

Borgerrådsgiverens beretning

2024



Maj 2025



Indhold

1	INDLEDNING	3
2	BERETNING 2024	4
2.1	METODISKE BEMÆRKNINGER - SÅDAN LÆSES TALLENE	5
2.2	HENVENDELSER FORDELT PÅ DIREKTØROMRÅDER	5
2.3	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF HENVENDELSERNE	6
2.4	BORGERRÅDGIVERENS SAMARBEJDE OG DIALOG MED FORVALTNINGEN	6
2.5	HVORFOR HENVENDER BORGERNE SIG?	7
2.6	BORGERES HENVENDELSE TIL BORGERRÅDGIVEREN - CASE-EKSEMPLER	7
2.6.1	<i>Sagsbehandling og sagsbehandlingsprocedurer – Besvaret af borgerrådgiver</i>	<i>7</i>
2.6.2	<i>Manglende inddragelse.....</i>	<i>8</i>
2.6.3	<i>Hjælp til dialog mellem borger og forvaltning</i>	<i>9</i>
2.6.4	<i>Klager over manglende udførelse af tilsyn med overholdelse af kommunens egne forskrifter</i>	<i>9</i>
3	HENVENDELSER VEDRØRENDE DE ENKELTE DIREKTØROMRÅDER.....	10
3.1	HENVENDELSER VEDRØRENDE BØRN, UDDANNELSE OG KULTUR	10
3.2	HENVENDELSER VEDRØRENDE SOCIAL, SUNDHED OG BESKÆFTIGELSE	11
3.3	HENVENDELSER VEDRØRENDE TEKNIK OG MILJØ	12
4	AFRUNDING	13
	BILAG 1 – METODISKE BEMÆRKNINGER	14
	BILAG 2 – BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF 138 HENVENDELSER.....	15
	BILAG 3 - BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED OG PRAKSIS	16
	BILAG 4 - BORGERRÅDGIVERENS VEDTÆGTER	17

1 Indledning

Borgerrådgiveren har til opgave at medvirke til at styrke borgernes retssikkerhed og dialogen mellem borgerne og forvaltningen. Når jeg kommer på banen, så er det oftest fordi, der er noget i kommunikationen eller samarbejdet mellem borger og forvaltning, der er gået galt.

Borgeren forstår måske ikke den sagsbehandling, de er midtpunkt for. Måske oplever de, at de ikke bliver inddraget tilstrækkeligt i deres egen sag eller modtager den nødvendige vejledning. Nogle oplever, at de har modtaget en uklar eller uforståelig afgørelse, at sagsbehandlingen tager unødigt og meget lang tid, eller at de ikke får svar på deres henvendelser. Andre oplever, at de ikke bliver mødt med en venlig og imødekommende tone.

Sådanne oplevelser kan medvirke til, at borgernes tillid til sagsbehandlingen - og dermed også afgørelsen - svækkes, og at deres samarbejde med kommunen om at oplyse sagen i det hele taget bliver besværligt, ukonstruktivt eller ubehageligt.

Så kan det være hjælpsomt at få en samtale med en uvildig og uafhængig borgerrådgiver – oftest for at få en uddybende forklaring på det, der er foregået i deres sag – eller den sagsbehandling de har foran sig. I andre tilfælde hjælper jeg borgeren med at indgive klage over den sagsbehandling eller behandling, de har oplevet.

Når jeg som borgerrådgiver kontakter forvaltningen på baggrund af en borgers henvendelse, så er det jo aldrig fordi, jeg vurderer, at borgeren ikke får den hjælp, de har behov for eller krav på. Det er altid fordi, borgerens fortælling giver mig enten en usikkerhed på, om forvaltningen som myndighed har fulgt sagsbehandlingsreglerne. Eller en bekymring for, at dialogen og samarbejdet mellem borger og kommune er gået så meget i hårdknude, at det er alvorligt obstruerende for sagens fremdrift eller, at der kan træffes en afgørelse.

Formålet med Borgerrådgiverens beretning er at orientere Kommunalbestyrelsen om mit arbejde og belyse nogle af de sagsbehandlingsmæssige problemstillinger, borgerne har oplevet i sagsbehandlingen eller dialogen med Odder Kommunes forskellige afdelinger.

I dette års beretning har jeg haft fokus på Kommunalbestyrelsen som den primære målgruppe. Beretningen for 2024 indeholder derfor en mere overordnet og generel beskrivelse af de henvendelser, jeg har modtaget, mens der er tonet ned for de opfordringer til at forbedre sagsbehandlingen, der plejer at følge med. Fordi disse er mere rettet mod forvaltningen.

Jeg kommer denne gang kun med en opfordring – at forvaltningen inviterer mig til deres personalemøder.

Det er min erfaring, at det er i sådanne møder, at vi sammen kan blive klogere på en fortsat udvikling af god sagsbehandling og betjening af borgerne. Fordi jeg her kan have en direkte dialog med kommunens ledere og medarbejdere for drøfte nogle af de konkrete problematikker, borgere har oplevet - i relation til netop deres afdeling. Og hvordan forvaltningen kan arbejde med at imødegå borgernes frustrationer over sagsbehandlingen og samarbejdet med kommunen.

Med disse indledende betragtninger håber jeg på, at både Kommunalbestyrelsen, og de som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Odder Kommune, vil finde interessant og nyttig viden i årets beretning.

God læselyst!

2 Beretning 2024

En del af en borgerrådgivers rolle er at hjælpe og understøtte dialogen mellem borgerne og kommunen. I funktionen ligger også en forpligtelse til at fremme gennemsigtighed, retssikkerhed og tillid i borgernes møde med den kommunale forvaltning.

I mit daglige virke er jeg optaget af at medvirke til at sikre, at borgerne i Odder Kommune oplever inddragelse, gennemsigtighed, helhed og hurtighed i sagsbehandlingen. At borgerne hjælpes til at have overblik over deres sagsforløb, at dokumentation på sagen er tilstrækkelig, og at de afgørelser, borgerne modtager, er ledsaget af fyldestgørende begrundelser og klagevejledning.

Sagsbehandlingsreglerne – hvor bureaukratiske de end måtte forekomme - har til formål at styrke borgernes retssikkerhed i mødet med en myndighed. De er tænkt som et værn mod den magt-ubalance, der kan opstå i et sådant møde. Derfor skal borgere sikres mulighed for at blive inddraget i sagsbehandlingen på en måde, så de faktisk kan deltage og forstå, hvad der foregår. Og det er netop overholdelse af disse regler, jeg har fokus på som borgerrådgiver.

Det er min erfaring, at borgere, som undervejs i sagsbehandlingen føler sig hørt og inddraget og godt informeret og vejledt i en venlig og imødekommende dialog, i højere grad kan acceptere en afgørelse. Om end de er uenige i resultatet.

På den anden side kan en problematisk kommunikation mellem borger og sagsbehandler betyde, at der ikke sker fremdrift i sagen, eller at sagens oplysninger bliver så mangelfulde, at afgørelsen ikke bliver korrekt. Ligesom der vil være meget stor sandsynlighed for, at borgeren vil klage over afgørelsen.

Udgangspunktet for mit arbejde som borgerrådgiver er konkrete borgerhenvendelser, og det, jeg som borgerrådgiver kan tilbyde, er at hjælpe den enkelte borger eller familie videre i deres sag eller dialog med kommunen. Det er disse enkelte henvendelser, der udgør mit datagrundlag.

Antallet af henvendelser til mig udgør som bekendt en brøkdel af alle de henvendelser, Odder Kommune årligt håndterer. Dette til trods er det min erfaring, at der kan være meget værdifuld viden og læring i, for en stund at se på sagsbehandlingen fra en enkelt borgers perspektiv. Det er netop dette, jeg søger at formidle i min dialog med forvaltningen om nogle af de henvendelser, jeg modtager. Ud fra devisen, at kan et sagsbehandlingsforløb opleves frustrerende for én borger – ja så kan det formentlig også forekomme for andre.

Det er da også mit indtryk, at det for nogle borgere er vigtigt, at deres henvendelse til mig kan bruges til læring – så det, de har oplevet, ikke skal ske for andre.

Derudover er det mit indtryk, at det for mange borgere er betydningsfuldt, at deres frustration over den sagsbehandling, de har oplevet, bliver oprigtigt beklaget, når forvaltningen i deres svar til borger anerkender, at sagsbehandlingen ikke er forløbet hensigtsmæssigt eller korrekt.

Dette - beretningens afsnit 2 - er en beskrivelse af antallet af henvendelser fordelt på fagforvaltninger og min behandling af dem, sammen med nogle case-eksempler på, hvad henvendelserne har handlet om.

I afsnit 3 er en kort beskrivelse af henvendelserne vedrørende de enkelte direktørområder.

I bilagene bagerst i beretningen er der mulighed for at genopfriske mine metodiske overvejelser (Bilag 1), at se en oversigt over, hvordan jeg mere konkret har behandlet henvendelserne til Borgerrådgiveren (Bilag 2), at læse mere om Borgerrådgiverens virksomhed (Bilag 3) og om grundlaget for mit arbejde i Borgerrådgiverens vedtægter (Bilag 4).

2.1 Metodiske bemærkninger - Sådan læses tallene

De registrerede henvendelser udgør *ikke* en repræsentativ stikprøve af borgernes oplevelse af sagsbehandlingen i Odder Kommune. Jeg taler kun med borgere, der selv har valgt at kontakte mig, og jeg taler stort set kun med borgere, der har en frustration over den sagsbehandling eller det samarbejde, de har oplevet med forvaltningen eller kommunens institutioner.

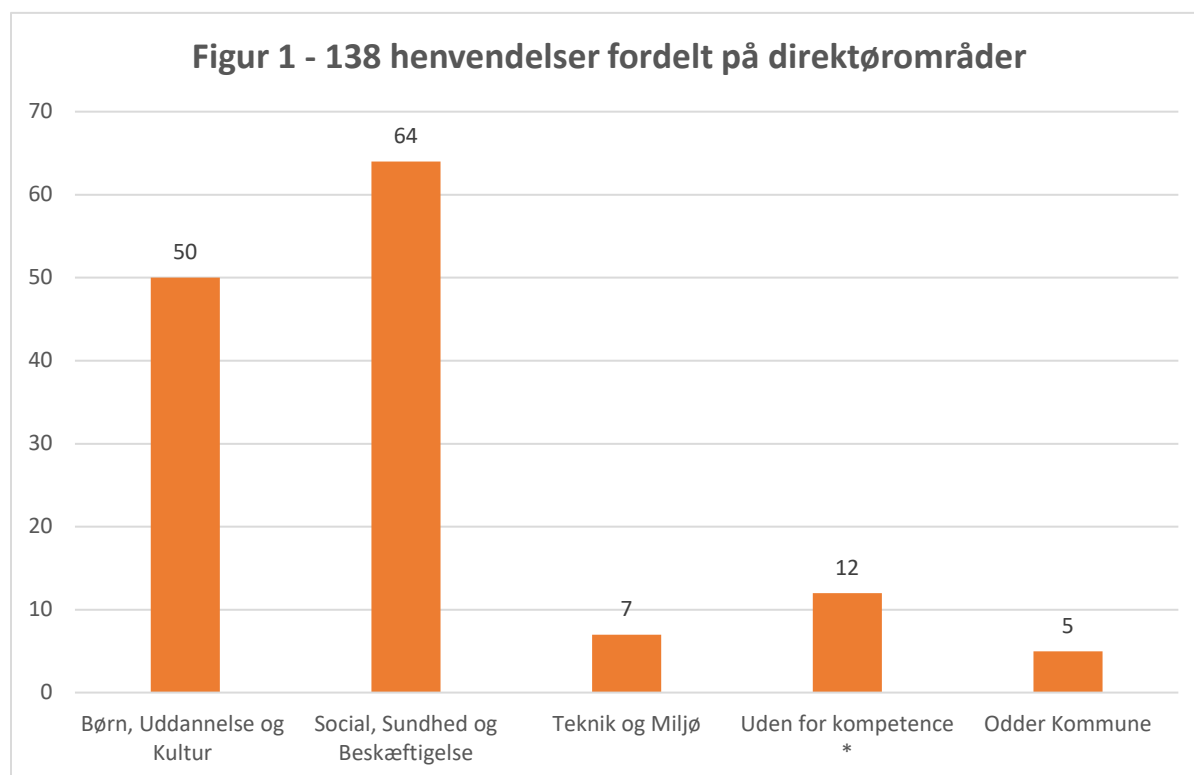
Beretningens tal kan derfor *ikke* anvendes til at sige noget om, hvordan sagsbehandlingen generelt er i Odder Kommune. En borgers henvendelse kan heller ikke nødvendigvis tilskrives, at der er begået fejl i sagsbehandlingen.

Beretningen kan derimod bruges til at give et billede af, hvordan nogle borgere har oplevet sagsbehandlingen i kommunen – hvilket der kan ligge megen værdifuld viden og læring i. Det er således min opfattelse, at det i højere grad er indholdet end antallet af henvendelser, der er interessant.

For yderligere om registreringsmetode og metodiske bemærkninger henvises til Bilag 1.

2.2 Henvendelser fordelt på direktørområder

Jeg har i 2024 registreret 138 henvendelser mod 121 henvendelser i 2023. Figur 1 nedenfor viser fordelingen af de registrerede henvendelser i relation til Odder Kommunes tre direktørområder og til kommunen generelt. Figur 1 viser også antal henvendelser vedrørende forhold uden for Borgerrådsgiverens kompetenceområde.



* Henvendelser vedrørende forhold uden for Borgerrådsgiverens kompetence - ex henvendelser vedrørende Udbetaling Danmark, Domstolen eller Familieretshuset

Det fremgår af Figur 1, at de fleste henvendelser i 2024, som også de foregående år, har været i relation til Social, Sundhed og Beskæftigelse (64) og Børn, Uddannelse og Kultur (50), mens 7 henvendelser har været i relation til Teknik og Miljø.

5 henvendelser er registreret i relation til Odder Kommune. 3 af disse har været en præsentation af beretningen for 2023 for koncernledelsen, Udvalget for Sundhed og Voksne og for Handicaprådet. De 2 andre henvendelser vedrører borgernes orientering til mig om, at de har sendt en henvendelse med deres klager eller spørgsmål til besvarelse ved Odder Kommunes øverste ledelse eller politiske niveau.

Det fremgår også af Figur 1, at 12 borgere i 2024 har henvendt sig vedrørende forhold, der falder udenfor Borgerrådgiverens kompetenceområde. Disse har handlet om spørgsmål til eller klage over sager, der skal behandles ved andre myndigheder eller instanser såsom for eksempel Udbetaling Danmark, Familieretshuset, Domstolene, SU-Styrelsen eller i sundhedssystemet.

2.3 Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne

75 % af henvendelserne i 2024 er blevet besvaret af Borgerrådgiveren.

Jeg har her haft en dialog med borgerne om de oplevelser, bekymringer eller usikkerheder, de har haft i forhold til den sagsbehandling, de har oplevet eller har udsigt til. Ved sådanne samtaler giver jeg en uddybende mulig forklaring på sagsforløbet, informerer om lovgivningen eller orienterer om det forventede videre sagsforløb. Det er min erfaring, at disse samtaler kan hjælpe til, at borgeren efterfølgende har en større forståelse for og nogle gange også accept af det sagsforløb, vedkommende har været frustreret eller uforstående overfor.

I 12 % af henvendelserne har jeg involveret forvaltningen i at besvare borgernes henvendelser.

De resterende henvendelser vedrører for det første situationer, hvor borgerrådgiverfunktionen fx har hjulpet borgere med enten at få indsendt en partshøring eller klage over en afgørelse, deltaget i borgers møde med forvaltningen eller holdt oplæg om borgerrådgiverfunktionen eller beretningen.

For det andet vedrører de resterende henvendelser, at jeg også i 2024 løbende har været i dialog med Odder Kommunes ledelse og ansatte for uformel sparring om sagsbehandlingsregler eller udfordringer, forvaltningen kan opleve i samarbejdet og kommunikationen med kommunens borgere.

Figuren i bilag 2 viser en oversigt over min behandling af de 138 henvendelser.

2.4 Borgerrådgiverens samarbejde og dialog med forvaltningen

Det er fortsat min oplevelse, at jeg har en god og respektfuld dialog med forvaltningen. Min erfaring er, at dette er et både godt og nødvendigt grundlag for, at en borgerrådgiver har mulighed for at bidrage til at skabe forandring.

De henvendelser, jeg sender til besvarelse i forvaltningen, bliver generelt hurtigt besvaret og er ofte efterfulgt af en invitation til borgeren om et møde for en dialog om klagens indhold, ligesom mine anmodninger om møde mellem borger, forvaltning og borgerrådgiver imødekommes.

Jeg finder det meget positivt, at kommunens ansatte også i 2024 har kontaktet mig for sparring og en uformel dialog om konkrete, men anonymiserede sager. Det er mit indtryk, at forvaltningen er interesseret i en second opinion for læring og kvalitetsudvikling af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i Odder Kommune. Og at de i den sammenhæng finder det relevant at inddrage Borgerrådgiverens perspektiv og erfaring.

Borgere har i nogle tilfælde oplyst, at det er kommunens personale, der har henvist dem til at kontakte mig eller har foreslået et møde med borger og forvaltning med min deltagelse. Jeg vil gerne kvittere for, at afdelingerne tænker mig ind i sådanne sammenhænge. Det er min erfaring, at jeg i den efterfølgende kontakt med borgeren kan agere lynafleder og i nogle tilfælde mindske antallet af henvendelser til forvaltning eller politikere efterfølgende.

Jeg vil med Borgerrådgiverens Beretning 2024 gerne opfordre til, at Odder Kommunes forskellige afdelinger inviterer mig til at deltage i deres personalemøder for en drøftelse af de henvendelser, jeg modtager, mit samarbejde med forvaltningen, og hvordan vi sammen kan understøtte en fortsat udvikling af god sagsbehandling og god dialog med kommunens borgere. Dette er en praksis, jeg har gode erfaringer med – når målet er at gøre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening så god som mulig.

Jeg vil gerne bidrage til læring og vidensdeling i Odder Kommune ud fra de konkrete sager, jeg bliver inddraget i – men også ud fra mine generelle erfaringer fra de andre kommuner i den tværkommunale borgerrådgiverfunktion. Så jeg kommer også meget gerne og holder oplæg om fx sagsbehandlingsregler, god borgerdiallog og konfliktforståelse og -håndtering.

Endelig gør jeg opmærksom på, at jeg har mulighed for at agere mødeleder eller mægler i møder, hvor der er behov for, at en uvildig og neutral person hjælper borger og forvaltning til at få en konstruktiv dialog om et bedre og mindre konfliktfyldt samarbejde fremadrettet.

2.5 Hvorfor henvender borgerne sig?

Dette afsnit handler om, hvordan *nogle* borgere har *oplevet* mødet med Odder Kommune, og hvordan jeg har behandlet deres henvendelser.

Borgernes henvendelser har også i 2024 handlet om mange forskellige spørgsmål eller problematikker, og de har ikke givet mig grundlag for at fremhæve nogle generelle sagsbehandlingsmæssige udfordringer i forvaltningen i Odder Kommune.

Dette er selvfølgelig ikke det samme som, at borgere i konkrete sager ikke har haft berettiget anledning til frustration, og at de processuelle sagsbehandlingsregler i konkrete tilfælde ikke har været udfordrede. Som jeg har anført i mine tidligere beretninger, er det min opfattelse, at bare én borgers frustration eller klage over sagsbehandlingen eller deres møde og dialog med kommunen kan give en afdeling anledning til et sagsbehandlings-servicetjek. Måske endda give anledning til at ændre i procedurer eller retningslinjer og praksis. For kan sagsbehandlingen give anledning til frustration for én borger – så kan den måske også opleves utilfredsstillende af en anden i et lignende tilfælde.

De fleste borgeres henvendelser til mig i 2024 har handlet om:

- spørgsmål til eller frustrationer over den sagsbehandling, de har oplevet eller forventer
- at de ikke oplever sig inddraget i deres sag
- at de ikke oplever en god kommunikation med kommunens personale
- at de har spørgsmål til en afgørelse eller at ønsker en drøftelse af klage over en afgørelse

I de følgende afsnit er nogle af disse problematikker illustreret med en række anonymiserede case-eksempler.

Eksempler på henvendelser er medtaget dels for at give læseren et indtryk af det daglige arbejde hos Borgerrådgiveren, og de henvendelser, jeg modtager. Dels er de med for at illustrere nogle af de problemstillinger, borgere har oplevet i forbindelse med deres henvendelse til kommunen.

Eksemplerne bør derfor ikke læses som et udtryk for, at netop den pågældende afdeling, hvorfra der er præsenteret et eksempel, har særlige udfordringer i forhold til sagsbehandlingen.

2.6 Borgeres henvendelse til Borgerrådgiveren - Case-eksempler

2.6.1 Sagsbehandling og sagsbehandlingsprocedurer – Besvaret af borgerrådgiver

De fleste henvendelser, jeg har modtaget om disse emner, har været fra borgere med spørgsmål til eller undren over sagsbehandlingen i deres sag – både den, der er foregået og den, de kigger ind i.

Der er langt fra altid tale om store frustrationer på det her tidspunkt i forløbet. Men noget i den forudgående kommunikation med forvaltningen har alligevel givet borgeren en bekymring i forhold til samarbejdet og tilliden til sagsbehandlingen – og derfor har de kontaktet mig. Nogle giver udtryk for, at de ikke har fået et svar, andre at de har fået et svar, de kan forstå, eller de er blevet utrygge, fordi de ikke kan forstå eller overskue forløbet.

Det er min erfaring, at det allerede er i starten af borgeres dialog med kommunen, at der kan opstå utryghed eller endda en begyndende mistillid. Jeg prioriterer derfor at drøfte disse borgeres sager med dem, fordi det er min erfaring, at jeg i mange tilfælde har mulighed for at betrygge dem i, at sagsbehandlingen foregår efter de gældende sagsbehandlingsregler.

Ved sådanne henvendelser forklarer jeg om de almindelige sagsbehandlingsregler i forhold til borgerens konkrete sag, forløbet i tilsvarende sager, og om hvad borgeren kan forvente i den fremadrettede sagsbehandling. Det er mit indtryk, at jeg i min dialog med borgeren i mange tilfælde kan afhjælpe borgernes usikkerhed og medvirke til at imødegå deres utilfredshed med den videre sagsbehandling.

Nogle borgere har henvendt sig med en undren eller utryghed i forhold til kommunens indhentelse og anvendelse af oplysninger om dem til deres sag. Kan kommunen forlange at se borgers SMS-korrespondance? Må myndigheder udveksle oplysninger med hinanden - uden borgers samtykke? Har borger ret til aktindsigt i de oplysninger, der indhentes fra egen læge? Andre har henvendt sig, fordi de er utilfredse med, at kommunen fortsætter med at indhente yderligere oplysninger til en sag, der efter borgers vurdering allerede er velbelyst.

Jeg vejleder ved sådanne henvendelser, dels om forvaltningens forpligtelse til at oplyse en sag for at træffe den korrekte afgørelse, og hvilke grunde der kan være til, at en sagsbehandler vurderer, at der er behov for yderligere og måske nyere oplysninger. Dels vejleder jeg om borgerens rettigheder i forhold til ikke at give samtykke til indhentelse af oplysninger eller at udlevere oplysninger, når der er tale om en ansøgningssag, og hvilke konsekvenser det kan have for afgørelsens resultat. Ledsaget af en drøftelse med borgeren om, den ikke altid helt klare grænse mellem, hvornår der er tale om forvaltningens overbelysning af en sag, og hvornår der kan være tale om, at en borger ikke medvirker til at oplyse sin sag. I sidste ende en vurdering, der kan foretages af Ankestyrelsen.

Jeg får af og til og også i 2024 henvendelser fra borgere, der er utrygge ved et møde, fordi de på baggrund af mødeindkaldelsen ikke kan forstå eller helt gennemskue, hvad mødet skal handle om. Nogle gange fordi de ikke har modtaget en særlig sigende dagsorden. Nogle gange fordi de ikke forstår behovet for mødet. Når de jo har indsendt en ansøgning med alle de oplysninger, borgeren har fundet relevant.

Det er min erfaring, at borgeres utryghed ved eller mistro til mødets formål eller motiv er et rigtig dårligt udgangspunkt for at få et godt og konstruktivt møde. Ved sådanne henvendelser vejleder jeg om, hvad jeg forventer mødets formål er – nemlig at inddrage borgeren i sagsbehandlingen, og i de tilfælde hvor det ikke er betryggende for borgeren, så tilbyder jeg oftest at kontakte forvaltningen for en mere uddybende dagsorden. I andre tilfælde vurderer jeg, at det kan være hensigtsmæssigt at tilbyde borgeren at gå med til mødet.

Nogle borgere har henvendt sig for en uvildig rådgivning i forhold til, hvor meget - og i forhold til hvad - børn og unge skal inddrages og tages med på råd i sagsbehandlingen i deres sag. Der er med barnets lov kommet et øget fokus på inddragelse og høring af børn og unge, som forvaltningen er forpligtet til at følge. Jeg har ved sådanne henvendelser drøftelser med forældrene i forhold til kommunens forpligtelse til at høre og inddrage barnet og den unge, at kommunes fokus er på barnets trivsel og udvikling, samtidig med at forældre inddrages og indgår i den dialog og sagsbehandling, der skal foregå. Endelig vejleder jeg om, at der også her kan være tale om vurderinger og afvejninger, som i sidste ende kan vurderes ved Ankestyrelsen.

Et sidste eksempel på henvendelser om sagsbehandlingen eller dens procedurer er fra forældre eller pårørende, der har ønsket en uvildig vejledning eller drøftelse af kommunens kompetencer i forhold til vurdering og afgørelse om samvær mellem børn og forældre og netværk.

Jeg har her vejledt om, hvornår beslutninger og afgørelser om samvær mellem børn og forældre eller nære relationer kan træffes af kommunens forvaltning, og hvornår de skal behandles i børn og ungeudvalget. Ligesom jeg vejleder om, i hvilke situationer fastsættelse af samvær er en sag, der skal behandles i Familieretshuset eller ved Domstolen.

Ved sådanne henvendelser giver jeg ofte også rådgivning om redskaber til at nedtrappe konflikter, fordi et konfliktfyldt samarbejde mellem et barns nære relationer gør det vanskeligt for forvaltningen at sagsbehandle eller kommunikere med barnets nære netværk.

2.6.2 Manglende inddragelse

Jeg modtog i 2024 med kort mellemrum to henvendelser fra borgere, der ikke oplevede et hensigtsmæssigt eller hjælpsomt forløb ved en ekstern leverandør i forbindelse med deres afklaringsforløb. I begge tilfælde involverede jeg forvaltningen i forhold til at få besvaret borgerens henvendelse.

Fælles for deres henvendelser var, at de ikke oplevede, at den eksterne leverandør havde forståelse for deres situation og de udfordringer og skånebehov, der var baggrunden for, at de var i et afklaringsforløb. Det var ligeledes deres oplevelse, at den eksterne leverandør ikke havde den nødvendige faglige indsigt i forhold til at hjælpe dem videre mod en afklaring af deres fremtidige beskæftigelsessituation. Borgerne ønskede min hjælp til at anmode om, at deres forløb igen skulle overgå til Odder Kommune, hvor de havde oplevet et godt og konstruktivt samarbejde om at afklare deres samlede situation.

Borgerne havde gennem en periode selv forsøgt sig med en dialog med den eksterne leverandør, men de oplevede ikke forståelse for deres bekymringer for, om indsatsen var den rigtige. Ud fra deres samtaler med den private leverandør, var det borgernes indtryk, at deres afklaringsforløb nu var overdraget til den eksterne leverandør, og at Odder Kommune således ikke længere varetog deres sager – heller ikke myndighedsfunktionen.

Jeg sendte derfor borgernes klager og forespørgsler videre til besvarelse ved ledelsen i den relevante afdeling. I begge tilfælde meldte forvaltningen hurtigt tilbage, at de ville kontakte borgerne for en drøftelse af deres bekymringer. I begge tilfælde besluttede forvaltningen også, at det ville være mere hensigtsmæssigt at imødekomme borgernes anmodninger, og borgernes forløb overgik derfor igen til at foregå i kommunalt regi.

2.6.3 Hjælp til dialog mellem borger og forvaltning

Jeg har også i 2024 fået henvendelser fra borgere, der har bedt om hjælp, fordi de har oplevet deres samarbejde og kommunikation med en afdeling er gået i hårdknude. I nogle tilfælde er problemet opstået i forbindelse med, at deres sag er overgået fra behandling i en afdeling til en anden. Eller at deres situation betyder, at de har behov for kontakt med og sagsbehandling i flere af kommunens afdelinger.

I andre tilfælde har borgere oplevet et langt og forvirrende eller utilfredsstillende forløb, hvor de har haft brug for at drøfte sagsbehandlingen med mig flere gange og hen over en længere periode. I nogle tilfælde fordi de var blevet stillet en afgørelse med en væsentlig ændring i udsigt – uden de oplevede sig hørt og inddraget, og uden afgørelsen blev truffet.

Ved sådanne henvendelser er jeg ofte også i dialog med forvaltningen i perioden for at få deres forklaring eller redegørelse og for at drøfte borgerens frustrationer og utryghed, og hvordan de kan afhjælpes. Men også for at sikre borgernes retssikkerhed i forhold til inddragelse og klageret.

Som et eksempel på hjælp til en borgers dialog med forvaltningen er en borger, der havde oplevet et frustrerende forløb ved overgang fra ungeområdet til voksenområdet. Borgeren oplevede ikke i samme grad at blive orienteret og inddraget, og at indgåede aftaler ikke blev overholdt eller blev ændret uden forudgående dialog.

Borgeren gav udtryk for, at vedkommende ikke oplevede sig hørt, at det var et utrygt og forvirrende forløb at være i, og at vedkommende ikke længere havde tiltro til, at forvaltningen ville eller kunne hjælpe med den videre afklaring.

Da det var nødvendigt med et samarbejde mellem borger og forvaltning om borgerens afklaring og forsørgelse – forventeligt i en rum tid endnu - foreslog jeg, at jeg arrangerede et møde mellem borger og forvaltning med min deltagelse. Mødets dagsorden var de punkter, borger havde brug for at drøfte sammen med en dialog og forventningsafstemning i forhold til det fremadrettede samarbejde.

Det var mit indtryk, at forvaltning og borger havde en konstruktiv dialog og fik lavet nogle gode og klare aftaler om det fremadrettede samarbejde. Hvor rammerne for samarbejdet tog hensyn til borgerens behov og ønsker. Borgeren fik på mødet også mulighed for at spørge ind til nogle forhold ved sagsbehandlingen og samarbejdet med den nye afdeling, vedkommende havde oplevet forvirrende og var blevet utryg over.

Med borgerens egne ord gik vedkommende positiv fra mødet og følte sig betrygget i, at vedkommende kunne forvente hjælp og støtte og inddragelse i forhold til en afklaring af borgerens fremtidige beskæftigelses- og forsørgelsesmuligheder.

Ved en anden henvendelse bad en borger om min hjælp, fordi vedkommende oplevede en svær dialog med en afdeling, og at dette førte til alvorlige og gentagende misforståelser, så sagen efter borgers opfattelse ikke blev belyst korrekt. Sagen handlede om alvorlige forhold og behov for omfattende og indgribende støtte til familien, og borgeren skulle til et møde for at få en tilbagemelding på nogle børnesamtaler.

Borgeren var nervøs og utryg ved mødet i et sådant omfang, at der var risiko for, at borgeren ikke ville være i stand til at gennemføre mødet.

Jeg havde derfor først nogle indledende samtaler både med borgeren og forvaltningen for at hjælpe borgeren med at forberede sig til mødet. Herefter kom et møde i stand med min deltagelse som borgerrådgiver.

Borgeren gav efterfølgende udtryk for, at det havde været et rigtig godt møde. At borgeren havde oplevet sig lyttet til, at misforståelserne uden drama var blevet opklaret, at der var blevet lavet nogle klare og realistiske aftaler, og at borgeren ikke havde behov for yderligere hjælp til samarbejdet med afdelingen.

2.6.4 Klager over manglende udførelse af tilsyn med overholdelse af kommunens egne forskrifter

En borger var meget belastet af og frustreret over omfattende gener fra et byggeri på nabogrunden, og efter borgerens opfattelse, førte kommunen ikke tilstrækkeligt tilsyn med overholdelse af Odder Kommunes Forskrift for midlertidige bygge- og anlægsaktiviteter.

Borgeren henvendte sig til mig, fordi vedkommende ikke oplevede, at forvaltningen tog vedkommendes egne henvendelser til forvaltningen alvorligt, ligesom borgeren var uforstående overfor, at kommunen ikke gav naboen et påbud eller anden form for sanktion.

Borger havde indsamlet et omfattende materiale, der kunne dokumentere bygherres manglende overholdelse af forskriften. Forvaltningen havde dog oplyst, at borgers indsamlede dokumentation ikke kunne anvendes i sagsbehandling til oplysning af sagen. Hertil kunne kun anvendes dokumentation, indsamlet af miljøvagten eller forvaltningen.

Borgeren oplyste, at forvaltningens henvisning til at kontakte miljøvagten ikke havde været brugbart, da miljøvagten ikke kan kontaktes før kl. 07 og efter kl. 18. Det havde derfor ikke være muligt for borgeren at få kontakt til miljøvagten på de relevante tidspunkter, hvor nabovens byggeri ikke overholdt forskriften. Samtidig var det borgerens indtryk, at forvaltningen heller ikke selv foretog en indsamling af dokumentation om de forhold, borgeren klagede over.

Forvaltningen redegjorde i deres svar på borgerens klage over sagsbehandlingen og det tilsyn, der var foretaget i forbindelse med modtagelse af borgers klager. Det fremgik af svaret, at forvaltningen havde ført tilsyn på en række konkrete tidspunkter, at de havde været i dialog med bygherre, og at bygherre på den baggrund havde iværksat nogle tiltag for at imødekomme de gener, borgeren havde klaget over.

Forvaltningen slog også fast, at bygge- og anlægsarbejder skal overholde Odder Kommunes forskrift for midlertidige bygge- og anlægsprojekter, og at kommunen fører tilsyn med at det sker, herunder indsamler dokumentation.

Forvaltningen tilkendegav i svaret også, at bygherre ikke fuldstændigt havde overholdt reglerne, og i de tilfælde havde forvaltningen indskærpet reglerne overfor bygherren.

Forvaltningen beklagede, at kontakten til miljøvagten ikke har været anvendelig for borgeren, og afdelingen ville fremadrettet være opmærksom på denne problematik i sager, der kræver tilsyn med miljøforhold.

Forvaltningen havde efter min vurdering grundigt redegjort for den sagsbehandling og det tilsyn, der var foretaget på baggrund af borgers klage. Det var mit indtryk, at borger og forvaltning ikke kom til enighed om forløbet, men idet forvaltningen i deres svar til borgeren vejledte om mulighed for at klage til Ankestyrelsen, foretog jeg mig ikke yderligere i sagen.

3 Henvendelser vedrørende de enkelte direktørområder

3.1 Henvendelser vedrørende Børn, Uddannelse og Kultur

Som det fremgår af Figur 1, har jeg i 2024 registreret 50 henvendelser vedrørende Børn, Uddannelse og Kultur mod 34 i 2023.

Henvendelserne er fordelt på områdets forskellige afdelinger på følgende måde:

Børn- og Familiecenteret	18 henvendelser (13 henvendelser i 2023)
Skole	16 henvendelser (16 henvendelser i 2023)
Ungeenheden	12 henvendelser (3 henvendelser i 2023)

Herudover har jeg i 4 tilfælde sparret med personalet om sagsbehandling og samarbejde og kommunikation med borgerne.

Ud af de 50 henvendelser vedrørende Børn, Uddannelse og Kultur er 34 besvaret af Borgerrådgiveren. Disse har i de fleste tilfælde handlet om borgers oplevelse af manglende inddragelse, spørgsmål til sagsbehandlingen i deres sag eller frustrationer over samarbejdet og kommunikationen med området.

8 henvendelser er sendt til besvarelse i området. Disse har handlet om borgers klager over manglende inddragelse, manglende afgørelse, utilstrækkelig rådgivning og personalets optræden.

I 2 tilfælde har jeg deltaget i et møde mellem borger og området som en hjælp til at understøtte dialogen på mødet.

De henvendelser jeg har modtaget vedrørende Børn, Uddannelse og Kultur har handlet om et bredt spekter af problemstillinger, som forældre har ønsket at drøfte med eller klage over til Borgerrådgiveren. Det er min vurdering, at der på baggrund af de henvendelser, jeg har modtaget i 2024, ikke kan identificeres generelle bekymrende problemstillinger i Børn, Unge og Kultur.

Det er selvfølgelig ikke det samme som, at forældres klager ikke har været berettiget. Ligesom jeg i nogle tilfælde har fundet anledning til en dialog med området om den sagsbehandling, der er foretaget. Eller deres kommunikation og samarbejde med konkrete forældre.

I Borgerrådgiverens Beretning for 2023 bemærkede jeg, at der var sket en stigning i antal henvendelser vedrørende Skole i forhold til 2022.

Der er ikke et sket yderligere stigning i antal henvendelser til mig vedrørende Skole i 2024 – antallet er det samme som i 2023.

Jeg opfordrer til, at de forskellige afdelinger i Børn, Uddannelse og Kultur inviterer mig til et personalemøde eller et temamøde om beretningen for 2024. For en dialog om og drøftelse af de problematikker, nogle borgere har oplevet og henvendt sig om til mig - i relation til netop deres afdeling.

Det er min erfaring, at en sådan direkte dialog bedre, end bare en skriftlig beretning, kan bidrage til, at vi sammen kan blive klogere på, hvordan borgernes frustrationer over sagsbehandlingen og samarbejdet med kommunen kan imødegås.

3.2 Henvendelser vedrørende Social, Sundhed og Beskæftigelse

Jeg har i 2024 registreret 64 henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørende Social, Sundhed og Beskæftigelse. Dette er præcist samme antal registrerede henvendelser som i 2023.

Henvendelserne er fordelt på områdets forskellige afdelinger på følgende måde:

Beskæftigelse	27 henvendelser (38 henvendelser i 2023)
Sundhed og Omsorg	15 henvendelser (12 henvendelser i 2023)
Borgerservice	11 henvendelser (2 henvendelser i 2023)
Det Specialiserede Socialområde	6 henvendelser (11 henvendelser i 2023)

Herudover har jeg i 5 tilfælde sparret med personalet om sagsbehandling og samarbejde og kommunikation med borgerne.

55 ud af de 64 henvendelser vedrørende Social, Sundhed og Beskæftigelse er besvaret af Borgerrådgiveren. Disse har i de fleste tilfælde handlet om borgeres spørgsmål til den sagsbehandling, der allerede er foregået eller den de har udsigt til. Andre har henvendt sig for en drøftelse af klage over en afgørelse, med spørgsmål til en afgørelse eller frustrationer over samarbejdet og kommunikationen med området.

7 henvendelser er sendt til besvarelse i området. Disse har handlet om borgeres klage over manglende inddragelse, manglende helhed i sagsbehandlingen, manglende svar på henvendelse, manglende afgørelse, utilstrækkelig rådgivning, spørgsmål til den fremadrettede sagsbehandling og frustrationer over samarbejdet og kommunikationen med området eller anmodning om en anden sagsbehandler.

I 1 tilfælde har jeg hjulpet en borger med at indsende en klage over en afgørelse sammen med borgerens bemærkninger til klagen.

De henvendelser, jeg har modtaget vedrørende Social, Sundhed og Beskæftigelse, har handlet om et bredt spekter af problemstillinger, som borgerne har ønsket at drøfte med eller klage over til Borgerrådgiveren. Det er min vurdering, at der på baggrund af de henvendelser, jeg har modtaget i 2024, ikke kan identificeres generelle bekymrende sagsbehandlingsmæssige problemstillinger i området.

Det er selvfølgelig ikke det samme som, at borgeres klager ikke har været berettiget. Ligesom jeg i nogle tilfælde har fundet anledning til en dialog med området om den sagsbehandling, der er foretaget. Eller forvaltningens kommunikation og samarbejde med konkrete borgere.

Jeg opfordrer til, at de forskellige afdelinger i Social, Sundhed og Beskæftigelse inviterer mig til et personalemøde eller et temamøde om beretningen for 2024. For en dialog om og drøftelse af de problematikker, nogle borgere har oplevet og henvendt sig om til mig - i relation til netop deres afdeling.

Det er min erfaring, at en sådan direkte dialog bedre end bare en skriftlig beretning, kan bidrage til, at vi sammen kan blive klogere på, hvordan borgernes frustrationer over sagsbehandlingen og samarbejdet med kommunen kan imødegås.

3.3 Henvendelser vedrørende Teknik og Miljø

Jeg har i 2024 registreret 7 henvendelser i relation til Teknik og Miljø mod 6 i 2023.

3 henvendelser er besvaret af Borgerrådgiveren. Disse har handlet om spørgsmål eller utilfredshed med den sagsbehandling borgeren har oplevet eller den sagsbehandling borgeren kan forvente.

2 henvendelser er sendt til besvarelse i Teknik og Miljø. Disse har handlet om spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer og klage over tilsyn.

Herudover har jeg i 2 tilfælde sparret med personalet om sagsbehandling og samarbejde og kommunikation med borgerne.

Hverken antallet af eller indholdet i de 7 henvendelser, jeg har registreret vedrørende Teknik og Miljø, giver mig et grundlag til at identificere generelle sagsbehandlingsmæssige problemstillinger i området.

Det er selvfølgelig ikke det samme som, at borgeres klager ikke har været berettiget. Ligesom jeg i nogle tilfælde har fundet anledning til en dialog med området om den sagsbehandling, der er foretaget.

Jeg opfordrer til, at de forskellige afdelinger i Teknik og Miljø inviterer mig til et personalemøde eller et temamøde, også selvom henvendelser vedrørende denne afdeling ikke fylder eget i beretningen og mit daglige arbejde.

Det er min erfaring fra møder med det tekniske område i andre kommuner, at det er givtigt for både afdelingens personale og borgerrådgiver at drøfte, hvordan borgeres ønsker til sagsbehandling og kommunikation kan imødekommes eller hvordan frustrationer og klager over samme imødegås.

Ligesom en direkte dialog kan medvirke til at synliggøre Borgerrådgiveren i afdelingen – og hvilke muligheder vi har for at samarbejde. Det kan jo være, at manglende kendskab til Borgerrådgiveren kan være en af årsagerne til, at jeg kun modtager meget få henvendelser vedrørende teknik og miljøområdet i Odder Kommune.

4 Afrunding

Jeg har i 2024 registreret 138 henvendelser mod 121 henvendelser i 2023. Som i alle foregående år har henvendelserne til mig primært været i relation til Social, Sundhed og Beskæftigelse og Børn, Uddannelse og Kultur.

75 % af borgernes henvendelse er - også som i de tidligere år - besvaret af mig, hvor jeg har ydet rådgivning, uden at forvaltningen har været involveret i at besvare borgerens henvendelse.

Borgernes henvendelser har også i 2024 handlet om mange forskellige spørgsmål eller problematikker, og de har ikke givet mig grundlag for at fremhæve nogle generelle sagsbehandlingsmæssige udfordringer i forvaltningen i Odder Kommune.

De fleste borgeres henvendelser til mig i 2024 har handlet om *spørgsmål til eller frustrationer over sagsbehandlingen i deres sag*, at de *ikke oplever sig inddraget i deres sag*, at de *ikke oplever en god kommunikation* med kommunens personale eller, at de har *spørgsmål til/drøftelse af klage over en afgørelse*.

Overordnet set fortæller borgerne om, at de ikke har oplevet en retfærdig eller forståelig proces. Og i mine samtaler med dem er det mit indtryk, at det fører til manglende tillid til sagsbehandlingen og den eventuelle afgørelse, der på et tidspunkt træffes i sagen. De fortæller også en del om, hvad der ville have været hjælpsomt for dem i forhold til at forstå og føle inddraget i sagsbehandlingen – og hvad de kunne have ønsket sig i dialogen med forvaltningen undervejs.

De erfaringer vil jeg meget gerne drøfte med forvaltningens ledelse og medarbejdere, og min eneste opfordring i dette års beretning er som sagt, at de enkelte afdelinger inviterer mig til et personale- eller temamøde – hvor vi kan drøfte præcist det – og hvordan vi sammen kan understøtte en fortsat udvikling af god sagsbehandling og god dialog med kommunens borgere.

Og med disse ord afrundes Borgerrådgiverens beretning for 2024.

Bilag 1 – Metodiske bemærkninger

Henvendelserne til Borgerrådgiveren udgør ikke et repræsentativt udsnit af den samlede borgeroplevelse af sagsbehandlingen i kommunen. Man skal derfor være forsigtig med at sammenligne på tværs af afdelinger, fra år til år – og på tværs af kommuner for den sags skyld.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren er at betragte som en indikator – frem for statistisk håndfaste beviser for, hvordan det står til med sagsbehandlingen i Odder Kommune. En indikator, som selvfølgelig kan være stærk eller svag afhængigt af antallet af henvendelser, der handler om samme problemstillinger. I det lys kan én henvendelse give anledning til overvejelser om eller gennemførelse af justeringer i procedurer og sagsbehandlingsskridt hos både sagsbehandler og på afdelingsniveau. Omvendt vil 10 henvendelser om det samme emne ikke nødvendigvis tale for, at man tilpasser sagsbehandlingen herefter.

Ved tolkning af tallene er det også vigtigt at være opmærksom på, at nogle områder har en højere grad af borgerkontakt end andre. Det er således af væsentlig betydning, om et område varetager opgaver med et myndighedspræg overfor borgerne, eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver. Opgaver med et stærkt myndighedspræg er i denne sammenhæng for eksempel afgørelser, der vedrører borgerens forsørgelsesgrundlag, hjælp og støtte til den daglige livsførelse, familieforhold eller andre sociale forhold. Opgaver med et mindre indgribende myndighedspræg er i denne sammenhæng mere serviceorienterede opgaver såsom for eksempel udstedelse af pas og kørekort.

Henvendelserne registreres i forhold til den afdeling henvendelsen vedrører. Henvender borgeren sig om flere forhold, der vedrører flere afdelinger, registreres der én henvendelse per afdeling.

Hvis en borger henvender sig flere gange indenfor kort tid om samme emne i samme sag, så registreres henvendelsen kun én gang. Hvis samme borger henvender sig om et nyt emne vedrørende samme afdeling som tidligere, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse. Hvis en borger, som har henvendt sig tidligere om en anden sag, henvender sig igen, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse.

Afhængig af sagens kompleksitet og borgerens behov for hjælp kan det i nogle tilfælde være nødvendigt at have flere møder eller samtaler med en borger for at udrede sagen eller få klargjort, hvad borgeren behøver hjælp til. I de tilfælde registreres kun en henvendelse.

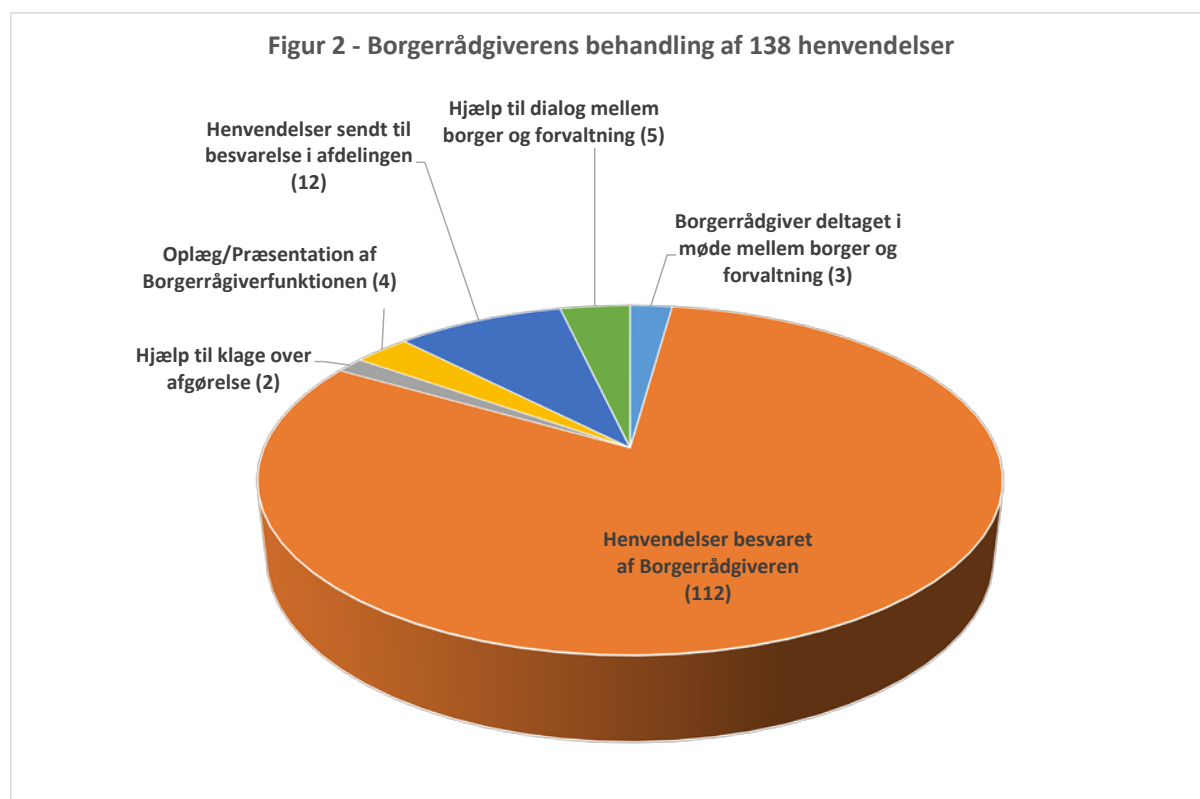
Antallet af henvendelser er således ikke en oversigt over, hvor mange kontakter, der har været til Borgerrådgiveren i alt, ligesom opgørelsen ikke indikerer noget om, hvor mange ressourcer, der er anvendt på den enkelte henvendelse.

For at synliggøre funktionens anvendelse af ressourcer registreres det også, når Borgerrådgiveren præsenterer funktionen i forvaltningens forskellige afdelinger eller for politiske udvalg eller brugerråd. Af samme årsag registrerer jeg, når jeg holder oplæg omkring for eksempel sagsbehandlingsregler, god forvaltningsskik, konflikthåndtering, kommunikation med borgere med mange henvendelse/klager, og når personalet henvender sig til mig for sparring om en sag eller samarbejdet med en borger.

Bilag 2 – Borgerrådgiverens behandling af 138 henvendelser

En af funktionens vigtigste opgaver er at yde råd og vejledning til borgere. Borgerrådgiveren kan desuden, som beskrevet i vedtægterne på forskellig vis kontakte forvaltningen, hvis borgerens henvendelse giver anledning til det. Borgerrådgiverens vedtægter er vedlagt som Bilag 4.

Figuren nedenfor illustrerer Borgerrådgiverens behandling af de 138 henvendelser i 2024. Fordelingen af min behandling af henvendelser svarer til fordelingen i 2023.



Bilag 3 - Borgerrådgiverens virksomhed og praksis

Borgerrådgiverfunktionen i Odder Kommune er en del af et tværkommunalt samarbejde med seks andre kommuner – Randers, Norddjurs, Skanderborg, Favrskov, Horsens, Skive og Hedensted kommuner, og vi er i alt fem ansatte til at varetage opgaverne.

Borgerrådgiveren i Odder Kommune deltager i et borgerrådgiver-netværk med borgerrådgivere fra de godt 80 kommuner, der for nuværende har en borgerrådgiverfunktion. Vi har et uformelt struktureret samarbejde med Folketingets Ombudsmand og Ankestyrelsen.

Borgerrådgiveren er en uvildig instans, hvis opgave er at medvirke til at styrke dialogen mellem borgere og forvaltning. Borgerrådgiveren tilbyder uafhængig rådgivning og vejledning til borgere, som oplever en konkret usikkerhed eller tvivl om, hvorvidt deres henvendelse til kommunen er blevet behandlet korrekt.

Hos Borgerrådgiveren kan Odder Kommunes borgere eller virksomheder:

- Få hjælp til at forstå en afgørelse fra kommunen
- Få information og rådgivning om, hvordan man klager over kommunens afgørelser, og hvem der kan behandle en given klage
- Klage over kommunens sagsbehandling, personalets optræden, udførelse af praktiske opgaver m.v.
- Få hjælp til at få genskabt dialogen med kommunens medarbejdere, hvis der er opstået konflikter i en sag
- Komme med forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og borgerbetjening kan forbedres
- Anmode Borgerrådgiveren om at deltage som bisidder, hvis der er en samtale, borgeren er utryk ved eller forventer kan blive ubehagelig. De kan her få hjælp til at forberede sig til samtalen og efterfølgende til at samle op på aftaler og konklusioner på mødet
- Få hjælp til at komme videre med en klage, hvis man har oplevet diskrimination i kommunen

Kontakt og træffetider

Borgerrådgiverfunktionen varetages i Odder Kommune af borgerrådgiver Karin Lambert, som kan kontaktes på mobil 30 56 77 51 og e-mail: borgerraadgiver@odder.dk.

Borgerrådgiveren træffes hver dag på mail og telefon.

Borgerrådgiveren kan træffes på Rådhuset i Odder Kommune på tirsdage og onsdage. Borgere opfordres til at lave en forudgående aftale om et personligt møde.

Bilag 4 - Borgerrådgiverens vedtægter

VEDTÆGT FOR BORGERRÅDGIVEREN

Kapitel 1

Generelle bestemmelser

Borgerrådgiverens overordnede funktion

§ 1. Odder Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Odder 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 Odder 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 Odder 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 Odder Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiverens forhold til Odder Byråd og dens udvalg mv.

§ 4. Odder Byråd ansætter og afskediger Borgerrådgiveren.

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

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

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Odder Byråd, hvor Borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for Borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med foreslag og anbefalinger til Odder Byråd eller forvaltningen.

Stk. 2. Direktionen orienteres om den årlige beretning.

Stk. 3. Beretningen offentliggøres.

Kapitel 2

Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens kompetence

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

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

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

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

- 1) det politisk vedtagne serviceniveau,
- 2) spørgsmål vedrørende kommunens personale – og ansættelsesforhold,
- 3) spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer,
- 4) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.
- 5) Forhold, som Odder 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 Odder Byråd.

Borgerrådgiverens opgaver

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

- a) at behandle klager over Odder Kommune,
- b) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Odder Kommune,
- c) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Odder Kommune, og
- d) at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltningen og borger.

Indgivelse af klage

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

Stk. 2. Klager 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 klage giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af klagen, 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 Odder Byråd, gennemføre inspektion og generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Odder 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 Odder 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 Odder 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 Odder 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 Odder 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 Odder Kommunes personalepolitik og i samarbejde med Odder Kommunes personalechef.

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

I kraft træden

§ 23. Denne vedtægt træder i kraft den 1. august 2020.