

# Borgerrådgiverens beretning

## 2017

---



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

## Forord

Esbjerg september 2018

Borgerrådgiverfunktionen har eksisteret i 4 år i Esbjerg Kommune. Ordningen er nu permanent og jeg er glad for at kunne fortsætte arbejdet med at bidrage til, at borgere i Esbjerg Kommune føler sig set, hørt og forstået.

Denne beretning dækker perioden 1. januar – 31. december 2017 og er således den første beretning, der dækker et kalenderår. Det har været et år præget af øget travlhed og særligt efteråret har budt på en øgning i antallet af henvendelser til borgerrådgiveren.

Den overordnede anbefaling med denne beretning er et øget fokus på sagsbehandling som et håndværk og dermed grundlæggende forvaltningsret. Dette indebærer bl.a. fokus på oplæring af nye medarbejdere og løbende efteruddannelse, indførelse af principper for god borgerkontakt i Esbjerg Kommune og fokus på det gode sagsbehandlerskift.

Det er nu op til det nye byråd og jeg i samarbejde med borgere og medarbejdere at videreudvikle funktionen til størst mulig gavn for kommunen. Jeg står til rådighed for uddybning af beretningen og tilbyder undervisning til de afdelinger, der måtte ønske det. Jeg modtager også gerne feedback til samarbejdet.

Janne Andersen

Borgerrådgiver

Fred, retfærdighed og stærke institutioner er et af FNs 17 verdensmål



16.3 Retssikkerheden skal fremmes på nationalt og internationalt niveau og der skal sikres lige adgang til en retfærdig rettergang.

16.6 Der skal udvikles effektive, ansvarlige og gennemsigtige institutioner på alle niveauer.

## Indholdsfortegnelse

Forord.....	2
Aktiviteter i beretningsperioden.....	4
Hvilken betydning har øgningen i antallet af henvendelser? .....	5
Sagernes indhold.....	6
Henvendelser fordelt på forvaltninger og emner.....	6
Eksempler på henvendelser om Borger & Arbejdsmarked .....	7
Eksempler på henvendelser om Børn og Kultur.....	7
Eksempler på klager .....	7
Eksempler på dialogmøder.....	8
Fokusområder .....	9
Opfølgning fra beretningen for 2016 .....	9
Dialogen med borgerne.....	9
Familierådgivningen.....	9
Dialogmøder i familierådgivningen.....	9
Kravet om en helhedsorienteret indsats.....	10
Aktuelle fokusområder .....	10
Fortsat synliggørelse og styrkelse af borgerrådgiverfunktionen .....	10
Sagsbehandlerskift.....	10
Fremtidige fokusområder og anbefalinger .....	11
Sagsbehandlerskift fortsat .....	11
Fokus på håndværket sagsbehandling .....	11
Styrket Borgerkontakt.....	12
Fokus på implementering af GDPR .....	12
Anbefalinger.....	13
Afsluttende bemærkninger.....	13

## Aktiviteter i beretningsperioden

### Henvendelser i 2017.

Der er i 2017 366 borgere, der har henvendt sig til borgerrådgiveren. Nogle borgere har henvendt sig mere én gang og der er derfor registreret 573 henvendelser i alt. Det betyder, at der i gennemsnit har været 30,5 nye borgerhenvendelser i måneden og knap 48 registreringer om måneden.

Ud over det daglige arbejde med håndtering af henvendelser deltager jeg i borgerrådgivernetværket, har møder med kommunen og holder interne og eksterne oplæg. Derudover holder jeg mig løbende opdateret gennem kursus eller deltagelse i en relevant konference mv.

Antallet af kommuner med en borgerrådgiverfunktion er fortsat stigende. Dette har medført henvendelser fra interesseorganisationer og forskere, der beder om aktindsigt i vores sager og interviews med os til brug for undersøgelser.

### Udviklingen i antal henvendelser til borgerrådgiveren

Udviklingen i antal henvendelser kan ses i nedenstående skema:

	2014	2015	2016	2017
Januar		50	50	51
Februar		41	45	40
Marts		60	41	53
April		38	46	29
Maj	12	31	41	60
Juni	30	54	58	49
Juli	11	15	7	24
August	39	34	45	52
September	38	45	51	55
Oktober	44	41	38	59
November	43	46	49	61
December	41	32	38	40
I alt	258	487	509	573
Gennemsnit	32,25	40,58	42,42	47,75

Stigningen i antal henvendelser var størst det første år. Men der ses også en større stigning fra 2016 til 2017. Det er min formodning, at den interne evaluering og permanentliggørelse af funktionen har medført en større synlighed for kommunens medarbejdere og borgere. Efteråret 2017 var den travleste periode nogensinde og den udvikling er fortsat i 2018.

### Hvilken betydning har øgningen i antallet af henvendelser?

Jeg har et konstant fokus på, hvordan jeg hjælper borgerne bedst muligt ud fra de ressourcer, der er til rådighed og arbejder på at være mere effektiv i mit møde med borgerne. Jeg har i størstedelen af 2017 haft en jurastuderende tilknyttet, som har kunne bistå med lettere opgaver. Men der er ingen tvivl om, at den øgede tilgang af henvendelser kan mærkes. Det har medført, at borgere ofte må vente længere tid på at få svar, at kunne få et møde med mig og at det har været svært at få tid til at bidrage til forvaltningernes berettigede forventning om sparring og feedback. Jeg har i højere grad end tidligere set mig nødsaget til at give kort mundtlig telefonisk rådgivning uden at møde borgeren. Det gør selvfølgelig, at jeg kan nå at hjælpe flere borgere. Men jeg kan være bekymret for, at jeg derved overser noget, som burde have været opdaget. I konfliktsager er det ofte altafgørende, at der gribes hurtigt ind. Hvis ventetiden på at få et møde med mig er for lang er der risiko for, at konflikten når at blive væsentligt forværret, hvilket gør det sværere at redde. Hvis en henvendelse ikke kan nås inden for min kalender, bliver borgeren henvist til at andet sted.

I denne beretning har jeg besluttet at komme med anbefalinger til kommunen. Det er forslag til tiltag, der kan forbedre mødet med borgerne. Jeg har også med to afdelinger aftalt hyppigere dialogmøder i et håb om at de dermed kan gribe hurtigere ind og ændre på noget, hvis det er nødvendigt. Målet med de konkrete anbefalinger og hyppigere dialogmøder er større borgertilfredshed og dermed også færre henvendelser til borgerrådgiveren.

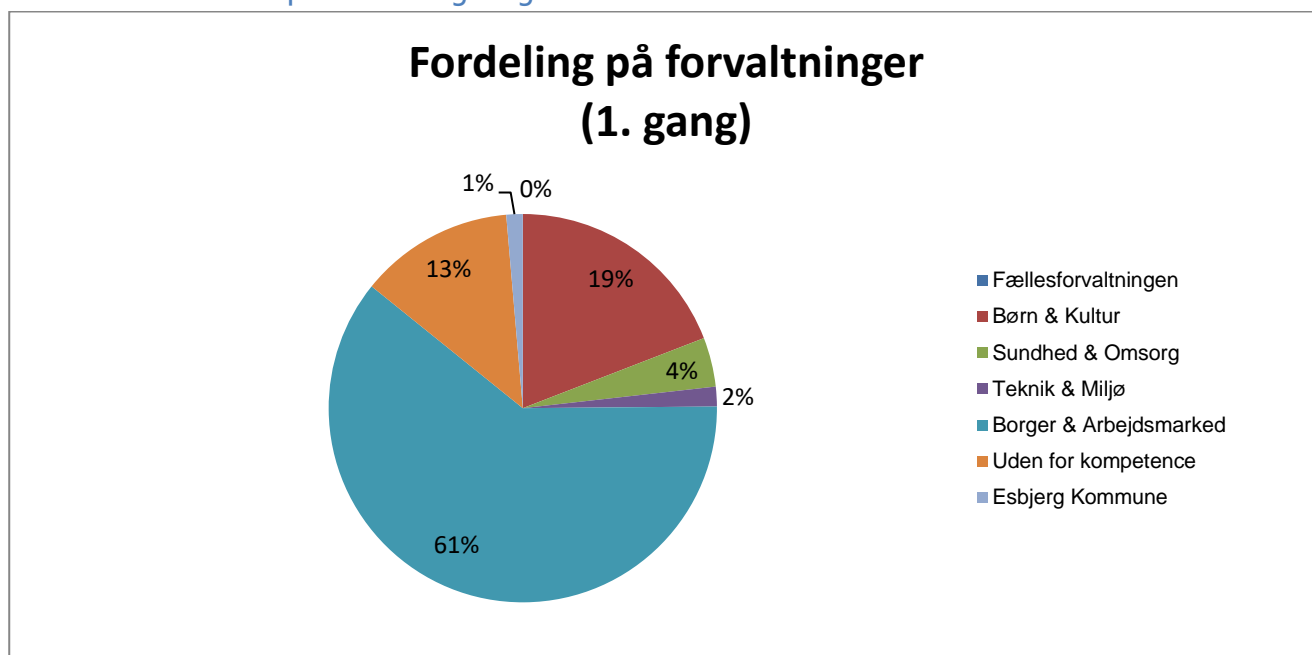
En borgerrådgiver er byrådets unikke mulighed for at tage temperaturen på sin organisation og se ind i det spejl borgerne viser dem. Der er stor indsigt og læring i borgeres henvendelser til en borgerrådgiver. Det er i sidste ende byrådet, der skal vurdere og beslutte, hvordan ressourcerne bruges bedst muligt. Jeg er allerede i gang med at se på min kerneopgave som borgerrådgiver set i lyset af den øgede tilgang af henvendelser. Da det også handler om, hvad forvaltningerne efterspørger fra borgerrådgiveren, får jeg sparring til dette spørgsmål fra byrådssekretariatet.

## Sagernes indhold

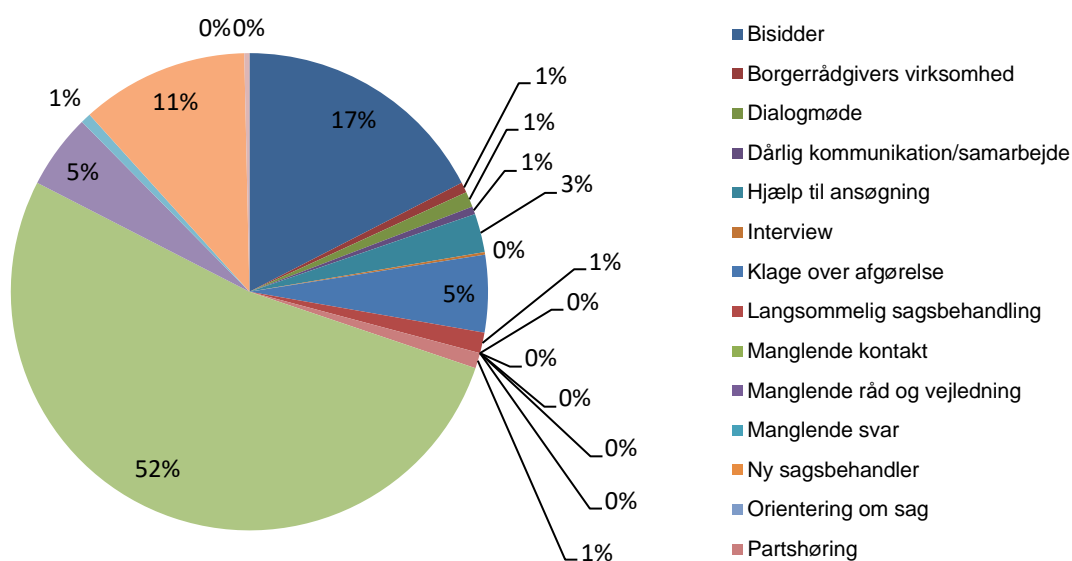
Det er vigtigt at understrege, at henvendelser til borgerrådgiveren ikke er et udtryk for kommunens generelle kvalitet i sagsbehandlingen. Henvendelser er alt fra korte afgrænsede spørgsmål til længere forløb for at få en sag tilbage på sporet. De fleste borgere i længere forløb opleves at være forvirrede, at have mistet overblikket over egen sag til at være decideret utilfredse og ønsker at klage. En stor motivation er ikke altid kun dem selv, men også at andre borgere ikke skal opleve det samme.

Andelen af henvendelser er fortsat højst fra Borger & Arbejdsmarked. Årsagen til dette er, at der er flest borgere i kontakt med denne forvaltning og at sagerne handler om borgernes forsørgelsesgrundlag. Andelen er dog faldet en smule siden 2016. Andelen af henvendelser fra Børn & Kultur er den højeste siden 2014, hvor jeg startede som borgerrådgiver. Andelen er steget fra 16 til 19 % fra 2016 til 2017.

## Henvendelser fordelt på forvaltninger og emner



## Henvendelsesemner (alle henv.)



### Eksempler på henvendelser om Borger & Arbejdsmarked

- Overgang fra en ydelse til en anden, fx fra kontanthjælp til fleksjob
- Konsekvenserne af kontanthjælpsloftet
- 225-timers reglen
- Ønske om at blive afklaret i forhold til arbejdsmarkedet
- Ønske om at borgerrådgiveren deltager i møder
- Spørgsmål om den vejledning, der er givet til borgeren
- Henvendelser om Udbetaling Danmark, hvor jeg har et godt samarbejde med Borgerservice

### Eksempler på henvendelser om Børn og Kultur

- Skoletilbud til børn, særligt inden for specialområdet
- Manglende udbetaling af merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste
- Ønske om bedre kommunikation med familierådgivningen
- Sagsbehandlerskift

### Eksempler på klager

- Utilfredshed med bestemt medarbejder
- Uenig i afgørelse truffet af kommunen. Hvis borgeren har kognitive problemer eller udfordringer med sproget kan borgerrådgiveren hjælpe med at formulere en klage. Hvis borgeren selv kan skrive tilbydes der i stedet en sparring til klagen.

### Eksempler på dialogmøder

- Deltagelse i samarbejds møder med deltagelse fra forskellige forvaltninger og afdelinger
- Deltagelse i/mødeleder til møder mellem borger og bestemt afdeling med henblik på at få genoprettet dialogen
- Afholdelse af møde med ledere om de problematikker, jeg bliver opmærksom på ved borgernes henvendelser.
- Orientering om kommende eller igangværende projekter i kommunen fx Flere Skal Med.

Ved behov for uddybende oplysninger om statistik og indhold i henvendelser står jeg naturligvis til rådighed. Det bemærkes, at der er yderligere statistik i bilaget til beretningen.

## Fokusområder

### Opfølgning fra beretningen for 2016

#### Dialogen med borgerne.

Jeg anser det for en af mine kerneopgaver fortsat at holde fokus på, at borgere i Esbjerg Kommune føler sig set hørt og forstået. Moderniseringsstyrelsen, Danske Regioner og KL har i samarbejde revideret God adfærd i det offentlige i 2017. I afsnittet grundlæggende værdier står følgende om, hvordan vi skal optræde som offentligt ansat:

“ Offentlige myndigheder, institutioner og ansatte udviser generelt god forvaltningsskik, når de optræder

- høfligt, hensynsfuldt og nærværende over for borgerne og
- på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning.

God forvaltningsskik stiller også krav til myndigheder og ansatte ved konkret sagsbehandling. For eksempel skal myndighederne besvare borgernes henvendelser inden for rimelig tid, orientere borgerne om sagens gang og svare borgerne i et letforståeligt sprog. ”

Jeg modtager fortsat henvendelser, hvor borgere give udtryk for, at de ikke altid oplever at blive talt høfligt til og hvor deres tillid til kommunen er meget lille. Jeg har ikke selv oplevet det til møder, men alene fået det genfortalt af borgere. Flere kommuner har lavet principper for god borgerbetjening. Det anbefaler jeg, at der også bliver indført i Esbjerg Kommune. Jeg anser det for vigtigt, at vi får talt om, hvordan vi som kommune ønsker at kommunikere med borgerne på alle niveauer og platforme.

#### Familierådgivningen.

I begyndelsen af 2017 modtog jeg fortsat mange henvendelser om manglende udbetaling af merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste. Jeg blev bl.a. kontaktet af en familie, der ikke havde modtaget merudgifter i næsten to år. Henvendelser herom stilnede dog af og nu modtager jeg ingen om dette emne. Hvis jeg modtager henvendelser om emnet nu, spørges der ind til berettigelse til og udmåling af de pågældende ydelser. I øjeblikket omhandler henvendelserne primært sagsbehandlerskift, hjælp til dialog og frustrationer over tilbud og bevillinger eller mangel på samme.

#### Dialogmøder i familierådgivningen.

I løbet af 2017 har jeg ud over dialogmøder i konkrete børnesager, deltaget i tre dialogmøder med Familierådgivningens ledelse. Der særligt et dialogmøde, hvor SSP og et af kommunens tilbud også deltog. Problemstillingen var udveksling af borgernes oplysninger. Siden dette møde er der blevet rettet op og jeg har ikke modtaget borgerhenvendelser om den problematik siden.

### Kravet om en helhedsorienteret indsats.

Dette emne er fortsat højaktuelt i Esbjerg Kommune og andre kommuner. Jeg modtager henvendelser fra mange borgere, som udtrykker frustration over de mange medarbejdere, de skal forholde sig til. Det er dog min oplevelse, at der fortsat arbejdes med dette på tværs af kommunens forvaltninger. Men vi er dog ikke i mål endnu. Spørgsmålet om en helhedsorienteret indsats er også en del af regeringens Sammenhængsreform og de første lovændringer på området er trådt i kraft i sommers. Så dette tema vil fortsat være et fokusområde i mit arbejde og møde med borgerne.

## Aktuelle fokusområder

### Fortsat synliggørelse og styrkelse af borgerrådgiverfunktionen

Der arbejdes på fortsat at gøre borgerrådgiverfunktionen mere synlig og at gøre kommunens medarbejdere opmærksomme på de problematikker, borgerne fortæller om i mødet med kommunen. Dette sker i samarbejde med byrådssekretariatet og sekretariatschefer. Fokusområderne for 2018 er følgende emner: øget synlighed for borgerrådgiveren, sagsbehandlerskift, værktøjskasse til borgerne og datasikkerhed. Jeg vil opfordre til, at ideer, feedback og eventuel kritik rettes til medlemmerne i udvalget eller mig, så vi får det bedste ud af borgerrådgiverfunktionen.

### Sagsbehandlerskift

Jeg oplever, at mange af de borgere, der henvender sig til mig giver udtryk for frustration over mange sagsbehandlerskift. Der har i 2017 været ca. 100 borgere der over for mig har givet udtryk for gener i forbindelse med sagsbehandlerskift. Nogle af dem har endda oplevet mere end ét skift på et år og flere fortæller, at de ikke engang nåede at møde deres rådgiver, inden de igen fik en ny. Sagsbehandlerskift kan give anledning til mange spørgsmål. Mange borgere føler, de mister overblikket og et tab af reelle muligheder for at blive inddraget i egen sag. De beskriver ofte en følelse af at skulle starte forfra og at være et nummer i rækken. Nogle fortæller også, at de skal genfremsende allerede fremsendte oplysninger, at sags oplysninger igen skal opdateres eller at en aftalt plan bliver lavet om. Mange sagsbehandlerskift inden for kort tid kan i nogle tilfælde mindske borgerens tillid til kommunen og de kan virke opgivende i forhold til en tro på at kunne komme videre. Det føles også som en belastning at skulle fortælle hele sin livshistorie endnu engang til et fremmed menneske.

Jeg har derfor besluttet at have fokus på dette emne. Det betyder, at alle borgere, der kommer til en samtale bliver spurgt om antallet af sagsbehandlerskift inden for det seneste år og de oplevelser vedkommende har haft i den forbindelse. Meget få borgere giver udtryk for, at de ikke har oplevet gener i forbindelse med sagsbehandlerskift.

## Fremtidige fokusområder og anbefalinger

### Sagsbehandlerskift fortsat

Når jeg ved udgangen af året har fået et overblik over borgernes oplevelser, vil jeg gå i dialog med forvaltningerne om deres håndtering af sagsbehandlerskift. Det bemærkes, at jeg allerede nu oplever stor forskel i håndteringen af sagsbehandlerskift i kommunen. Formålet er naturligvis bedre sagsbehandlerskift. Jeg vil dog anbefale, at forvaltningerne allerede nu begynder at arbejde på at nedbringe antallet af sagsbehandlerskift og sikre bedre overgange mellem sagsbehandlere. Det kan fx være overvejelser om et sagsresume, hvor man hurtigt kan få et overblik over de mest centrale oplysninger i en sag. Det kan fx være oplysninger om helbred, aktuelle bevillinger og tilbud, datoer for centrale sagsbehandlingsskridt og om der er bisidder/partsrepræsentanter mv. Det vil være en stor hjælp for en ny rådgiver eller en kollega, der akut skal holde et møde hvis den faste sagsbehandler bliver forhindret. Det bør også sikres, at der ikke alene holdes øje med sagsstammer, som i en periode er uden sagsbehandler. Det kan få store konsekvenser for en borger, hvis der ikke handles i en periode.

### Fokus på håndværket sagsbehandling

Dette fokusområde hænger sammen med emnet om sagsbehandlerskift. For jo højere kvalitet, der er i sagsbehandlingen, jo mindre gene er et sagsbehandlerskift for borgeren. Jeg ser af og til forskel i, hvordan der sagsbehandles, nogle gange endda inden for samme afdeling. Dette ser jeg ikke at være i borgerens interesse; og faktisk heller ikke i medarbejdernes. Hvis sagsbehandlingen bliver mere ens inden for egen afdeling, vil det være nemmere at håndtere sagsbehandlerskift, da man ikke også skal bruge tid på at sætte sig ind i, hvordan forgængerer gjorde det og lede efter oplysninger.

Jeg har altid anset sagsbehandling som et håndværk. Det tager tid at lære og det er vigtigt hele tiden at holde sig opdateret. For mange medarbejdere i kommunen er sagsbehandling en af deres vigtigste arbejdsopgaver. Jeg vil opfordre til et ledelsesmæssigt fokus på kvaliteten i kommunens sagsbehandling og dermed den grundlæggende forvaltningsret. Som led i dette vil jeg anbefale, at der indføres en egentlig oplæring i sagsbehandling for alle nyansatte. Det kan med fordel tilpasses tidspunktet for deres uddannelse og erfaring forud for ansættelsen. Jeg har talt med flere medarbejdere, der oplever, at deres oplæring ved ansættelsens begyndelse ikke har været tilstrækkelig i forhold til det aktuelle uddannelses- og erfaringsniveau. For alle medarbejdere anser jeg det for vigtigt, at der sikres jævnlig efteruddannelse, så håndværket hele tiden bliver vedligeholdt

Jeg vil foreslå et ledelsesmæssigt fokus på, at Esbjerg Kommune bliver bedre til at sagsbehandle med borgeren i centrum. Som nogle formulerer det: der skal holdes fokus på at sagsbehandle sammen

med og ikke for borgeren. I den forbindelse bør der bl.a. være fokus på, at den helhedsorienterede indsats over for borgeren og dennes familie sikres, at der er et konstant socialfagligt fokus og at borgeren hele tiden inddrages i egen sag.

Der bør sikres en opfølgning på sager, der kommer tilbage fra Ankestyrelsen både internt i kommunen men også over for borgeren, hvis kommunen pålægges at behandle sagen igen. Hvor lang tid bør en borger fx skulle vente på at få sin sag behandlet igen? Der bør kigges på, hvordan kommunikationen er i forhold til de borgere, der har oplevet fejl begået af kommunen. Internt bør det sikres, at kommunen som organisation lærer af fejlen, så den ikke gentager sig. Dette er blot nogle af spørgsmål, jeg ønsker vurderet i forbindelse med fokus på grundlæggende sagsbehandling. Jeg står til enhver tid til rådighed for en uddybning samt råd og vejledning.

### Styrket Borgerkontakt

Styrket Borgerkontakt er anvendelse af kendt og veldokumenteret viden om god kommunikation, dialog og konflikthåndtering. Metoden er målrettet håndtering af klager fra borgere til det offentlige. Erfaringerne viser, at man ved brug af principperne kan forebygge klager og øge tilfredsheden hos borgere og medarbejdere.

Eksempler på tiltag fra Styrket Borgerkontakt:

- Ring til borgeren før der sendes en afgørelse, der ikke imødekommer borgerens ansøgning. Det giver mulighed for at forklare afgørelsen mundtligt og invitere til, at borgeren kan ringe med spørgsmål, når afgørelsen er modtaget.
- Send så vidt muligt ikke en afgørelse dagen før weekend og ferie, hvis afgørelsen går borgeren imod. Borgerens mulighed for hurtigt at kunne komme i kontakt med kommunen er vigtigt for oplevelsen af at blive hørt og forstået.

Jeg anvender selv principperne fra Styrket Borgerkontakt i mit daglige arbejde. Det gælder både i forhold til borgere og forvaltningen. Jeg vil anbefale, at metoden bliver afprøvet i en eller flere af Esbjerg Kommunes afdelinger. Det kan med fordel ske i de afdelinger, hvor der opleves en høj klageprocent.

### Fokus på implementering af GDPR

Den nye persondataforordning trådte i kraft den 25. maj 2018. I min optik er det vigtigste budskab med forordningen fokus på, at oplysningerne er borgernes og ikke myndighedernes. Det skal vi tage meget alvorligt og det er vigtigt, vi passer godt på oplysningerne. Jeg følger implementeringen i kommunen og vil naturligvis fortsætte med dette i de kommende år. Jeg er ikke en del af kommunens

arbejdsgruppe for implementeringen, men jeg beder jævnligt om at blive orienteret om deres arbejde og har jævnlig sparring med Esbjerg Kommunes databeskyttelsesrådgiver(DPO).

## Anbefalinger

- Fokus på håndværket sagsbehandling (generel forvaltningsret)
- Fokus på oplæring og efteruddannelse i sagsbehandling
- Indføre principper for god borgerbetjening
- Fokus på at nedbringe sagsbehandlerskift og den gode overgang
- Afprøve Styrket Borgerkontakt

## Afsluttende bemærkninger

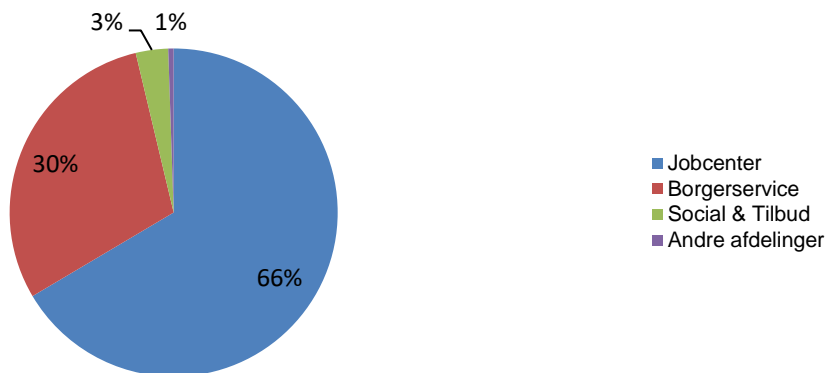
Jeg oplever generelt en stor imødekommenhed fra kommunens medarbejdere. Evalueringen i 2017 pegede også på, at de i højere grad ønsker tilbagemeldinger og dialog om de henvendelser, jeg modtager. Målet er, at borgerrådgiverfunktionen og borgernes oplevelser kan være medvirkende til at skabe en forbedringskultur, hvor borgernes oplevelse af mødet med kommunen er i fokus.

Det er min oplevelse, at mit bidrag i en konkret sag kan gøre en forskel for både medarbejdere og borgere. Særligt borgernes tilbagemeldinger fortæller om stor tilfredsstillelse i at tale med en uafhængig person med stort kendskab til og indblik i lovgivning og kommunens måde at arbejde på. I konfliktfyldte sager har mæglerrollen en stor betydning; ligesom en bred vejledning og hjælp til at bringe borgeren tilbage i førersædet i egen sag gør en vigtig forskel i den enkeltes liv.

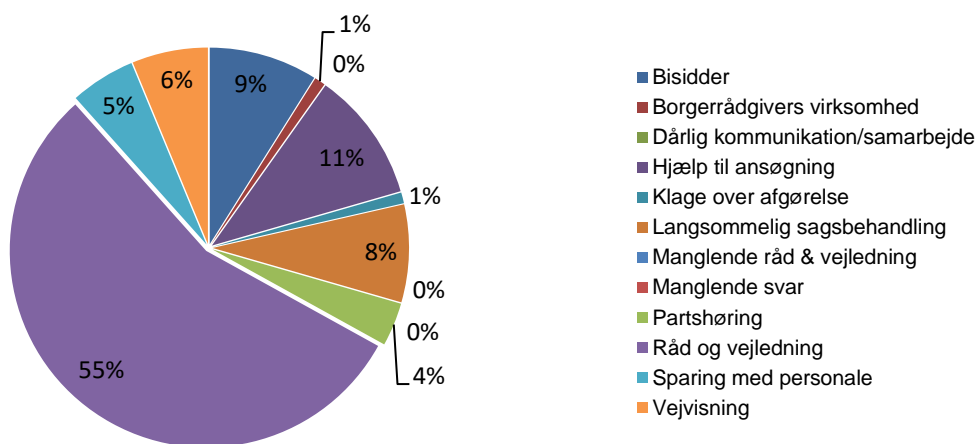
For mere information om borgerrådgiverfunktion se venligst kommunens hjemmeside:

<http://www.esbjergkommune.dk/om-kommunen/borgerr%C3%A5dgiver.aspx>

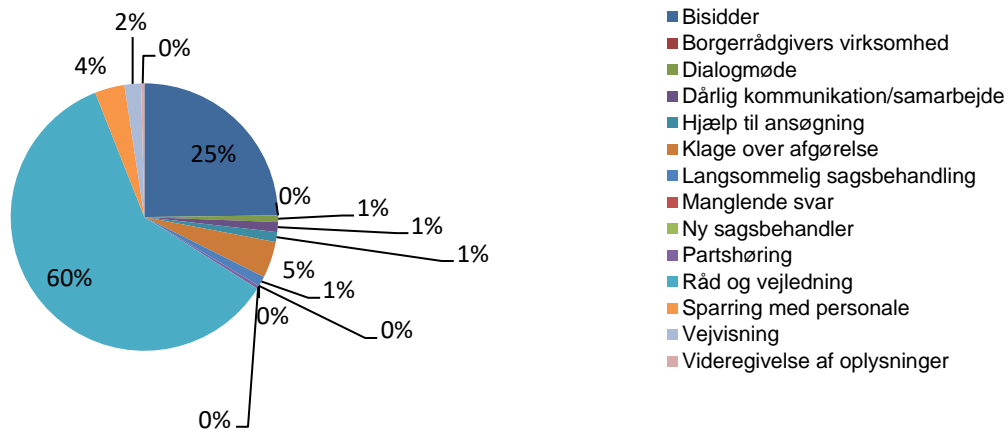
## Borger & Arbejdsmarked (alle henvendelser)



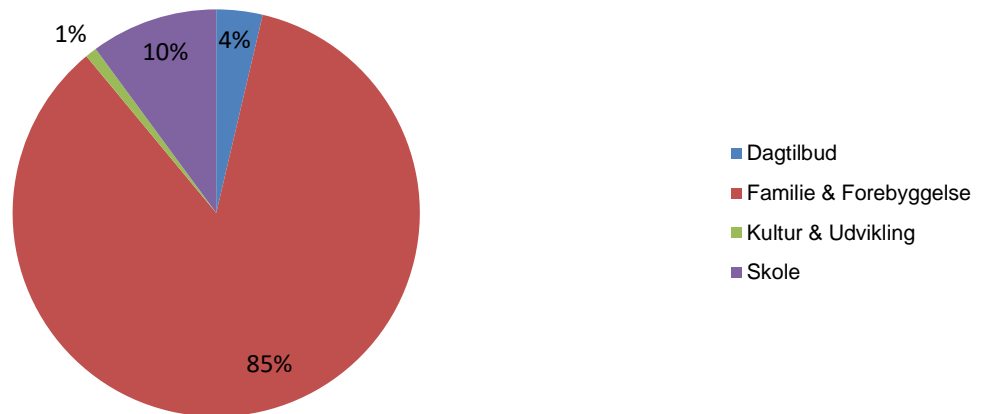
## Borgerservice (alle henvendelser)



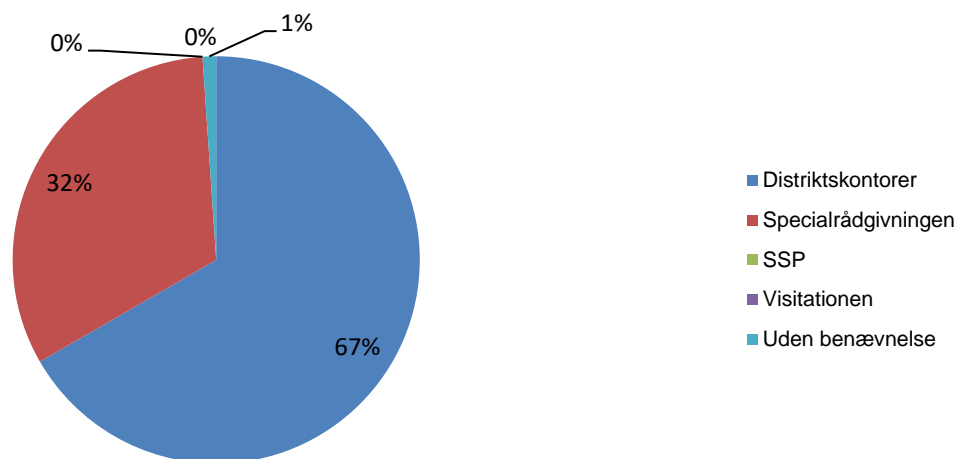
## Jobcenter (alle henvendelser)



## Børn & Kultur (alle henvendelser)



## Familie & Forebyggelse (alle henvendelser)



# ESBJERG HAVN OG BY 150 ÅR

