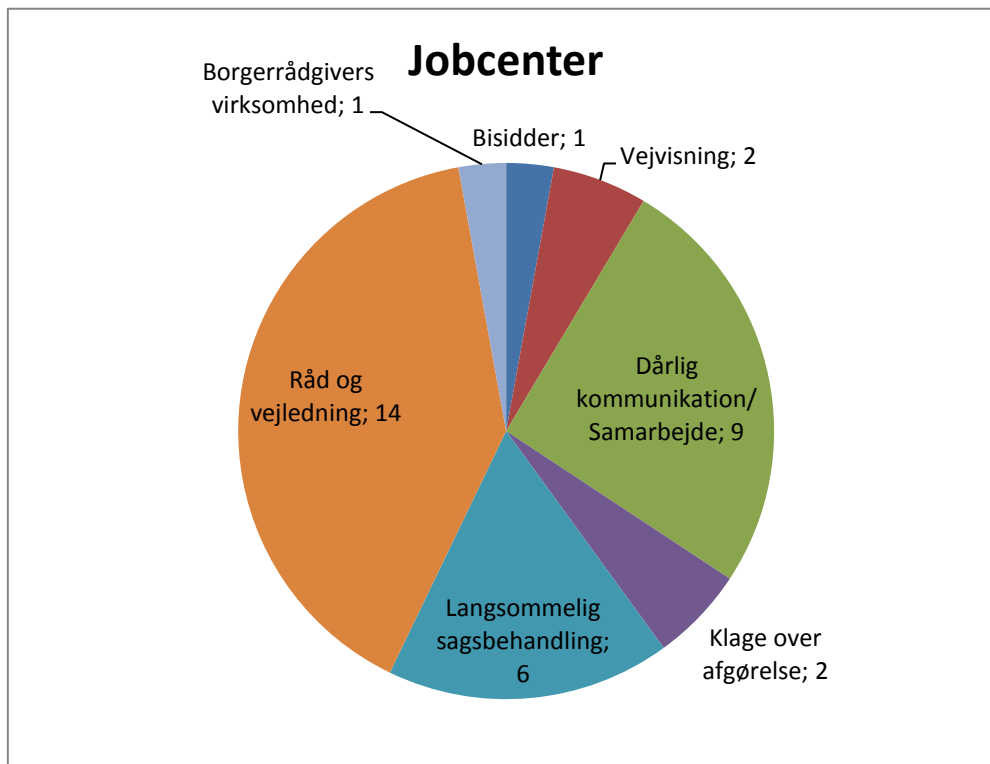
De 81 henvendelser fra Borger & Arbejdsmarked fordeler sig på følgende måde:



Over halvdelen af henvendelserne vedrører Borgerservice, dvs. sager fra Borgerservicecentrene og sager om kontanthjælp, sygedagpenge og støtte til bil mv. Sagerne fra Jobcentret har vedrørt borgere på forskellige tidspunkter i et sagsforløb. Der har været borgere, der netop er ved at starte en sag om afklaring af arbejdsevnen, borgere i udviklingsforløb, borgere som er ved at få gjort deres sag klar til rehabiliteringsteam og borgere, der efter at have haft deres sag i rehabiliteringsteamet er bevilget ressourceforløb, fleksjob eller andet.

Nærmere om sagerne fra Jobcentret

De 35 henvendelser fra Jobcentret fordeler sig således:

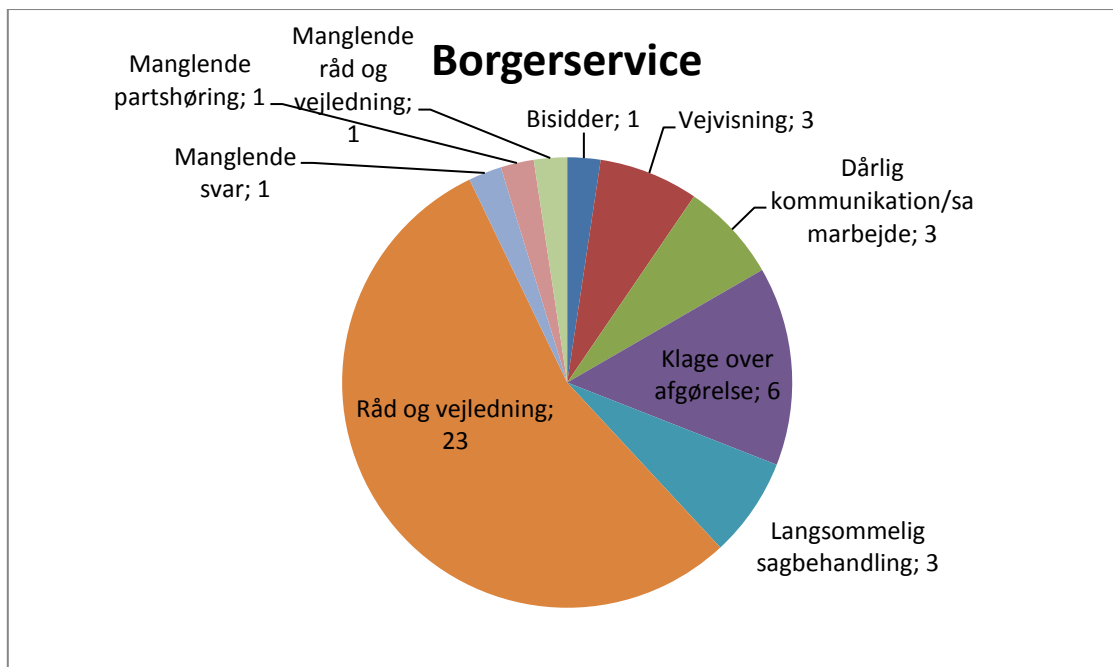


Lidt under halvdelen af henvendelserne er sager, hvor der er ydet råd og vejledning af Borgerrådgiveren. Et eksempel på en sådan sag er beskrevet nedenfor i afsnittet Eksempel på Jobcentersag.

Antallet af henvendelser om Jobcentret, skal naturligvis ses i forhold til de mange borgere, der er i gang med et sagsforløb. Ud fra de henvendelser der har været i beretningsperioden er det min oplevelse, at mange borgere ikke i tilstrækkelig grad har forstået lovgivningen, og hvad den konkret betyder i deres sag. Uanset om borgeren udtrykker sin frustration over, at tingene tager lang tid, at de nu skal i en ny arbejdsprøvning, at samarbejdet med Jobcentret er dårligt eller ønsker råd og vejledning til, hvordan de selv skal agere for at tingene kan gå hurtigere eller bedre mv. bunder det efter min opfattelse ofte i, at borgeren ikke har forstået, hvordan der arbejdes, når arbejdsvejen skal afklares.

Nærmere om sagerne fra Borgerservice

De 42 henvendelser fra Borgerservice fordeler sig således:



Lidt over halvdelen af henvendelserne fra Borgerservice er sager, hvor Borgerrådgiveren har ydet råd og vejledning. I de fleste tilfælde er der tale om opgaver, som i forvejen varetages af Borgerservice og på bibliotekerne. Men der er nogle borgere, som i stedet har opsøgt Borgerrådgiveren for at få råd og vejledning om deres spørgsmål. Det har i beretningsperioden været borgere, der ønskede råd og vejledning om digital post og fritagelsesreglerne, blå sygesikringskort og vielse. Der har desuden været sager om støtte til bil og borgere, der har fået oplyst, at de bliver undersøgt for socialt bedrageri, som ønsker at få sparring om, hvordan de skal forholde sig og hvilke rettigheder og pligter, de har.

Nærmere om kommunikation/samarbejde i Borger & Arbejdsmarked

16 henvendelser har drejet sig om kommunikation/samarbejde. Heraf er de 12 sager fra Borger & Arbejdsmarked. Henvendelserne handler oftest om det borgerne opfatter som en hård tone og i enkelte tilfælde truende adfærd hos kommunens medarbejdere. Borgerrådgiveren har kontaktet ledelsen i Borger & Arbejdsmarked herom, og de har bedt om en nærmere uddybning af problemstillingerne. Jeg ser dette som et positivt tegn på Borger & Arbejdsmarkeds vilje til dialog og forandring, og jeg ser frem til fremtidige konstruktive drøftelser om emnet.

Det følger af reglerne om god forvaltningsskik, at medarbejdere i den offentlige forvaltning skal optræde høflige, venlige og hensynsfulde over for borgere. Forvaltningen skal være åben og skabe tillid. Det kaldes også at møde borgeren der, hvor borgeren er. Samtidig skal dialogen med borgerne være konkret og direkte, og der skal ydes råd og vejledning. Principperne om god forvaltningsskik suppleres af Esbjerg Kommunes retningslinjer for brugerindflydelse, hvorefter der skal leves op til grundværdier om engagement, helhedssyn, ordentlighed, service, trivsel og udvikling. Det er min opfattelse, at god kommunikation og formidling er afgørende for borgernes oplevelse af kommunen.

Den nugældende lovgivning på beskæftigelsesområdet stiller i højere grad krav til borgernes medvirken. Fravær uden grund fra møder, aktivering og arbejdsprøvning mv. kan medføre, at kommunen skærer i borgernes ydelser. Mange borgere føler sig presset af denne lovgivning og føler sig frustrerede over, at konsekvenserne ved manglende medvirken står i alle breve og meget ofte bliver nævnt til møderne. I nogle tilfælde, har borgere oplevet, at lovgivningen fra en medarbejders side giver udtryk i truende udsagn som fx: " hvis du ikke gør som jeg/vi siger, så tager jeg/vi dine penge " eller " her er det mig, der bestemmer."

Som Borgerrådgiver kan det være svært at vide helt præcist, hvad der er foregået og sagt på et møde. Det er alene borgeren og medarbejderen, der har været til stede og har oplevet tonefaldet og i hvilken forbindelse et udsagn er blevet sagt. Dog kan ingen tage følelsen væk fra borgeren, hvis de har følt sig dårligt behandlet, talt ned til eller måske endda truet. Nogle udsagn er dog så bastante, at uanset tonefald og kontekst, har jeg svært ved at se, at udsagnet kan være i overensstemmelse med reglerne om god forvaltningsskik og Esbjerg Kommunes egne retningslinjer.

Jeg er opmærksom på, at det er en balancegang at formidle en lovgivning, der i højere grad end tidligere stiller større krav til borgerne, og at jeg som borgerrådgiver kan formidle lovgivningen på en anden måde, fordi jeg ikke kan bestemme noget i borgernes liv og træffe afgørelser eller beslutninger om hvilket tilbud borgeren skal deltage i. Dog fortæller henvendelserne i beretningsperioden mig, at der er borgere med sager i Borger & Arbejdsmarked, der ikke i tilstrækkelig grad har forstået lovgivningen på beskæftigelsesområdet og den konkrete betydning i deres sag. Det er min overbevisning, at jo bedre lovgivningen bliver forklaret over for borgerne, jo bedre bliver samarbejdet og et godt samarbejde giver færre konflikter.

Borgerservice har oplyst, at der i efteråret 2014 er fokus på kommunikation, og at alle medarbejdere i den forbindelse skal på kursus. Desuden er der procedurer for opfølgning af møder, hvor kommunikationen er gået skævt. Dette tager Borgerrådgiveren til efterretning og finder særdeles positivt, at der målrettet arbejdes på kommunikation og borgerbetjening. Jobcentret har oplyst, at alle medarbejdere med jævne mellemrum er på kursus i kommunikation, og at det altid er højt på dagsordenen i hverdagen.

Anbefaling om kommunikation og formidling

Jeg vil opfordre til, at der samles op på kommunikationen og formidlingen i forhold til borgere, der er omfattet af de nye regler på beskæftigelsesområdet, og at Borger & Arbejdsmarked får fokus på, hvordan lovgivningen på området kan formidles uden at borgerne føler sig decideret truet. Hvis det i en sag kan konstateres, at en borger er blevet truet af en medarbejder, vil dette kunne udløse kritik af Folketingets Ombudsmand eller Borgerrådgiveren. Som Borgerrådgiver tilbyder jeg råd og vejledning, herunder undervisning, hvis det ønskes.

Nærmere om sager fra de øvrige forvaltninger

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

Deltagelse i møder(bisidderfunktion)

Borgerrådgiveren har deltaget i 15 møder mellem borger og forvaltning. I et enkelt tilfælde var der tale om en børnesag, mens resten af sagerne fordeler sig mellem Jobcenter og Borgerservice. Mine oplevelser til møder mellem borgere og kommunen, samt overvejelser herom er nærmere beskrevet i afsnittet Generelle overvejelser, konklusioner og anbefalinger.

Resultatet af sagernes behandling

Størstedelen af henvendelserne afsluttes hos Borgerrådgiveren uden henvendelse til forvaltningen. Borgerne har i de tilfælde fået en forklaring eller vejledning, som har været tilstrækkeligt for at komme videre med deres sag. Der har desuden været en del henvendelser fra borgere, som ønsker et konstruktivt samarbejde med kommunen, om som har bedt om råd og vejledning om, hvad de selv kan gøre, for at fremme deres sag og belyse den bedst muligt. Jeg oplever det som meget positivt, når borgere erkender, at de selv har en stor del af opgaven, og at kommunen ikke skal gøre hele arbejdet.

Oversendelsessager

Dialogen mellem borger og kommune skal være udtømt, før Borgerrådgiveren går nærmere ind i sagen. Hvis problemstillingerne ikke tidligere har været forelagt kommunen, sendes der et brev til den pågældende afdeling, hvor de bliver bedt om at svare på borgerens spørgsmål. Svaret skal sendes til borgeren. Det er op til borgeren at kontakte Borgerrådgiveren igen, hvis sagen ønskes forfulgt yderligere. I beretningsperioden har der været sendt tre sager til kommunen, alle tre til Jobcentret. To sager er besvaret uden at borgeren har ønsket at gøre mere ved sagen efterfølgende. Den sidste sag blev sendt i de sidste dage i oktober og det har således ikke været muligt for Jobcentret at nå at svare inden 31. oktober.

Nærmere undersøgelse af en sag

Hvis en borger henvender sig igen, er det op til Borgerrådgiveren at beslutte om sagen skal undersøges nærmere. Hvis ikke, vil borgeren få et afslag på at sagen vil blive undersøgt. Hvis sagen skal undersøges, vil Borgerrådgiveren anmode den pågældende forvaltning om en kopi af sagsakterne. Borgerrådgiveren vil derefter udarbejde en sagsfremstilling og anmode forvaltningen om en udtalelse. En undersøgelse vil kunne være af en konkret sag eller omhandle forvaltningens generelle praksis på et givent område. På baggrund af sagen og udtalelsen fra forvaltningen kan Borgerrådgiveren udtale kritik, komme med henstillinger, anbefalinger eller forslag til forvaltningen,

Ikke alle borgere ønsker sagen nærmere undersøgt af Borgerrådgiveren, selv om de utilfredse med sagsbehandling eller en medarbejder i kommunen. Nogle ønsker blot at fortælle om deres oplevelser, så Borgerrådgiveren kan videregive dette til ledelsen i kommunen. Nogle ønsker at få luft, mens andre nævner konkrete medarbejdere ved navn, som de oplever et meget godt eller svært samarbejde med. Enkelte borgere er bange for, at det kan forværre deres sag, hvis de har kontaktet borgerrådgiveren eller ønsker råd og vejledning til, hvordan de selv kan medvirke til at få sagen tilbage på sporet, hvis tingene er gået skævt. Endelig er nogle klageforhold sket for så lang tid siden, at det ikke længere giver mening at gøre opmærksom på dem. I nogle tilfælde, har en borger omtalt forhold, der er flere år gamle og medarbejdere, som ikke længere er ansat i kommunen.

Jeg accepterer i høj grad borgernes egne ønsker. Jeg gør dem dog opmærksom på, at hvis der i den konkrete sag er sket fejl, har kommunen kun mulighed for at rette op på fejlen, hvis de bliver gjort opmærksom på den. Det kan derfor være det bedste at stå frem, så der er mulighed for at ledelsen kan kigge sagen efter.

Hvis en sag skal undersøges nærmere, skal borgeren bede om det og Borgerrådgiveren skal vurdere, at der er sket fejl i sagen eller andet, som kommunen kan lære af. Det kan være sager, hvor der er sket fejl eller sager, hvor tingene har været håndteret korrekt og i overensstemmelse med god forvaltningsskik og kommunens egne retningslinjer. Der har i denne beretningsperiode ikke været sager, der har været undersøgt med det resultat, at der har været anledning for Borgerrådgiveren at afgive en udtalelse. Der har dermed ikke været afgivet henstillinger eller kritik fra Borgerrådgiveren i denne beretningsperiode. Dette er dog ikke ensbetydende med, at der ikke er plads til forbedring. Kommunerne møder konstant ny lovgivning og krav til sagsbehandling og håndtering af borgernes sager. Det er min oplevelse, at Esbjerg Kommune er meget opmærksom på dette, hvilket ansættelsen af en Borgerrådgiver også er et udtryk for.

Eksempel på konkret sag - Jobcentersag

En af de første borgere, som henvendte sig til Borgerrådgiveren, var en mand, som havde en verserende sag i Jobcentret om afklaring af arbejdsevnen. Han var meget frustreret over sagens forløb, som han fandt meget langsommelig og han følte sig parkeret. Jeg gav råd og vejledning om lovgivningen på området, der blev ændret pr. 1. januar 2013. Jeg forklarede, hvordan sager om afklaring af arbejdsevnen forløber i forhold til sagsbehandlingsskridt, sagsbehandlingstid og vurderinger i sagen. Jeg kunne fortælle, hvordan en gennemsnitlig sag ser ud, og at der i hans situation burde være en afklaring inden for kort tid.

Da der var problemstillinger i sagen, som jeg ikke kunne svare på, sendte vi fire spørgsmål til besvarelse i Jobcentret; en såkaldt oversendelsessag. Jobcentret gav klare svar på spørgsmålene og borgeren følte sig mere afklaret i forhold til tidsperspektivet i hans sag.

Kort tid efter blev det besluttet, at hans sag skulle gøres klar til møde i rehabiliteringsteamet og i den forbindelse gav jeg råd og vejledning i forhold til udarbejdelsen af den forberedende del til rehabiliteringsteamet og til et partshøringsvar. Endelig deltog jeg ved mødet i rehabiliteringsteamet. Borgeren og jeg havde et formøde, hvor vi bl.a. talte om, hvem rehabiliteringsteamet består af og hvad der skal ske på mødet. I den konkrete sag blev borgeren indstillet til et fleksjob.

Sagen er et eksempel på, hvordan en borgerrådgiver kan hjælpe en borger igennem sin sag og derved hjælpe med at støtte op om kommunens opgave. Borgerens ønske om at involvere mig skyldes ud over frustrationerne over sagens gang, at han ønskede et konstruktivt forløb. Han ville sikre sig, at hans rettigheder blev overholdt og sørge for, at der ikke manglede noget i hans sag og være forberedt

bedst muligt. I den konkrete sag har borgeren og Jobcentret givet positive tilbagemeldinger i forhold til min involvering i sagen.

Jeg er opmærksom på, at det ikke altid vil være muligt at følge en borgers sag så tæt, som det er sket i dette tilfælde. Det er heller ikke hensigten, at en Borgerrådgiver skal følge alle sagskridt i en sag. Efter aftale med borgeren deltog jeg i hele forløbet for at få viden om de enkelte sagskridt. Jeg har dermed på kort tid opnået værdifuld viden til brug for den fremadrettede vejledning til borgere i lignende sagsforløb.

Andre aktiviteter i perioden (oplæg, netværksmøder mv.)

Da der er tale om en ny funktion i Esbjerg Kommune, har jeg været ude og holde oplæg om funktionen både internt og eksternt i kommunen.

Der er holdt ni 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. Derudover har jeg deltaget i interne møder om fx økonomi, budget, it, journalsystemer og kommunens strategier mv.

Der har været afholdt fire oplæg eksternt i kommunen:

- Frivillighuset Vindrosen: medarbejdere
- Bisiddernetværket fra Frivillighuset Vindrosen
- Boligforeningerne i Esbjerg Kommune
- Gældsrådgivningen og Café Paraplyen

Jeg er blevet interviewet fire gange:

- Ugeavisen i opstartsperioden
- Nyhedsbureauet Newspac om whistleblowerordning i Esbjerg Kommune
- Institut for Menneskerettigheder om henvendelser fra grønlandere
- Kommunikation til kommunens interne nyhedsbrev

Endelig har jeg deltaget i 5 netværksarrangementer i Borgerrådgivernetværket.

- Besøg ved Borgerrådgiverne fra Randers, Norddjurs, Favrskov og Skanderborg Kommuner
- Besøg ved Borgerrådgiveren i Kolding Kommune
- Borgerrådgiveren fra Haderslev Kommune, der startede i juni måned

- Internat over to dage med Borgerrådgivernetværket i juni måned
- Netværksmøde i den jyske del af netværket oktober måned

Jeg har også sparret med medlemmer i netværket i konkrete sager og problemstillinger. Information om det landsdækkende borgerrådgivernetværk er i bilag 2.

Generelle overvejelser, konklusioner og anbefalinger

Det er min oplevelse, at der bakkes op om borgerrådgivningen i Esbjerg Kommune. Borgerne er glade for, at der er en uvildig person, som de kan henvende sig til og få rådgivning om deres sag, sparring i forhold til sagsforløb og mulighed for at klage over sagsbehandling eller oplevelser med kommunens medarbejdere. Den omstændighed, at Borgerrådgiveren ikke kan ændre en afgørelse, kommunen har truffet eller kræve, at en borger skal have en bestemt ydelse, har ikke vist sig at være et problem. Borgerne har dermed ikke, med undtagelse af et enkelt tilfælde, haft større krav, end det har været muligt at indfri. Derimod har jeg oplevet, at de fleste borgere virker mere afslappede og rolige ved møder med mig, hvilket medfører en mere konstruktiv kommunikation. Dette er noget, alle borgerrådgivere i Danmark oplever. Der er en formodning om, at det skyldes, at vi som borgerrådgivere ikke kan kræve eller forlange noget af borgerne, og at deres parader derfor ikke er så højt oppe.

De medarbejdere, jeg har været i kontakt med, er generelt positivt stemt over for ordningen og har overvejende været samarbejdsvillige og professionelle. Mange har spurgt ind til funktionen og har kontaktet mig i forhold til en konkret borger, som de overvejer at henvise til borgerrådgivningen.

Esbjerg Kommune er en stor organisation med over 10.000 medarbejdere. Det kan derfor være svært at finde frem til den korrekte afdeling eller måske endda medarbejder, når man som borger, virksomhed eller forening har en konkret problemstilling. I den situation kan en borgerrådgiver være med til at finde vej gennem den kommunale jungle.

Jeg har ikke haft grundlag for at konstatere, at Esbjerg Kommune er bedre eller værre end andre kommuner. Når der arbejdes med mennesker og kompleks lovgivning, der til tider ændres forholdsvis ofte, er det svært helt at undgå fejl. Esbjerg Kommune har dog modet til at indse, at der altid er plads til forbedringer, og at det nogle gange er fejlene man lærer af. Det er denne opgave, en Borgerrådgiver er med til at støtte op om.

Bisidderfunktion

Som borgerrådgiver tilbyder jeg at deltage i møder med forvaltningen som bisidder. Da en borgerrådgiver skal være uafhængig, har jeg oplevet, at medarbejdere studser over, at det bliver tilbudt.

Jeg gør meget ud af at forklare borgere, som ønsker min deltagelse som bisidder, at en bisidders opgave er, at klæde borgeren på til mødet, deltage i mødet og samle op på mødet bagefter. En

Borgerrådgiver er ikke på borgerens side og kan dermed ikke påtage sig at tale borgerens sag som fx en repræsentant fra fagforeningen eller en advokat kan. Dette bliver også forklaret til de involverede medarbejdere i kommunen. Jeg har et formøde med borgeren, hvor vi fx taler om, hvor sagen står lige pt., hvem der deltager i mødet og hvad der skal tales om. Til mødet er det primært borgeren, der skal tale sin sag og jeg bidrager alene til samtalen, hvis der har været talt om et emne til formødet, som ikke er blevet nævnt, eller hvis jeg vurderer, at der er udsigt til en manglende løsning til ugunst for såvel borger og kommune. I de femten møder, jeg har deltaget i, har jeg tre gange haft behov for at anvende mæglingsteknikker på selve mødet for at undgå et resultatløst møde.

Jeg har alene modtaget positive tilbagemeldinger fra de borgere og medarbejdere, der har deltaget i møder, hvor jeg har været med som bisidder. Det viser, at en borgerrådgiver godt kan deltage i møder, som både borgere og forvaltning er glade for og samtidig bevare sin uafhængighed.

Jeg overvejer meget nøje, om min deltagelse i en sag kan hjælpe den pågældende borger. Efterhånden som antallet af henvendelser er steget, har jeg oftere måtte afslå deltagelse i et møde grundet aftale til anden side. Her i opstartsperioden har jeg været til en del møder, da det er en god måde at lære kommunen at kende på samtidig med, at medarbejderne får kendskab til borgerrådgiverfunktionen. Hvis jeg ikke har mulighed for at deltage eller vurderer, at behovet kan løses med en frivillig fra bisiddernetværket i Frivillighuset Vindrosen, henvises der dertil.

Jeg må dog erkende, at der er begrebsforvirring. Så for at undgå fremtidige misforståelser vil jeg efter opfordring ikke bruge udtrykket bisidder fremadrettet. Hvis jeg deltager i møder i fremtiden, vil jeg i stedet kalde det, at jeg deltager som Borgerrådgiver. Dette for i højere grad at signalere, at jeg er en uvildig part, der hverken er på kommunens eller borgerens side.

Partsrepræsentation.

En Borgerrådgiver kan aldrig fungere som en borgers partsrepræsentant. Dog kan en Borgerrådgiver henvende sig til forvaltningen med spørgsmål, klager eller anmodninger om aktindsigt. Det følger af Borgerrådgiverens vedtægter, at forvaltningen er forpligtet til at meddele Borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af Borgerrådgiveren.

Det vil altid fremgå af henvendelsen fra Borgerrådgiveren, om forvaltningen skal svare borgeren eller Borgerrådgiveren. Hvis der opstår tvivl, er forvaltningen altid mere end velkommen til at kontakte

Borgerrådgiveren. Dette har flere medarbejdere allerede benyttet sig af, hvilket jeg har oplevet som konstruktivt.

Fremtidige fokusområder

Jeg har i det første halve år som borgerrådgiver i Esbjerg Kommune koncentreret mig om at lære kommunen at kende som organisation. Hvis jeg skal komme med forslag til forbedringer og komme med tilbagemeldinger til forvaltningen, er jeg nødt til først at vide, hvordan kommunen arbejder og betjener borgerne. Jeg vil i den kommende tid gå mere i dybden i forhold til en række problemstillinger vedrørende vurdering af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Disse forhold vil blive nærmere beskrevet i kommende beretninger.

Eksempler på kommende emner er fx borgerens ret til medinddragelse i egen sag, håndtering af partshøringsager, udformning af kommunens breve og afgørelser til borgerne og brugerne, kommunens overholdelse af notatpligt, vejledningspligt og helhedsorienteret indsats. Der vil tillige blive kigget på kommunens betjening af borgere og brugere og herunder, hvordan borgerne oplever kommunikation og formidling. Endelig er der mulighed for at fokusere på håndtering af en hel sagsgang som fx hvordan en sag kommer gennem rehabiliteringsteamet eller hvordan sagsbehandlingen omkring anbringelsen af et barn udføres.

Jeg vil understrege, at hvis en forvaltning skal opdatere interne retningslinjer for sagsbehandling og betjening af borgerne, står jeg til rådighed med råd og vejledning.

Bilag 1: 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.

Borgerrådsgiverens forhold til Esbjerg Byråd og dens udvalg mv.

§ 4. Esbjerg Byråd ansætter og afskediger Borgerrådsgiveren.

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

Stk. 2. Borgerrådsgiveren refererer til Esbjerg Byråd, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af disse. Esbjerg Byråd kan dog pålægge Borgerrådsgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 6. Borgerrådsgiveren afgiver en årlig beretning til Esbjerg Byråd, dog første gang efter et halvt år. I beretningen redegør Borgerrådsgiveren for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for Borgerrådsgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådsgiveren 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

Borgerrådsgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådsgiverens kompetence

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

Stk. 2. Borgerrådsgiveren 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. Borgerrådsgiveren 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 2. Borgerrådgivernetværk.

I Danmark er der pr. 31. oktober 2014 knap 30 kommuner, der har en Borgerrådgiver eller lignende funktion til at yde råd og vejledning til kommunens borgere og brugere. Det forlyder at 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
- Helsingør
- Lyngby-Taarbæk
- Greve
- Frederikssund
- Roskilde
- Fredensborg
- Hvidovre
- Randers
- Skanderborg
- Norddjurs
- Favrskov
- Sønderborg
- Viborg
- Kolding
- Silkeborg
- Esbjerg
- Haderslev
- Ålborg

Netværket bruges til sparring af 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.