

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING
for 2020 og 2021



BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING for 2020 og 2021

Indhold

Afsnit 1. ÅRSBERETNING 2020 og 2021 - SAMMENFATNING OG ANBEFALINGER	3
1.1. Udviklingstendenser – stigning i antal henvendelser	3
1.2. Udviklingstendenser – hvad klager borgerne over? – anbefalinger fra borgerrådgiveren	4
1.3. Samarbejde mellem borgerrådgiver og administration – fokus på anvendelse af klager til læring	6
1.4. Borgernes henvendelsesform til borgerrådgiverfunktion	6
AFSNIT 2.....	7
STATISTIK OVER HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I 2020 og 2021	7
2.1. Perspektivering af tal og iagttagelser fra borgerrådgiveren	7
2.2. Udvikling i antal sager ved borgerrådgiverfunktionen	8
2.3. Udvikling i fordeling på hoved- og følgesager	8
2.4. Udvikling i antal borgere der benytter borgerrådgiverfunktionen	9
2.5. Udvikling i fordeling af sager på centre	10
2.6. Klager ved borgerrådgiverfunktionen fordelt på centre i 2020 og 2021	11
2.7. Andre Henvendelser fordelt på centre i 2020 og 2021.....	11
2.8. hvad handler borgernes klager om? – Klage temaer i 2020 og 2021	12
2.9. Borgerrådgiverens behandling af klagesager og andre henvendelser i 2020 og 2021	13

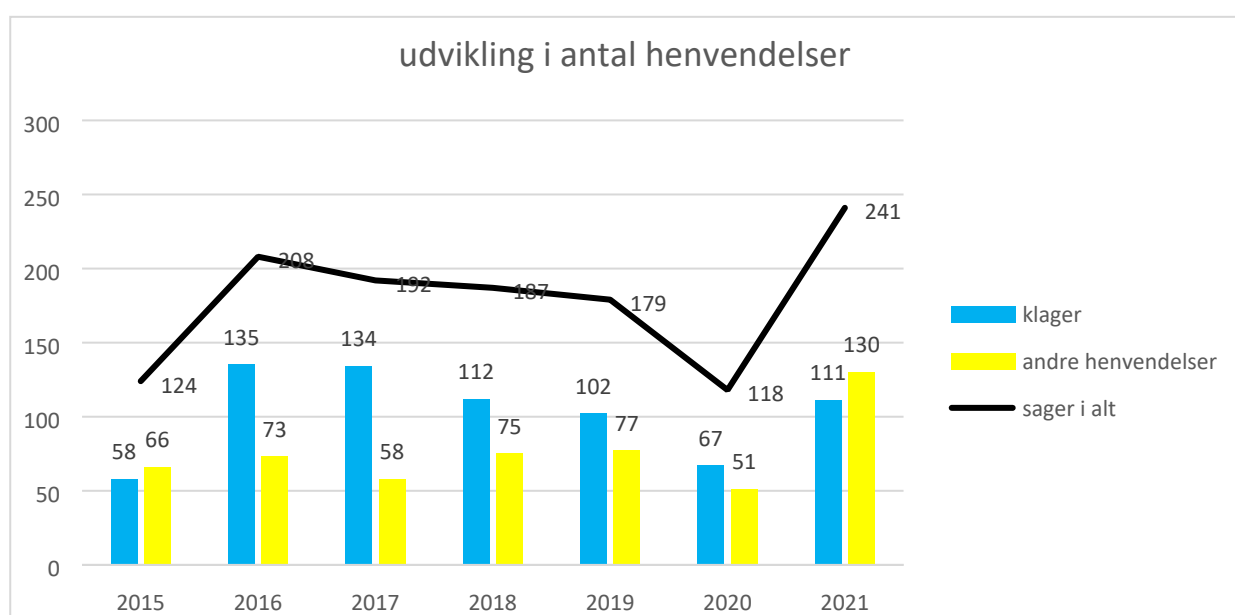
BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING for 2020 og 2021

Afsnit 1. ÅRSBERETNING 2020 og 2021 - SAMMENFATNING OG ANBEFALINGER

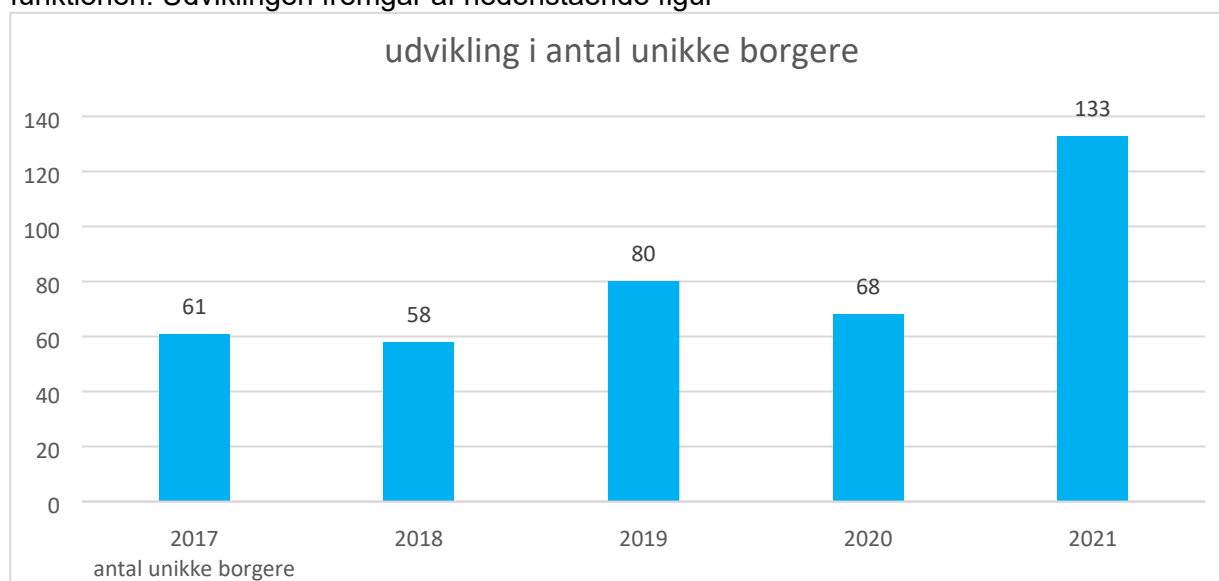
1.1. Udviklingstendenser – stigning i antal henvendelser

Borgerrådgiverfunktionen i Hvidovre blev oprettet i 2014 og var bemandedet med 1 årsværk. Siden november 2016 har funktionen været delt med Ishøj kommune. Hvidovre kommune råder nu over ½ årsværk i borgerrådgiverfunktionen.

Der er i 2021 sket en markant stigning i antal henvendelser til borgerrådgiverfunktionen. Hvor antal henvendelser tidligere har ligget stabilt er der efter et lille fald i 2020 sket en markant stigning i 2021. Fald i antal henvendelser i 2020 kan tilskrive COVID 19 og kan genkendes ved andre kommuners borgerrådgiverfunktioner. Udviklingen fremgår af nedenstående figur.



Der er også tale om en markant stigning i 2021 i antal unikke borgere der henvender sig til funktionen. Udviklingen fremgår af nedenstående figur



BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING for 2020 og 2021

Borgerrådgiverfunktionen er tilført nye opgaver i begge kommuner i relation til whistleblowerordning. I Ishøj er opgaven tilført januar 2021 og i Hvidovre fra december 2021. Dette er sket uden tilførsel af ressourcer.

Det er en del af borgerrådgiverfunktionens opgaveportefølje at den viden der opsamles i funktionen gennem de konkrete sager kan omsættes til generel læring i organisationen. Jeg oplever et stort ønske fra administrationens side i forhold til dette samarbejde.

I lyset af den øgede arbejdsmængde i funktionen, er det min vurdering at ressourcerne i borgerrådgiverfunktionen bør justeres, for at sikre at der er tilstrækkelige ressourcer til at løfte denne opgave.

BORGERRÅDGIVEREN ANBEFALER

at kommunalbestyrelsen tager stilling til borgerrådgiverfunktionens ressourcebehov herunder hvorvidt ordningen med en delt borgerrådgiverfunktion bør fortsætte.

1.2. Udviklingstendenser – hvad klager borgerne over? – anbefalinger fra borgerrådgiveren

Hovedparten af borgernes henvendelser i 2020 og 2021 ligger indenfor området god forvaltningsskik. Her drejer det sig om temaer som lang sagsbehandlingstid og manglende svar, venlig og hensynsfuld optræden, betjening af borgerne, åbenhed og tillid mv.

Dernæst henvender borgerne sig vedrørende sagsbehandlingsreglerne i forvaltningslov såsom vejledning, begrundelse, klagevejledning, partshøring, partsrepræsentation mv.

Dette er i overensstemmelse med henvendelsesmønsteret fra foregående år.

Indenfor området "god forvaltningsskik" har langt de fleste henvendelser gennem årene vedrørt tematikker som lang sagsbehandlingstid og manglende svar, manglende orientering om sagens gang eller status, besvarelse af rykkerbreve mv.

Borgerrådgiveren har i tidligere årsberetninger anbefalet øget fokus på området, herunder fokus på proaktiv vejledning til borgerne om den sagsproces de kan forvente i deres sag. Det er min vurdering at en indsats på dette område vil bidrage til øget borgertilfredshed og færre borgerklager samt styrke grundlaget for et positivt samarbejde mellem kommune og borgere.

BORGERRÅDGIVEREN ANBEFALER

Det er borgerrådgiverens anbefaling at der sættes øget fokus på vejledning til borgere om sagsproces samt øget fokus på den administrative styring af sagsprocesser.

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING for 2020 og 2021

Indenfor de enkelte centerområder er der løbende sager der giver anledning til drøftelser i et generelt læringsperspektiv mellem borgerrådgiver og centre. Nogle af disse vil blive kort beskrevet nedenfor.

I forhold til Center for handicap og psykiatri har borgerrådgiveren været involveret i et langt klageforløb vedrørende én bestemt borgers forhold. Der var tale om flere alvorlige og gentagne klager. Efter aftale med centret gik borgerrådgiveren ind i en konfliktløsningssag som alternativ til opstart af en egentlig undersøgelsessag ved borgerrådgiverfunktionen. Borger fik medhold i samtlige klagepunkter.

Der kan ikke konkluderes noget generelt på baggrund af et enkelt borgerforløb, men borgerrådgiveren har på baggrund af sagen anbefalet center for handicap og psykiatri at overveje, hvorvidt der er behov for at øge kendskabet til god klagesagsbehandling.

Indenfor center for børn og familie henvender borgerne sig primært i forhold til familieafdelingen, men der har også været sager der vedrører tandpleje.

Borgerrådgiveren har i 2021 overfor direktionen anbefalet et øget fokus på området for unge der er sent udredte i psykiatrien,

Der har i 2020 og 2021 været et antal sager der viste udfordringer i forhold til fyldestgørende vejledning om tilbud og muligheder til disse unge og deres forældre på tværs af kommunens centre. Sagerne viste også et tidligere udækket vejledningsbehov til forældre omkring støtte og specialundervisning i folkeskolen – herunder navnlig om retten til skriftlig afgørelse og klagevejledning.

I forhold til center for borgerservice har borgerrådgiveren haft flere sager der vedrørte sagsbehandling på pensionsområdet. Dette talte ind i en eksisterende ledelsesmæssig opmærksomhed, og ledelsen har iværksat initiativer i forhold til at øge kendskabet til sagsbehandlingsregler.

1.3. Samarbejde mellem borgerrådgiver og administration – fokus på anvendelse af klager til læring

Jeg oplever at centrene er meget lydhøre, i forhold til den generelle sparring som de konkrete sager giver anledning til. Det betyder at en konkret sag kan bane vejen for generel organisationslæring, til gavn for både administration og borgere.

Det er ligeledes min opfattelse, at der er opbygget en samarbejdsform der er hurtig, uformel og smidig, med de centre, der har henvendelser. Centrene svarer som altovervejende hovedregel hurtigt på mine forespørgsler, hvilket er positivt.

Dette smidige samarbejde er også forudsætningen for, at borgerrådgiverfunktionen kan medvirke til at bygge bro og genskabe kontakt og tillid. Det er også forudsætningen for, at egentlige klagesager måske kan undgås, ved at jeg bistår borgerne med at kvalificere klagetemaer mv. og formidler til de berørte enheder, der herefter hurtigt går i dialog med borgerne, eller melder tilbage til mig.

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING for 2020 og 2021

Samarbejdet om de konkrete sager er differentieret og tilpasses løbende de enkelte centres organisering, behov og ønsker samt sagernes antal og kompleksitet. Det er min opfattelse at den løbende sparring og samarbejde med centerchefer fungerer godt. Jeg kontakter dem og de kontakter mig hvis vi oplever behov for drøftelser udover det aftalte.

Kommer der i løbet af året sager ved borgerrådgiverfunktionen i centre der ikke tidligere har haft henvendelser, inviterer borgerrådgiveren til en drøftelse af samarbejde, mødebehov mv.

Centerchefer er altid direkte orienteret om klagesager indenfor deres centerområde.

Årsberetningen og anbefalinger drøftes med direktionen ligesom jeg inviterer til dialogmøder, med de centre der har sager ved funktionen. Her er der mulighed for at samle op på de sager der har været og drøfte læringsperspektiver, samarbejde og sagsgange.

Borgerrådgiveren har i løbet af året også møder med borgmester og direktion.

1.4. Borgernes henvendelsesform til borgerrådgiverfunktion

Borgere i Ishøj og Hvidovre Kommuner kontakter mig på samme mobil nr. og jeg kan arbejde med sager i begge kommuner, uanset hvor jeg sidder rent fysisk. Den delte borgerrådgiverfunktion begrænser således ikke borgernes mulighed for at komme i kontakt med mig.

Borgerne henvender sig til borgerrådgiverfunktionen pr telefon og mail. Jeg kontakter typisk borgerne telefonisk for afklaring af om sagen kan afsluttes telefonisk eller om der er behov for et personligt møde.

Egentlige klager forudsætter som regel, at der aftales tid til yderligere borgerrådgivningsmøde hvor sagen kan drøftes mere indgående.

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING for 2020 og 2021

AFSNIT 2.

STATISTIK OVER HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I 2020 og 2021

2.1. Perspektivering af tal og iagttagelser fra borgerrådgiveren

Af rapporteringer fra min side er baseret på iagttagelserne i de konkrete sager, som jeg stifter bekendtskab med i min funktion. Og det er sådan, at de konkrete klagesager, som jeg involveres i, kun udgør en lille delmængde af det samlede antal klager som modtages, behandles og besvares af kommunen. Det er også vigtigt at huske, at klagemønstre også afspejler forskelle mellem centre i relation til omfanget af borgerkontakt og myndighedsafgørelser.

Dermed også sagt, at det ikke nødvendigvis er et fuldt retvisende billede, hvis jeg i en given af rapporteringsperiode konstaterer flere, færre eller slet ingen klager indenfor et område.

Imidlertid vil der, via den statistik jeg fører, være viden at hente om hvilke forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne. Statistikken giver dermed mulighed for at identificere mulige tendenser eller opmærksomhedspunkter i administrationens arbejde.

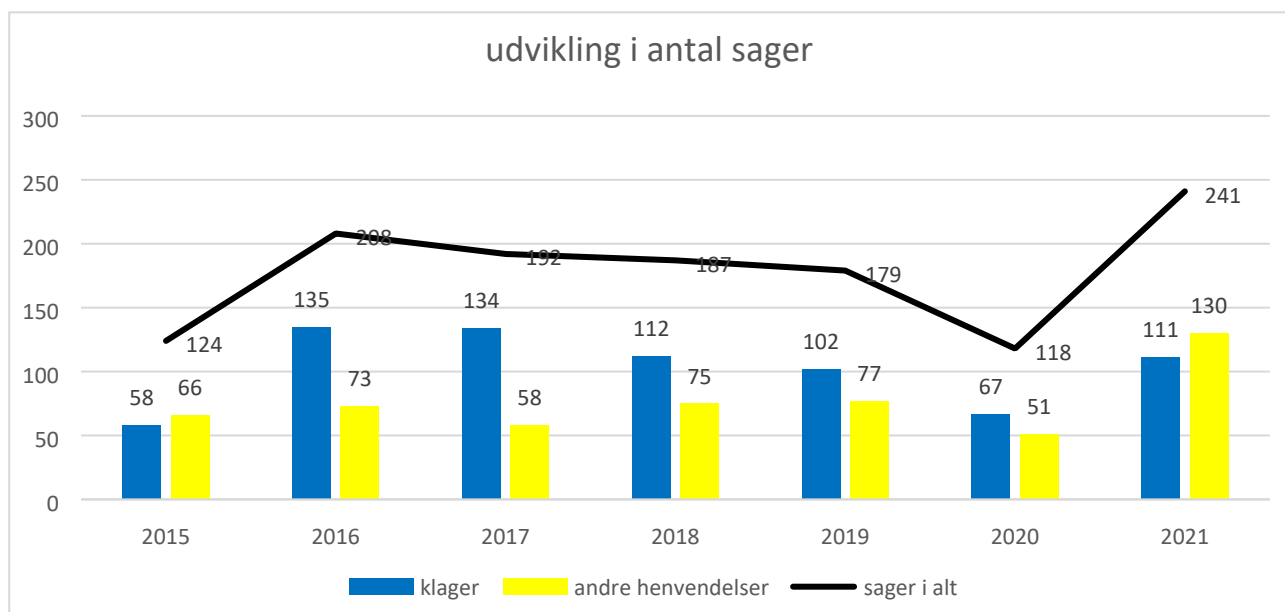
Ligeledes vil den måde, centrene vælger at reagere på mine henvendelser på, samt den konkrete sagsbehandling af klager og henvendelser, give gode indikationer for en enheds tilgang og kompetenceniveau.

Jeg anvender det fælles statistikmodul, der er udarbejdet af borgerrådgivernetværket. For at sikre en så ensartet registrering som muligt er der tillige udarbejdet principper for registrering af sager i statistikmodulet.

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING for 2020 og 2021

2.2. Udvikling i antal sager ved borgerrådgiverfunktionen

Af figuren nedenfor ses udviklingen i antal sager ved borgerrådgiverfunktionen.



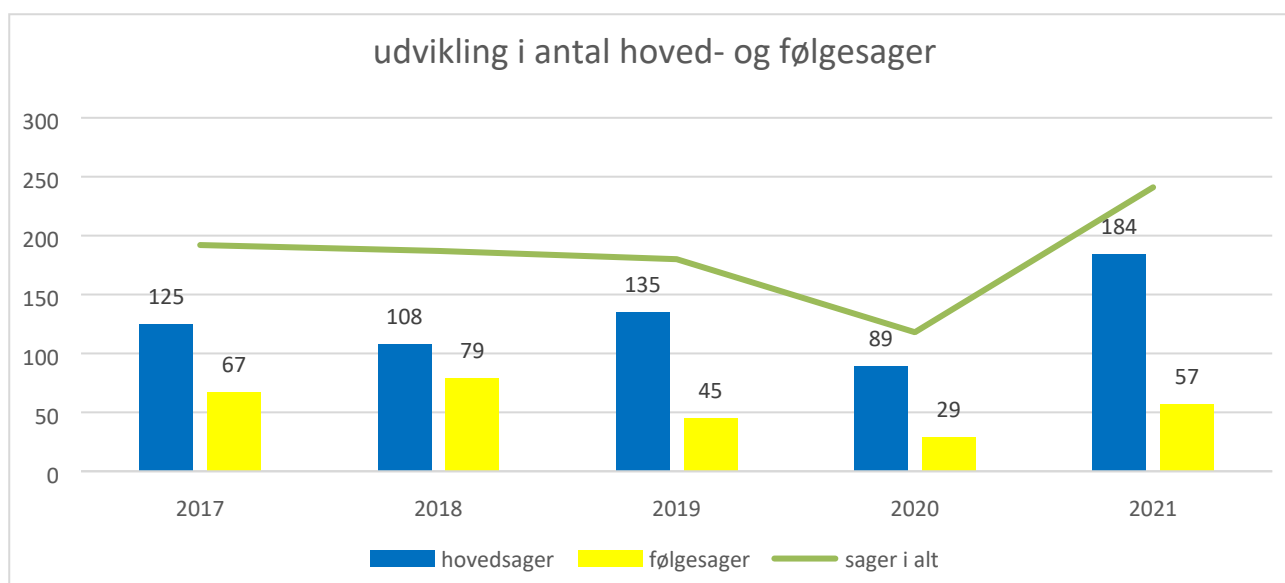
Det ses at antal sager faldt i 2020 medens det steg markant i 2021.

2.3. Udvikling i fordeling på hoved- og følgesager

Det samlede antal sager indeholder både hovedsager og følgesager.

Opmærksomheden henledes på at én henvendelse ofte udløser flere sagsregistreringer i form af typisk 1 hovedsag og et antal følgesager. Dette skyldes at formålet med registreringen er, at afdække de forskellige forvaltningsretlige temaer der behandles ved borgerrådgiverfunktionen.

En hovedsag dækker typisk én borgerhenvendelse. Grafen nedenfor viser, at der i 2020 var et fald i såvel hoved- som følgesager medens der er tale om en markant stigning i hovedsager i 2021. En stigning i antal hovedsager indikerer, at der er flere henvendelser til funktionen end tidligere



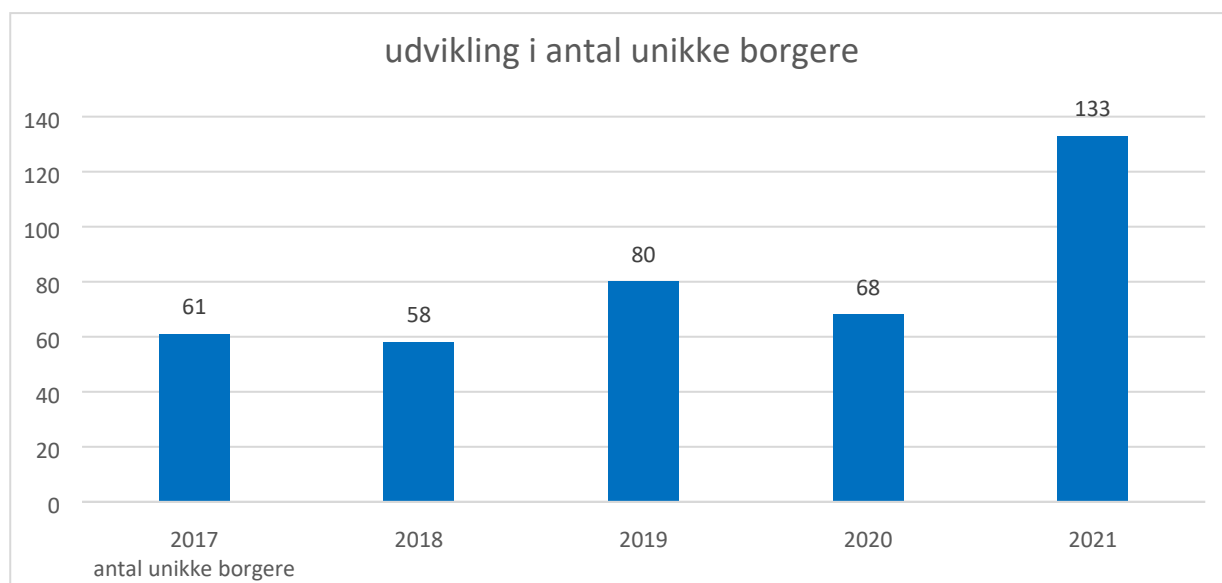
BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING for 2020 og 2021

2.4. Udvikling i antal borgere der benytter borgerrådgiverfunktionen

Af figuren nedenfor ses en opgørelse over udviklingen i antal unikke borgere der henvender sig til funktionen.

Det fremgår at der i 2021 har været en markant stigning i antal unikke borgere. Der er således flere borgere der henvender sig til funktionen end tidligere.

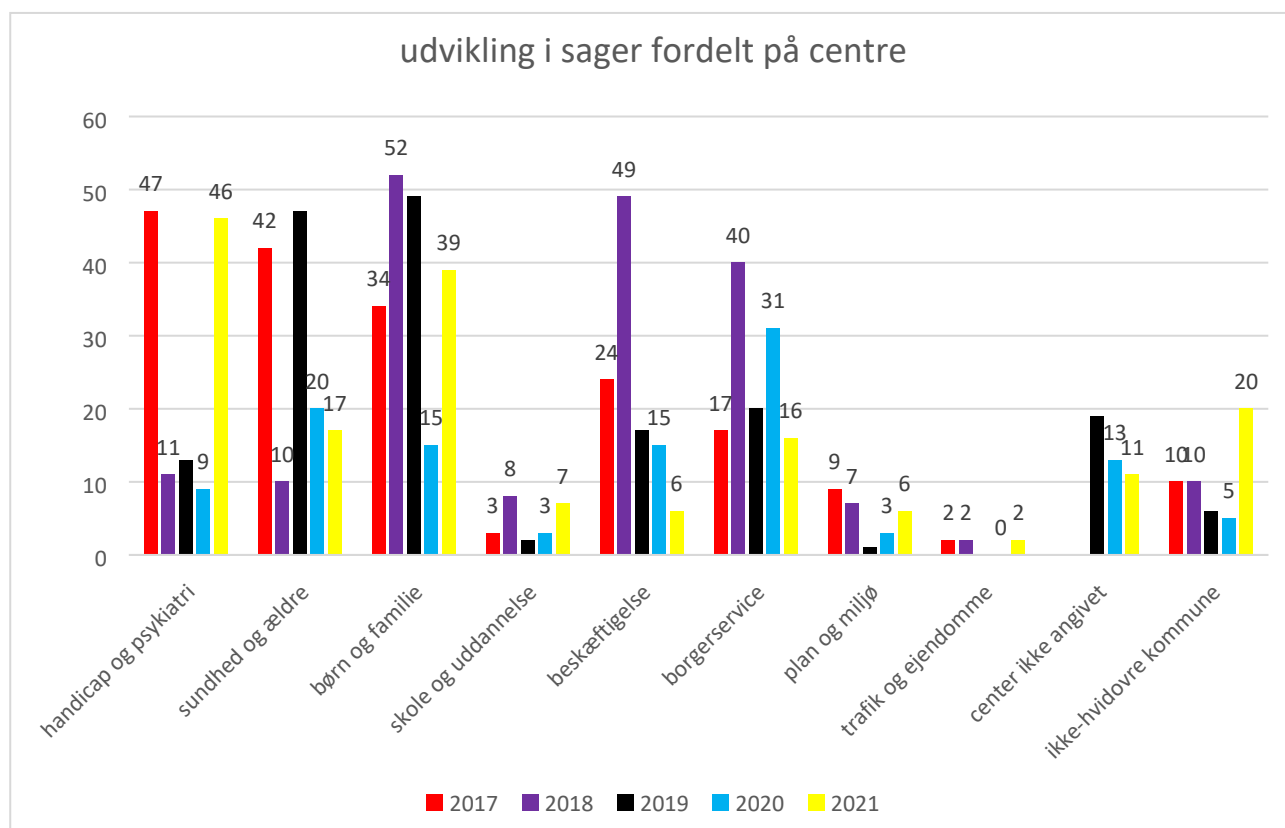
Da der er flere hovedsager end antal unikke borgere kan det konkluderes, at en række borgere har flere henvendelser til borgerrådgiverfunktionen.



BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING for 2020 og 2021

2.5. Udvikling i fordeling af sager på centre

Figuren nedenfor viser udviklingen i fordeling af antal sager ved på centerområder i perioden 2017 – 2021. Figuren er en total der indeholder både hoved- og følgesager.



Der er en klar tendens til, at det sociale område har flest henvendelser. Dette er helt på linje med det billede der ses i andre kommuner.

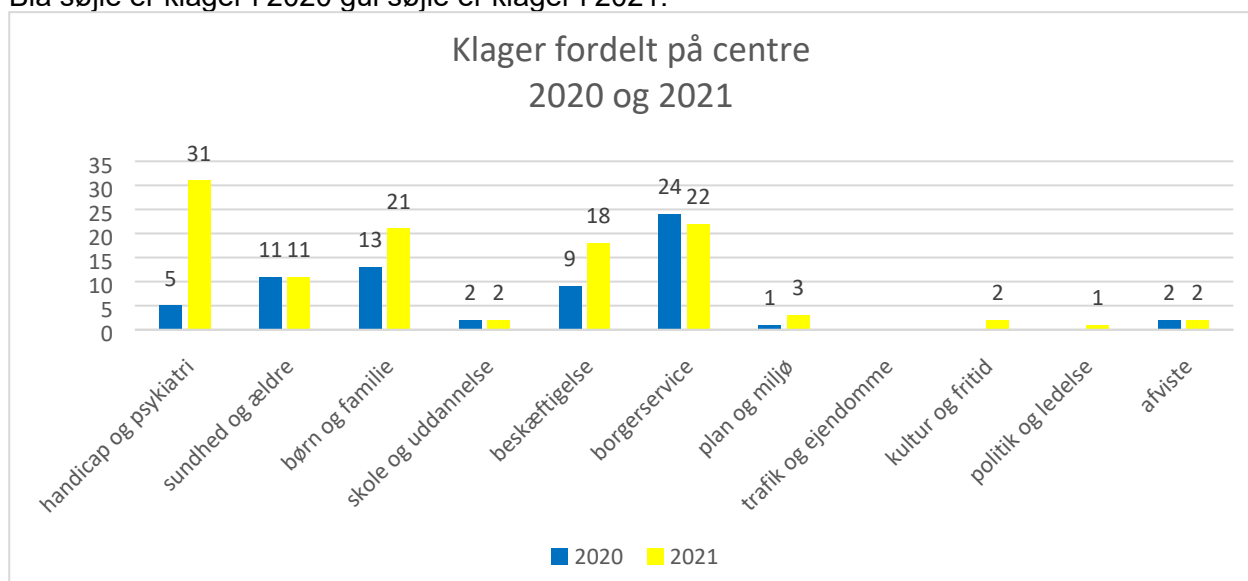
Det ses også, at borgerrådgiveren i mindre omfang har bistået borgere i sager der ikke vedrører administrationen i Hvidovre Kommune. Det er sager der eksempelvis vedrører andre offentlige eller private instanser såsom Udbetaling Danmark, sygehuse, uddannelsesinstitutioner, boligselskaber mv.

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING for 2020 og 2021

2.6. Klager ved borgerrådgiverfunktionen fordelt på centre i 2020 og 2021

Figuren nedenfor viser udviklingen i antal klager fordelt på centre i 2020 og 2021

Blå søjle er klager i 2020 og gul søjle er klager i 2021.

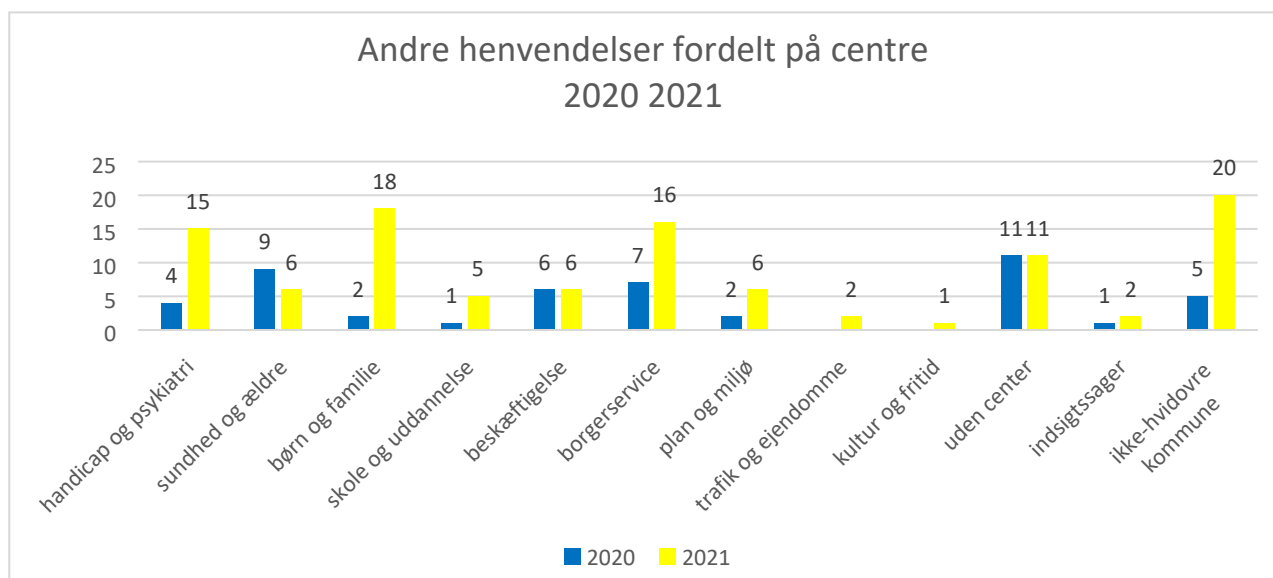


Figuren ovenfor er en total over klager der indeholder både hoved- og følgesager.

2.7. Andre Henvendelser fordelt på centre i 2020 og 2021

Henvendelserne drejer sig i primært om borgere der ønsker bistand til at søge partsaktindsigt eller bistand til at afgive partshøringsvar samt borgere, der har behov for vejledning og/eller vejvisning

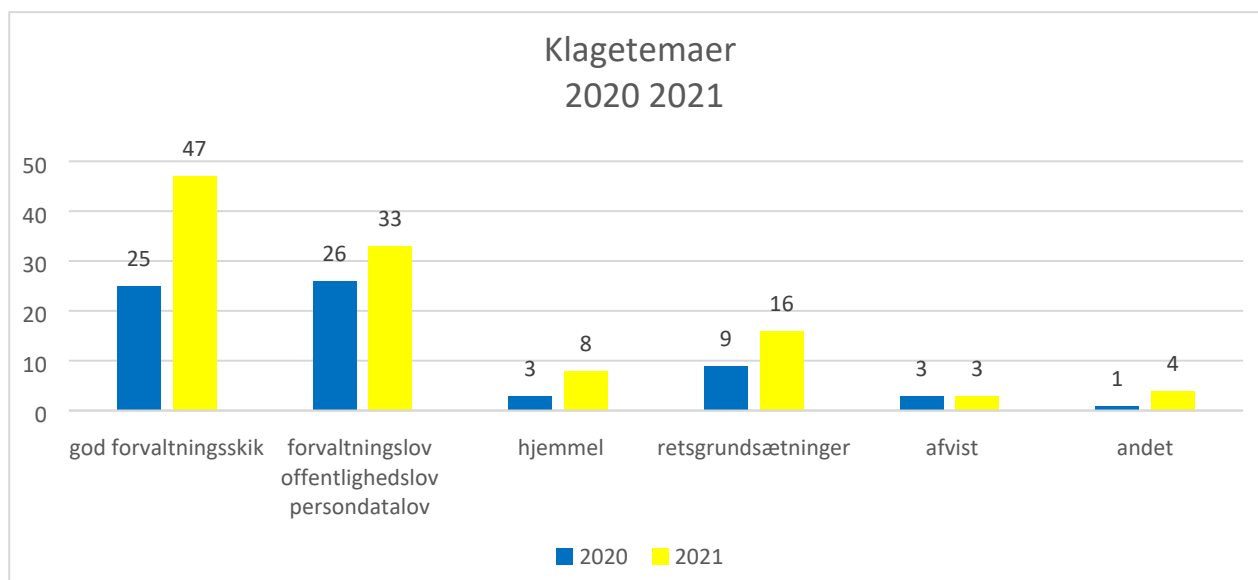
Figuren nedenfor viser udviklingen i antal Andre Henvendelser fordelt på centre.



BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING for 2020 og 2021

2.8. hvad handler borgernes klager om? – Klagetemaer i 2020 og 2021

Figuren nedenfor viser hvad borgernes klager handler om



Indenfor området "god forvaltningsskik" var der i 2020 25 sager og i 2021 47 klagesager. God forvaltningsskik er en retlig standard og her handler det om forhold som venlig og hensynsfuld optræden, betjening af borgerne, åbenhed og tillid samt sagsbehandlingstid og manglende svar, besvarelse af rykkerbreve og orientering om sagens gang eller status. God forvaltningsskik er det område der er flest borgerklager indenfor, hvilket er i tråd med årsrapporter fra tidligere år.

I 2020 var der 26 sager og i 2021 var der 36 sager vedrørende de processuelle regler fra forvaltningsloven og offentlighedsloven.

Her handler det om reglerne for notatpligt, vejledning, partshøring, begrundelse og klagevejledning og aktindsigt.

Indenfor området retsgrundsætninger var der i 2020 9 klagesager og i 2021 var der 16 klagesager. Disse sager handler typisk om kommunes pligt til at oplyse sagen før afgørelse.

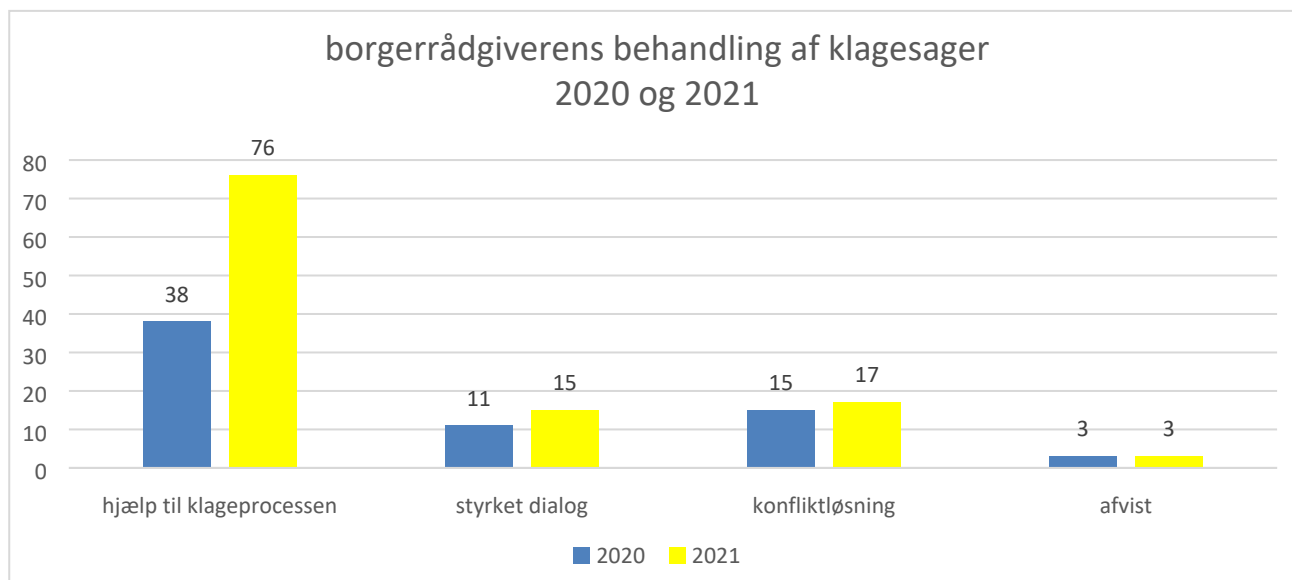
Der er også et mindre antal klagesager der vedrører hjemmelsspørgsmål– altså typisk om en ansøgning er imødekommet fuldt ud. Hjemmelsspørgsmål vedrører dog også det forhold hvorvidt der er lovgivningsmæssig hjemmel til at træffe en given afgørelse.

Borgerrådgiveren behandler ikke selvstændigt klager over indholdet af afgørelser jfr. vedtægten. I alle tilfælde giver jeg klagevejledning og i nogle tilfælde tilbyder jeg, at bistå med at formulere og videreformidle klager over afgørelser og andre materielle spørgsmål til det relevante center. Dette sidste sker navnlig såfremt der er tale om skrøbelige borgere eller såfremt der er usikkerhed om hvorvidt sagsbehandlingsregler er fulgt. I forhold til rettidigt påklagede afgørelser sker dette med henblik på Centrets genvurdering og efterfølgende eventuelle oversendelse til rette instans typisk ankestyrelsen, hvis centret ikke giver borgeren medhold til klagen.

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING for 2020 og 2021

2.9. Borgerrådgiverens behandling af klagesager og andre henvendelser i 2020 og 2021

Figuren nedenfor viser borgerrådgiverens behandling af **klagesager** i 2020 og 2021



Sagens karakter har betydning for hvordan jeg vælger at bistå borgeren.

I størstedelen af klagesagerne har jeg bistået borgeren med hjælp til klageprocessen.

Her er jeg typisk i en tæt dialog med centret om anvendelse af sagsbehandlingsregler og konkret løsning af sagerne. Hjælp til klageprocessen kan ske ved, at jeg formulere og viderebringe klagen til det relevante center.

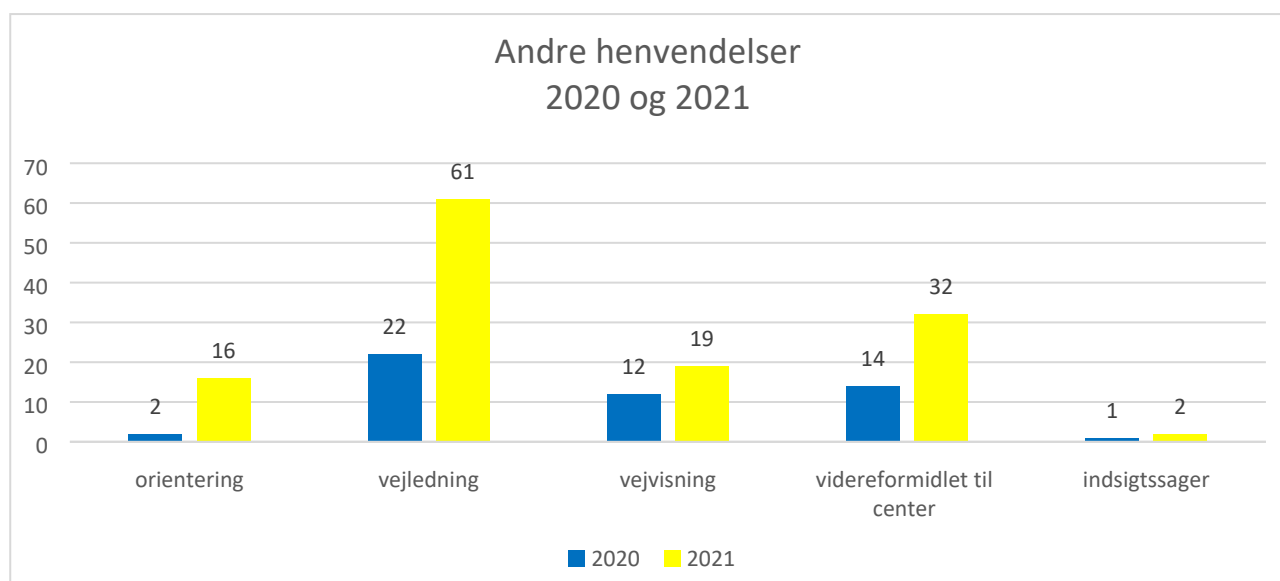
Nogle klagesager er løst gennem "styrket dialog" her er der tale om hurtig koordinering og dialog med det relevante center. Her viderebringer jeg borgerens synspunkter og klager samt mine opmærksomhedspunkter, hvorefter centret tager kontakt til borger. Nogle gange efterfølges "styrket dialog" af "hjælp til klageprocessen" hvis borgeren ikke opnår det ønskede resultat.

I en mindre del af sagerne har jeg bistået med konfliktløsning/mediering mellem borger og kommune.

Herudover er der en lille andel klagesager hvor jeg har afvist at gå ind i klagesagen. I henhold til vedtægten for borgerrådgiveren skal jeg afvise bestemte klage. Det kan også dreje sig om borgere der tilbagekalder deres klage eller hvor klagen vedrører et forældet forhold.

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING for 2020 og 2021

Figuren nedenfor viser borgerrådgiverens behandling af **andre henvendelser** (vejlednings- og vejvisningssager).



Vejledningssager er den største andel af sagerne. Her har jeg selv vejledt om sagsbehandlingsregler mv.

En del sager er videreformidling af borgerhenvendelser. Her går jeg aktivt ind og beskriver borgerens behov eller usikkerhed til det relevante center og knytter kontakten. Det er min oplevelse, at det fungerer godt, da jeg sjældent oplever, at borgere har henvendt sig igen med klage over, at de ikke er blevet kontaktet eller at de har været utilfredse med kontakten.

Vejvisningssager er sager hvor borgere ikke ved hvem de skal kontakte. Det kan handle om hvilket center i kommunen de skal kontakte, men det kan også handle om at henvise borgere til andre myndigheder og/eller andre rådgivningstilbud eksempelvis patientvejledere i sygehusvæsnet mv

Orienteringssager handler om borgere der skriver til mig for at give mig orientering i deres sag, men hvor de ikke ønsker bistand fra funktionen.