



Borgerrådgiverens beretning 2022

April 2023

Indhold

1	INDLEDNING	3
2	BERETNING 2022	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	ÅRSAGER TIL BORGERNES HENVENDELSER	7
2.5	BORGERES HENVENDELSE TIL BORGERRÅDGIVEREN - CASE-EKSEMPLER	9
2.6	HENVENDELSER VEDRØRENDE BØRN, UDDANNELSE OG KULTUR	12
2.7	HENVENDELSER VEDRØRENDE SOCIAL, SUNDHED OG BESKÆFTIGELSE	12
2.8	HENVENDELSER VEDRØRENDE TEKNIK OG MILJØ	13
3	AFRUNDING	14
	BILAG 1 – METODISKE BEMÆRKNINGER	15
	BILAG 2 – BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED OG PRAKSIS	16
	BILAG 3 - BORGERRÅDGIVERENS VEDTÆGTER	17

1 Indledning

Beretningen fra Borgerrådgiveren er en beskrivelse af borgeres henvendelser til mig i 2022 og af det samarbejde, jeg løbende har haft med Odder Kommunes forvaltning. Det er den tredje beretning siden etableringen af den fælles kommunale borgerrådgiverfunktion i Odder Kommune i 2019.

Som borgerrådgiver skal jeg medvirke til at sikre, at forvaltningen overholder god forvaltningsskik og gældende sagsbehandlingsregler og medvirke til at styrke retssikkerheden og dialogen mellem borgerne og forvaltningen.

Dette sker ved, at jeg, på baggrund af konkrete borgerhenvendelser om oplevede sagsbehandlingsprocesser eller samarbejdsproblematikker, i nogle tilfælde kontakter forvaltningen for en dialog om, hvordan eventuelle u hensigtsmæssigheder eller fejl kan imødegås i den fremadrettede sagsbehandling.

Jeg har i 2022 ikke fundet indikationer på såkaldte "brændende platforme", da borgerne har henvendt sig om en bred vifte af oplevede problemstillinger i deres møde med Odder Kommunes forvaltning eller institutioner. Jeg har derfor ikke fundet grundlag for at komme med generelle anbefalinger til forvaltningen på baggrund af de henvendelser, jeg har modtaget.

Men - Det er jo ikke det samme som, at der ikke i konkrete sager har været anledning til at kontakte forvaltningen for en drøftelse af forhold omkring sagsbehandlingen eller processen, der efter min opfattelse med fordel kunne ændres på.

Det er fortsat min oplevelse, at jeg har et godt og konstruktivt samarbejde med de forskellige forvaltninger i Odder kommune. Og det er min erfaring, at en respektfuld dialog mellem forvaltning og borgerrådgiver er et godt og nødvendigt grundlag for, at en borgerrådgiver har mulighed for at bidrage til at skabe forandring. Både for den konkret borger, der har henvendt sig – og dem der kommer efter.

Kommunens borgerrådgiver har som bekendt ikke kompetence til hverken at pålægge forvaltningens ansatte at handle på en bestemt måde eller til at træffe en anden afgørelse.

Det, jeg som borgerrådgiver kan, er at pege på nogle sagsbehandlingsproblematikker på baggrund af de henvendelser jeg modtager – og de svar og tilbagemeldinger forvaltningen giver på mine henvendelser. Forvaltningen får her via Borgerrådgiveren mulighed for at undersøge de forskellige oplevede sagsbehandlingsproblematikker nærmere for refleksion og læring og i nogle tilfælde måske hente inspiration til ændring af praksis.

Borgerrådgiveren indgår også i Odder Kommunes Whistleblower-enhed. Indberetninger via Whistleblower-ordningen indgår ikke som en del af denne beretning. Whistleblowerenhedens arbejde afreporteres særskilt til Kommunalbestyrelsen en gang årligt.

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 2022

Borgernes fortællinger om deres oplevelser af dialogen og samarbejdet med forvaltningen, kan lære os noget om, hvilke forhold i sagsbehandlingen, der kan give anledning til frustration – en form for sagsbehandlingstjek fra en borgersynsvinkel. Og når borgerrådgivere er så optaget af sagsbehandlingsreglernes vigtighed – ja, så er det først og fremmest fordi, de har til formål at sikre overholdelse af nogle grundlæggende retssikkerhedsprincipper for borgerne, når de er underlagt myndigheders sagsbehandling.

Forvaltningslov, retssikkerhedslov og anden lovgivning om sagsbehandling kan måske virke som bureaukratiske og sekundære i forhold til, om en borger får den hjælp, de anmoder om og er berettiget til. Men sagsbehandlingens bureaukrati er efter min opfattelse netop fundamentalt vigtigt for, at sagerne oplyses tilstrækkeligt og behandles korrekt, og at der dermed kan træffes lovmedholdelige afgørelser.

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

For en nærmere beskrivelse af Borgerrådgiverens virksomhed henvises til Bilag 2 – Borgerrådgiverens virksomhed og praksis og Bilag 3 – Borgerrådgiverens vedtægter.

I dette års beretning er det indledende afsnit om henvendelser vedrørende Odder af mere overordnet karakter. Der er efterfølgende en mere detaljeret beskrivelse af indholdet i de borgerhenvendelser, jeg har modtaget, under hver af de enkelte afdelinger. Baggrunden for denne struktur er, at de enkelte afdelinger får mulighed for at forholde sig til de problemstillinger, der konkret har været henvendelser om i relation til deres område.

Det første afsnit 2.1 er kort om, hvordan de beretningens tal skal læses. For en nærmere uddybning henvises til Bilag 1 - Metodiske bemærkninger.

De næste afsnit i beretningen beskriver, hvordan henvendelserne er fordelt på direktørområder og afdelinger (afsnit 2.2), og hvordan jeg har behandlet henvendelserne (afsnit 2.3).

I afsnit 2.4 er en kort beskrivelse af de emner, borgerne har henvendt sig om, og som jeg har fundet anledning til at knytte nogle bemærkninger til.

I 2022 har jeg konstateret tre temaer i henvendelser fra borgerne, der optræder lidt hyppigere end andre – det drejer sig om spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer og oplevelser eller frustration over lang sagsbehandlingstid eller utilstrækkelig støtte.

Afsnit 2.4 indeholder nogle anonymiserede cases, der 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 er *ikke* udtryk for, at netop den pågældende afdeling, hvorfra der er præsenteret et eksempel, har særlige udfordringer i forhold til sagsbehandlingen.

Afsnit 2.5 – 2.8 indeholder en beskrivelse af, hvad henvendelserne har handlet om og af den dialog, jeg har haft med forvaltningens forskellige afdelinger.

Forvaltningen i Odder Kommune er altid meget velkomne til at kontakte mig for at drøfte om en borgers henvendelse fra mig kunne give anledning til kigge sagsbehandlingen efter i sømmene for eventuel ændring af sagsgange, procedurer m.m.

De forskellige afdelinger i Odder Kommune er fortsat også mere end velkommen til at invitere mig med til personalemøder for en dialog om læring i relation til at forbedre sagsbehandlingen - set fra et borgerperspektiv. Herudover prioriterer jeg også gerne at komme ud til de enkelte afdelinger og holde oplæg om for eksempel sagsbehandlingsregler, god dialog med borgere, konfliktforståelse eller andre emner i relation til sagsbehandling, samarbejde og borgerbetjening.

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.

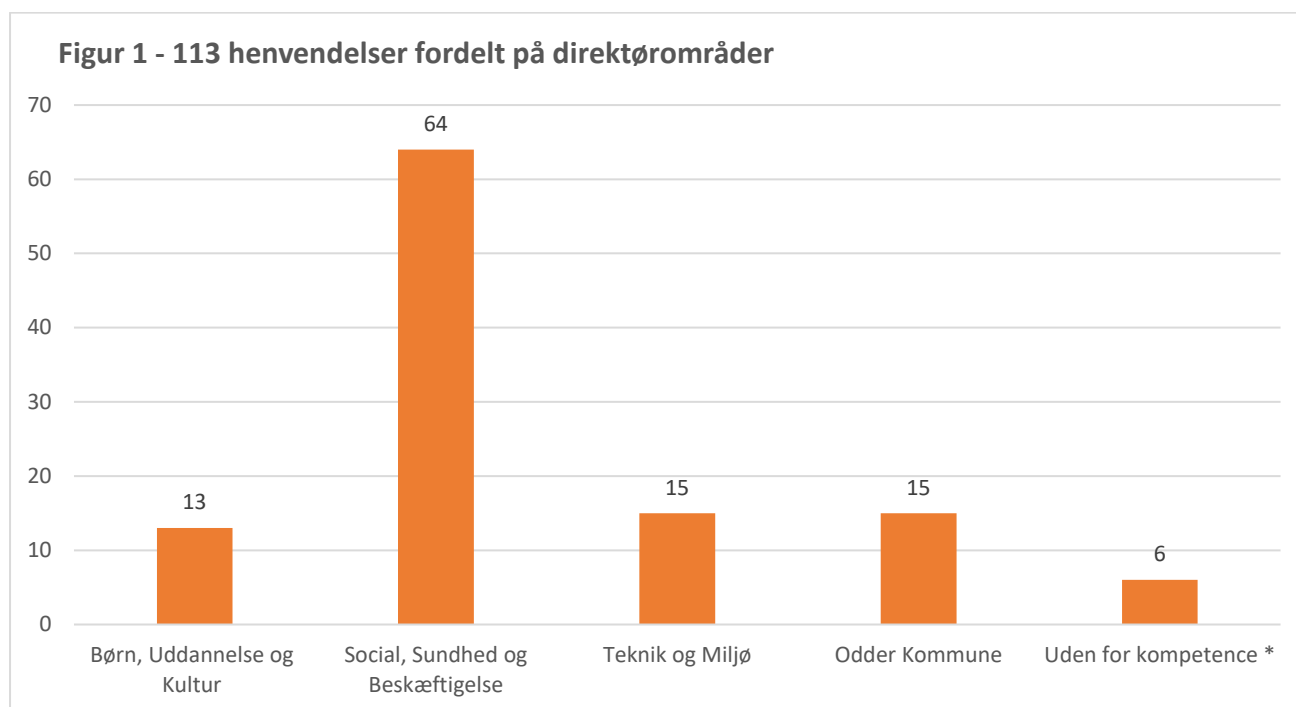
Beretningens tal kan derfor *ikke* anvendes til at sige noget om, hvordan sagsbehandlingen generelt er i Odder Kommune. En borgers henvendelse kan heller ikke nødvendigvis tilskrives, at der er begået fejl i sagsbehandlingen.

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 direktørrområder

Jeg har i 2022 registreret 113 henvendelser - mod 105 henvendelser i 2021. Figur 1 nedenfor illustrerer fordelingen af de registrerede henvendelser i relation til Odder Kommunes tre direktørrområder og til kommunen generelt. Figur 1 viser også antal henvendelser vedrørende forhold uden for Borgerrådgiverens kompetenceområde.



* Henvendelser vedrørende forhold uden for Borgerrådgiverens kompetence eksempelvis henvendelser vedrørende SKAT, Udbetaling Danmark og Familieretshuset

13 henvendelser vedrørende Børn, Skole og Kultur fordelt på afdelinger:

Børne- og Familiecenteret	7
Skoleområdet	6

64 henvendelser vedrørende Social, Sundhed og Beskæftigelse fordelt på afdelinger:

Jobcenter	40
Social og Borgerservice	5
Sundhed og Omsorg	5
Ungeenheden	14

15 henvendelser vedrørende Teknik og Miljø

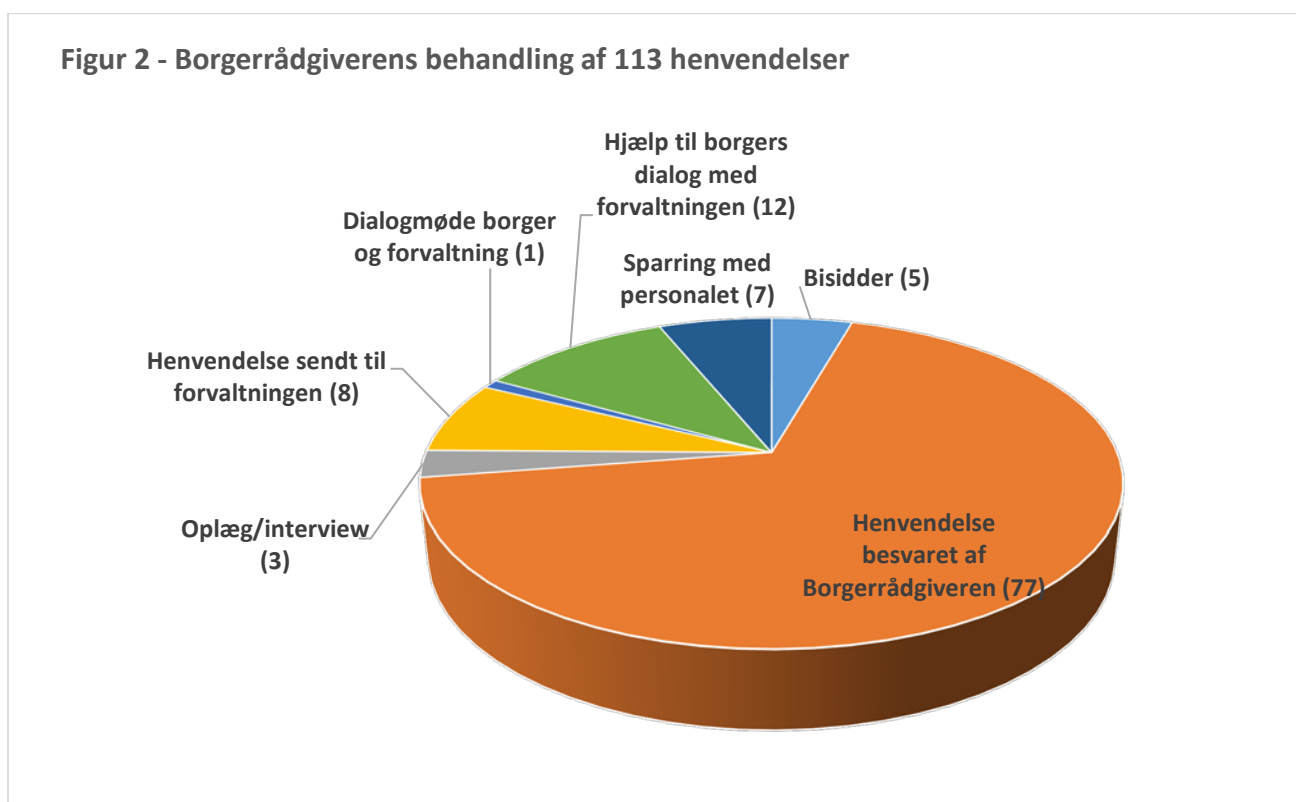
6 borgere har i 2022 henvendt sig vedrørende forhold, der falder udenfor Borgerrådgiverens kompetenceområde. I disse tilfælde giver jeg råd og vejledning om, hvor borgeren i stedet skal henvende sig for at få hjælp.

I 2022 har disse for eksempel handlet om mulighed for gældssanering, spørgsmål til en sag under behandling i Familieretshuset og spørgsmål vedrørende mulighed for at få udvidet omfanget af et værgemål.

2.3 Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne

En af funktionens vigtigste opgaver er at yde råd og vejledning til borgere. Jeg kan derefter på forskellig vis tage kontakt til forvaltningen, når borgerens henvendelse efter min vurdering giver anledning til det.

Figur 2 illustrerer de forskellige måder, jeg har håndteret de 113 henvendelser til Borgerrådgiveren på i 2022 fra såvel borgere som forvaltning.



Som det fremgår af figur 2, er 77 borgernes henvendelser - svarende til 68% - afsluttet med en samtale med mig, uden at forvaltningen er blevet involveret. Jeg har her haft en dialog med borgerne om de oplevelser, bekymringer eller den usikkerhed, de har haft i forhold til den sagsbehandling, de har oplevet. 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 i vidt omfang har ført 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 tilfælde har jeg hjulpet borgere til en dialog med forvaltningen for at få løst en akut eller begrænset problemstilling eller frustration, der efter min vurdering ikke har givet grundlag for at indgive en egentlig klage.

Jeg har i 1 tilfælde været mødeleder i et dialogmøde mellem borger og forvaltning for at yde hjælp til samtalen.

I 8 tilfælde har jeg, på baggrund af borgerens beskrivelse af sagsforløbet, fundet anledning til at anmode forvaltningen om at udarbejde et skriftligt svar på borgeres klager eller spørgsmål til borgeren med en kopi mig.

I nogle tilfælde vurderer jeg, at det kan være hjælpsomt for en borger, at jeg deltager i et møde mellem borger og forvaltning som bisidder eller observatør. Det er ikke en kerneopgave, men jeg prioriterer at støtte borgere, som oplever det særligt svært at både lytte og få fremført egne spørgsmål/synspunkter i mødet med kommunen. Jeg prioriterer også bisidder-opgaven i tilfælde, hvor borgere oplever et højt konfliktniveau eller giver udtryk for en høj grad af mistillid til den afdeling, der behandler vedkommendes sag.

Jeg har i 2022 deltaget i møder som bisidder/observatør 5 gange.

I 7 tilfælde er jeg blevet kontaktet af Odder Kommunes ledelse og medarbejdere for en drøftelse eller sparring om for eksempel sagsbehandlingsregler eller samarbejde og kommunikation med en borger. Personale og borgerrådgiver har her en uformel dialog i forhold til generelle sagsbehandlingsproblematikker, sagsbehandlingen i en konkret sag eller om, hvordan kommunikationen og samarbejdet med borgeren kan blive mere konstruktivt.

Endelig prioriterer jeg også at synliggøre funktionen. I 2022 har jeg præsenteret borgerrådgiverfunktionen og beretningen for 2021 for Kommunalbestyrelsen, Handicaprådet og brugere af Aktivitetshuset.

2.4 Årsager til borgernes henvendelser

Som borgerrådgiver modtager jeg kun henvendelser fra borgere, der er utilfredse, frustrerede eller undrende overfor den sagsbehandling, de har oplevet. Der er derfor som nævnt ovenfor heller ikke tale om en repræsentativ stikprøve af den sagsbehandling, der foregår i Odder Kommune. Beretningen her er kun en beskrivelse af de henvendelser, jeg har modtaget, og de kan ikke danne grundlag for at sige noget om den generelle sagsbehandling, der foregår i Odder Kommune.

Når det er sagt, så er det samtidig min erfaring, at der kan ligge værdifuld læring i for en stund at stille sig i borgerens sko og vurdere kvaliteten af sagsbehandlingen ud fra det perspektiv. En henvendelse fra en utilfreds borger er efter min opfattelse en god anledning for forvaltningen til at reflektere over, om der har været forhold i sagsbehandlingen eller den kommunikation, der har været med en borger, der kunne have foregået mere hensigtsmæssigt.

Som i 2021 har borgernes henvendelser i 2022 også handlet om mange forskellige emner relateret til den sagsbehandling eller dialog, de har oplevet i mødet med Odder Kommunes forskellige fagforvaltninger. De henvendelser, jeg har modtaget, indikerer således ikke, at der er generelle sagsbehandlingsproblematikker i Odder Kommune.

Det er selvfølgelig ikke det samme som, at der ikke kan have været forhold i sagsbehandlingen eller kommunikationen i relation til konkrete borgere, der kunne have været grebet an på en anden og måske mere hensigtsmæssig måde. Og i de tilfælde har jeg, hvis borgeren har ønsket det, været i dialog med forvaltningen om den sagsbehandling, der er foretaget i sagen. Borgeren modtager efterfølgende en besvarelse fra forvaltningen med kopi til mig, hvor de får en forklaring på og/eller en begrundelse for den sagsbehandling, der har fundet sted eller er udsigt til. I nogle tilfælde får borgeren også en beklagelse over forløbet og en anerkendelse af, at sagsforløbet ikke har levet op til kommunens ønskede standard.

For at nuancere billedet af, hvad borgernes henvendelser handler om, registrerer jeg ved hver henvendelse, hvilket klagetema omkring sagsbehandlingen eller samarbejdet, jeg har indtryk af, der har fyldt mest for borgeren. Dette selvom der i mange henvendelser er tale om frustration i relation til flere andre forhold ved sagsbehandlingen. Hertil kommer, at utilfredshed med et forhold nogle gange kan føre til eller forstærke frustrationer over andre.

Formålet med at identificere klagetemaer er for det første at kunne give en mere kvalificeret tilbagemelding til forvaltningen om årsagerne til, at borgere kan blive så frustreret over sagsbehandling og samarbejdet med kommunen, at de finder det nødvendigt at tage kontakt til Borgerrådgiveren.

Formålet er også at give mig mulighed for at vurdere, om der er nogle konkrete sagsbehandlingsområder, forvaltningen med fordel kan forsøge at forbedre.

I dette års beretning er der en kort beskrivelse af de oftest forekomne klagetemaer overordnet i Odder Kommune, mens der er en mere detaljere beskrivelse af henvendelsernes indhold i relation til de enkelte fagforvaltninger og afdelinger i afsnit 2.5 - 2.8. Jeg beskriver her for hvert område antal henvendelser, hvordan jeg har behandlet dem, og hvad de har handlet om.

Inden jeg går over til at kigge på de enkelte fagområder vil jeg knytte et par enkelte bemærkninger til de tre problematikker, der samlet set har været flest henvendelser omkring fra borgerne. Det drejer sig om spørgsmål til *sagsbehandlingsprocedurer* og frustration over *utilstrækkelig støtte* og *lang sagsbehandlingstid*.

Henvendelser med spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurerne handler om borgeres usikkerhed over den sagsbehandling, der skal ske fremadrettet og måske bekymring om hele deres fremtidige livssituation.

Det er mit indtryk, at borgerne i mange tilfælde er blevet orienteret om både lovgivning og sagsbehandlingsprocedurer, inden de henvender sig til Borgerrådgiveren. Men for nogle borgere har det ikke være tilstrækkeligt, eller det er ikke foregået på en måde, så de har forstået indholdet eller konsekvenserne.

En enkelt samtale med Borgerrådgiveren, hvor forløbet gennemgås, og borgeren orienteres om min umiddelbare opfattelse af den sagsbehandling, borgeren har oplevet, er ofte ikke tilstrækkeligt til at fjerne frustrationen eller utilfredsheden. Derfor bruger jeg også en del tid på at informere og forklare om de almindelige sagsbehandlingsregler i forhold til borgerens 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. I disse tilfælde afsluttes borgerens henvendelse derfor med en samtale med mig.

Det er min erfaring, at det særligt i komplekse eller langstrakte sagsforløb, kan være givet godt ud, at sagsbehandleren foretager en hyppigere orientering af borger end de lovbestemte påkrævede opfølgninger fastsætter.

Dette for at borgerne kan få oplyst, hvilket tidsperspektiv de kan forvente – og om det eventuelt har ændret sig. Det kan her være af stor vigtighed med jævne mellemrum - og af egen drift – at forvaltningen opdaterer borgeren omkring sagsforløbet, så borgerens usikkerheder og undren besvares undervejs.

Jeg har noteret mig, at der i 2022 har være en række henvendelse vedrørende borgeres oplevelse af, at de selv eller deres børn ikke har modtager tilstrækkelig støtte eller et passende skoletilbud. I flere tilfælde har borgerne desværre ikke ønsket, at jeg skulle rette henvendelse til forvaltningen for at undersøge sagen nærmere. Jeg har derfor en række borgeres fortællinger, om de bekymringer og frustrationer, de oplever, fordi deres børn efter forældrenes vurdering ikke tilbydes et skoletilbud, der kan imødekomme børnenes behov for støtte for at kunne deltage i og modtage undervisning.

Men idet forældrene ikke har ønsket, at jeg skulle forholde deres oplevelser og utilfredsheder for forvaltningen, har forvaltningen ikke haft mulighed for at redegøre for eller forholde sig til indholdet i henvendelserne. Jeg har derfor ikke noget grundlag for at foretage en vurdering af, om indholdet i disse henvendelser kunne give anledning til at komme med nogle opfordringer eller anbefalinger i relation til skoleområdet.

Endelig har jeg modtage nogle henvendelser, hvor borgerne har været frustrerede over, at sagsbehandlingen har taget lang tid.

Borgere, der henvender sig vedrørende denne problemstilling, giver ofte udtryk for, at de ikke oplever, at der sker noget i sagen - medmindre de selv ofte rykker sagsbehandleren for en status.

Borgerne har her berettet om, at de har følt sig glemt eller nedprioriteret. At de er bekymrede for, at sagen skal trække i langdrag, at de er bange for deres fremtid, og at uvisheden er meget belastende for dem.

Jeg er opmærksom på, at det kan være helt velbegrundet, at en sag ikke kan behandles færdig så hurtig, som borgeren ønsker sig eller sagsbehandleren tidligere i forløbet har stillet borgeren i udsigt.

Det er min erfaring, at i de tilfælde, hvor sagsbehandlingen trækker ud, vil meget af borgerens usikkerhed omkring sagsbehandlingen og det fremadrettede forløb kunne imødegås ved, at forvaltningen prioriterer

løbende at orientere borgeren om, hvordan sagen forløber, og hvilket tidsperspektiv borgeren kan forvente. Også selvom orienteringen er, at sagen afventer videre behandling, fordi sagsbehandler for eksempel stadig afventer en statusattest fra lægen eller en udtalelse fra en psykolog.

Jeg har i 2022 rettet henvendelse til forvaltningen i tre tilfælde, fordi borgere ikke havde modtaget en klagevejledning. En har været i forbindelse med afgørelse om at iværksætte en børnefaglig undersøgelse. To har været i forbindelse med afslag på ændring eller berigtigelse af oplysninger i borgerens sag. Når jeg fremhæver denne problemstilling i beretningen for 2022, er det fordi, jeg også rettede henvendelse til forvaltningen om netop manglende klagevejledning i 2021.

Jeg vil derfor opfordre forvaltningen til fortsat at være opmærksom på, at afgørelse om iværksættelse af en børnefaglig undersøgelse skal ledsages af en klagevejledning, så forældrene oplyses om, at de kan klage over den til Ankestyrelsen.

Jeg opfordrer endvidere til, at forvaltning fortsat også har opmærksomhed på, at afslag på berigtigelse eller ændring af oplysninger i en sag er en afgørelse, hvor forvaltningen efter min opfattelse bør vejlede borgerne om, at de har mulighed for at klage over afgørelsen til Datatilsynet. Dette selvom det i disse tilfælde er borgeren selv, der skal sende klagen og sagens relevante dokumenter til Datatilsynet - og ikke som ellers noget forvaltningen skal gøre.

Endelig har jeg i nogle tilfælde konstateret, at forvaltningen i deres svar på borgeres henvendelser i nogle tilfælde svarer, at "det rent juridisk", "i henhold til lovgivningen" eller lignende. Det er her min erfaring, at det øger gennemsigtigheden og dermed forståelsen hos borgeren, at sådanne udsagn også følges af en henvisning til den konkrete lovgivning.

2.5 Borgeres henvendelse til Borgerrådgiveren - Case-eksempler

I dette afsnit bringes nogle anonymiserede konkrete eksempler på de problematikker, borgerne har henvendt sig om, og hvordan jeg har behandlet henvendelserne.

Eksemplerne er medtaget af to årsager. Dels for at illustrere nogle af de problemstillinger, borgere har oplevet i forbindelse med deres henvendelse til kommunen. Dels for at give læseren et indtryk af det daglige arbejde hos Borgerrådgiveren,

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.

Manglende inddragelse

En borger henvendte sig, fordi han efter en sygemelding blev vurderet uddannelsesparat, uden at han havde oplevet, at han var blevet inddraget i den ændrede vurdering. Borgeren oplyste, at han ikke var blevet oplyst om, hvilke begrundelser forvaltningen havde for vurderingen. Han oplyste også, at han var usikker på, hvad der nu skulle ske i sagen både på kortere og længere sigt. På baggrund af borgerens oplysninger bad jeg forvaltningen om at indkalde ham til et møde, så han kunne få en forklaring på den sagsbehandling, der var foregået og en vejledning og orientering om det fremadrettede forløb.

Baggrunden for, at jeg hjalp denne borger med en dialog med afdelingen og gik med til et møde om sagen, er, at en vurdering af, om en borger er uddannelsesparat, er en administrativ beslutning. Der er således ikke mulighed for at klage til Ankestyrelsen. Efter min opfattelse er det derfor endnu mere vigtigt, at borgeren oplever sig inddraget i beslutningen og får mulighed for at stille uddybende og opklarende spørgsmål til, hvad der videre skal i sagen. Og i dette tilfælde var det mit indtryk, at borgeren havde brug for støtte til dialogen, hvorfor jeg også indvilgede i at deltage i mødet med forvaltningen.

Følsomme personoplysninger ved møde med forvaltningen

Jeg modtog en henvendelse fra en borger, der ønskede at klage over, at hun i nogle tilfælde skulle deltage i møder med forvaltningen i et ikke tilstrækkeligt lydisoleret lokale.

Borgeren oplyste, at det drejede sig om møder i et lokale, der var adskilt fra et andet mødelokale med en foldevæg. Borgeren oplyste, at hun ved mødet havde kunnet høre næsten alle ordene i den borgersamtale, der foregik i mødelokalet på den anden side af foldevæggen. Hun oplyste at det var intimiderende for hende at høre på andre borgeres fortrolige samtaler. Ligesom det var ubehageligt for hende, at andre borgere på samme måde formentlig kunne høre hendes samtale med sagsbehandleren om hendes følsomme og private

oplysninger. Borgeren var endvidere utryk og ubehagelig til mode ved at skulle ud af mødelokalet igen med risiko for at møde den eller de personer, der havde været til mødet i lokalet ved siden af.

Borgeren oplyste, at en sådan ramme for et møde var så forstyrrende for hende, at det ikke var muligt for hende at få drøftet alle de relevante forhold i hendes sag. Det var således en risiko for, at hendes sag ikke ville blive tilstrækkelig oplyst og dermed også fare for manglende fremdrift i hendes sag.

Da kommunen jo er forpligtet til at behandle borgeres oplysninger fortroligt, og da borgerens oplevelser gjorde det vanskeligt for hende at medvirke til oplysning af hendes sag, sendte jeg borgerens klage til besvarelse ved forvaltningen.

Forvaltningen bekræftede og beklagede de oplevelser borgeren havde haft. Det fremgik af svaret, at denne borger ikke var den eneste, der har haft sådan en oplevelse. Afdelingen ville derfor iværksætte et arbejde, hvor flere samtalerum i afdelingen ville blive blivet lydisoleret for at sikre sig den fornødne diskretion og fortrolighed under samtaler i afdelingen. De oplyste endvidere, at borgerens henvendelse havde været med til at styrke beslutningen om at udbedre på forholdene og takkede afslutningsvist borgeren for henvendelsen.

Samarbejde og kommunikation i hårdknude

Jeg var gennem en længere periode i dialog med både borger og forvaltning i en sag, hvor borgeren havde omfattende og alvorlige helbredsproblemer, der gjorde det vanskeligt at få afklaret borgerens beskæftigelsesmuligheder og -omfang. Det var borgerens oplevelse, at sagsbehandlingen tog meget lang tid, at aftaler ikke blev overholdt, og at der ikke blev fulgt tilstrækkeligt op på sagen mellem møderne. Samtidig vurderede forvaltningen, at der ifølge lovgivningen var behov for yderligere oplysning af sagen og afprøvning af arbejdsevne, inden der kunne træffes afgørelse om borgerens fremtidige forsørgelsesgrundlag.

Da jeg blev inddraget i sagen, var dialogen mellem borger og forvaltning noget anstrengt, og det var mit indtryk, at borgers tillid til forvaltningen havde lidt et alvorligt knæk, og at forløbet havde været slidsomt for både borger og forvaltningens medarbejdere.

Det var mit endvidere mit indtryk, at den problematiske dialog mellem parterne forhindrede sagens fremdrift. Jeg havde derfor gennem en længere periode en del drøftelser med borgeren om den sagsbehandling, der foregik. Disse blev efter en rum tid i samarbejde med borgeren formuleret som nogle konkrete klagepunkter fra borgeren og sendt til besvarelse i forvaltningen.

Der var tale om en omfattende klage, og forvaltningen inviterede borgeren til møde med ledelsen for en dialog om borgerens oplevelser og forvaltningens muligheder for at hjælpe borgeren videre.

Jeg har også haft enkelte drøftelser med forvaltningen undervejs om sagsbehandlingen og behovet for et mere konstruktivt samarbejde mellem forvaltning og borger.

Det er mit indtryk, at det var hjælpsomt for borgeren at drøfte sine oplevelser og frustrationer med mig og få hjælp til at indgive en klage over de konkrete utilfredsheder. Det er endvidere mit indtryk, at forvaltningen udviste forståelse og lydhørhed overfor borgerens oplevelser, og at forvaltningen efterfølgende besluttede at afprøve en mere håndholdt og koordineret indsats. Under alle omstændigheder er det nu længe siden, at denne borger har kontaktet mig.

Manglende vejledning og stop af ydelse uden afgørelse

En borger var uforstående overfor, at hans ydelse var blevet nedsat, og han kontaktede mig derfor for at få hjælp til at finde ud af, hvad der var sket. Borgeren oplyste, at han ikke havde modtaget en afgørelse med klagevejledning. Jeg henvendte mig derfor til afdelingen for at få en nærmere redegørelse for sagsbehandlingen.

Afdelingen oplyste her, at borgerens ydelse var blevet nedsat, fordi han ikke var mødt op til en aktivitet.

Afdelingen oplyste endvidere, at borgeren ved en fejl for det første ikke var blevet vejledt om sin pligt til at deltage i aktiviteten. For det andet var der ikke truffet en afgørelse om nedsættelse af ydelsen. Afdelingen oplyste, at dette var en sagsbehandlingsfejl, der var sket i flere sager, og at både denne konkrete borger og andre borgere, som havde været udsat for samme sagsbehandlingsfejl, nu ville få tillægget udbetalt med tilbagevirkende kraft. Ligesom de ville blive vejledt om, at de var forpligtet til at deltage i aktiviteten for at få tillægget udbetalt fremadrettet. Jeg foretog mig derfor ikke yderligere i sagen.

Manglende afgørelse

En borger henvendte sig, fordi vedkommende havde fået oplyst, at forvaltningen ikke ville imødekomme borgers anmodning om at få berigtiget nogle oplysninger i borgerens sag. Borgeren mente, at der var oplysninger på sagen, der enten var faktuel forkerte eller sagen uvedkommende. Borgeren oplyste, at vedkommende ikke havde modtaget en afgørelse på afslaget på en berigtigelse. Jeg vejledte derfor borgeren om, at afvisning af berigtigelse er en afgørelse. Jeg vejledte endvidere om, at forvaltningen i denne type af klager dog *ikke* skal foretage en genvurdering, og at det er borgeren selv, der skal indsende klagen og alle relevante akter direkte til Datatilsynet.

Det var mit indtryk, at den pågældende afdeling ikke var opmærksom på, at når forvaltningen afviser en borgers anmodning om berigtigelse af oplysninger i en sag, så skal borgeren vejledes om, at der er mulighed for at indgive en klage over afgørelsen til tilsynsmyndigheden på området – Det vil sige Datatilsynet. Jeg kontaktede derfor afdelingen for at gøre dem opmærksom på, at de efter min opfattelse her har en vejledningsforpligtelse. En problematik jeg i øvrigt også var i dialog med en anden af forvaltningens afdelinger om i 2021.

Når jeg som borgerrådgiver er vedholdende i forhold til, at forvaltningen bør være bekendt med denne praksis, er det fordi, borgere kan opleve det som særdeles indgribende, at forvaltningen kan beskrive borgeren på en måde eller anføre oplysninger i sagen, der divergerer med borgers egen opfattelse af sig selv, deres bevæggrunde og livssituation. Det er derfor min opfattelse, at det er vigtigt for borgerne at blive oplyst om, at de kan påklage en manglende berigtigelse og således få mulighed for at få forholdet vurderet ved anden klageinstans.

En borger oplyste, at hun ikke havde modtaget en klagevejledning i forbindelse med afgørelsen om iværksættelse af en børnefaglig undersøgelse. Borgeren oplyste, at hendes advokat havde klaget over afgørelsen trods den manglende klagevejledning. Borgerens henvendelse gav anledning til, at jeg sendte en klage over den manglende klagevejledning til afdelingen. Som nævnt ovenfor, så er det efter min opfattelse af stor betydning for borgers retssikkerhed, at de vejledes om mulighed for at få afprøvet indgribende afgørelser ved en anden klageinstans, når de er uenige i afgørelsen.

Endvidere havde jeg en dialog med samme afdeling om samme problematik i 2021, og jeg sendte derfor også borgerens klage til afdelingen for at medvirke til, at de fremadrettet kunne undgå lignende forvaltningsretlige fejl i deres sagsbehandling.

Manglende inddragelse

En borger oplevede uden varsel eller inddragelse at blive orienteret om, at vedkommendes sag med bevilling af støtte i hjemmet ville overgå til borgerens bopælskommune. Borgeren var uforstående overfor dette, da Odder Kommune var myndighedskommune og havde placeret ham i boligen i en anden kommune for, at han kunne få den rette støtte. Borgeren oplyste, at han var psykisk skrøbelig, og ikke kunne håndtere sådanne pludselige ændringer. Han anmodede derfor om min hjælp til at få en begrundelse for ændringen og hvilke konsekvenser, de mere konkret ville få for borgeren.

Jeg kontaktede afdelingen for en dialog om forløbet og det fremadrettede. Afdelingen oplyste, at der var sket en fejl i sagsbehandlingen. Borgerens sag skulle alligevel ikke overgå til en anden kommune. Vi havde endvidere en dialog om, at for borgere i denne målgruppe er det af stor vigtighed at blive inddraget og at blive mundtligt orienteret om væsentlige ændringer. Dette for at borgeren med det samme gives mulighed for at stille spørgsmål og få en uddybende forklaring fremfor at modtage et brev, hvor de må afvente mulighed for en samtale med deres sagsbehandler. Dette var afdelingens ledelse helt enig i.

Spørgsmål til procedurer

En borger henvendte sig for at klage over, at forvaltningen ikke ville rette en tastefejl i grundlaget for udregning af borgerens ejendomsskat. Borgeren var frustreret over, at Odder Kommune og Vurderingsstyrelsen gensidigt pegede på hinanden i forhold til at få problemet løst.

Jeg kontaktede derfor forvaltningen, der kunne oplyse, at tallene var tillerettet allerede, men at der kunne gå lidt tid, inden ændringen slog synligt igennem for borgeren.

Bisidder

Der er en del borgere, der efterspørger mulighed for, at jeg deltager i deres møde med forvaltningen. Det er ikke en kerneopgave for borgerrådgiverfunktionen. Jeg vurderer derfor hver gang i den konkrete situation, om min deltagelse kan bidrage til et bedre møde – eksempelvis hvis borgeren har oplevet samarbejdet med forvaltningen konfliktfyldt, eller hvis min deltagelse kan hjælpe borgeren til at være mere tryk i mødet. I begge tilfælde er det min erfaring, at borgeren kan have svært ved både at høre og forstå, det der drøftes på mødet og samtidig selv deltage i mødet på en konstruktiv måde.

I et af de tilfælde, hvor jeg deltog i et møde som bisidder, var borgeren så påvirket af sin situation og samarbejdet med forvaltningen, at bare det at træde ind på Rådhuset udløste et angstanfald. Det var borgerens vurdering, at min tilstedeværelse ved det kommende møde med Rehabiliteringsteamet kunne bidrage til, at hun ville være mere tryk i mødet og dermed bedre kunne være deltagende og bedre kunne lytte og forstå deltagernes overvejelser og vurderinger. Ligesom det ville være muligt, at vi efterfølgende kunne tale om resultatet af mødet.

2.6 Henvendelser vedrørende Børn, Uddannelse og Kultur

Som det fremgår af figur 1, har jeg i 2022 behandlet i alt 13 henvendelser vedrørende Børn, Uddannelse og Kultur. 7 henvendelser i relation til Børne- og Familiecenteret og 5 henvendelser vedrørende Uddannelse.

10 henvendelser er besvaret af Borgerrådgiveren, 2 henvendelser er sendt til besvarelse i Børne- og Familiecenteret og i 1 tilfælde har jeg sparret med personalet fra Børne- og Familiecenteret om samarbejde og kommunikation med en borger.

De 6 forældres henvendelser i relation til Børne- og Familiecenteret har handlet om hjælp til en ansøgning, spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer, personalets optræden og borgeres oplevelse af manglende inddragelse i egen sag eller mangelfuld rådgivning og vejledning. Der er således tale om et bredt spekter af problemstillinger, forældre har ønsket at drøfte med eller klage over til Borgerrådgiveren.

5 henvendelser vedrørende Uddannelse har omhandlet forældres oplevelse af utilstrækkelig støtte. De har henvendt sig, fordi de ikke oplever, at deres barn modtager et relevant skoletilbud eller ikke modtager det specialeskoletilbud, deres barn er bevilget. Nogle af forældrene har ikke ønsket at indgive en klage, men blot ønsket at orientere Borgerrådgiveren om deres oplevelser. Mens andres forældre har givet udtryk for, at de ønsker at afvente med en eventuel klage.

Jeg har derfor i 2022 ikke haft mulighed for at anmode forvaltningen om en redegørelse eller forklaring på de oplevelser forældrene har oplyst om, og jeg har derfor heller ikke mulighed for at vurdere, om der kan være en problematik i forhold til, om børn faktisk modtager de undervisningstilbud, de er bevilget.

1 henvendelse vedrørende Uddannelse har omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer.

2.7 Henvendelser vedrørende Social, Sundhed og Beskæftigelse

Der har i 2022 været 64 henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørende Social, Sundhed og Beskæftigelse. De har fordelt sig på områdets forskellige afdelinger på følgende måde:

Social	3 henvendelser
Borgerservice	2 henvendelser
Sundhed og Omsorg	5 henvendelser
Beskæftigelse	40 henvendelser
Ungeenheden	14 henvendelser

41 henvendelser er besvaret af Borgerrådgiveren, i 6 tilfælde er forvaltningen anmodet om at forholde sig til borgerens henvendelse og sende et skriftligt svar til borgeren med kopi til Borgerrådgiveren og i 7 tilfælde har jeg anmodet forvaltningen om at tage kontakt til borgeren for at få løst den problemstilling borgeren har henvendt sig med.

Jeg har herudover i 5 tilfælde deltaget som bisidder i borgeres møde med forvaltningen, i 4 tilfælde sparret med personalet fra i Jobcenteret og i Ungeenheden om samarbejde og kommunikation med en borger og holdt et oplæg med præsentation af borgerrådgiverfunktionen i Aktivitetshuset.

De henvendelser jeg har modtaget fra borgerne, har handlet om mange forskellige forhold i den sagsbehandling og kommunikation, de har oplevet i Social, Sundhed og Beskæftigelse.

Nedenfor er en beskrivelse af de emner, borgerne har henvendt sig om i relation til de enkelte afdelinger.

Borgernes henvendelse vedrørende Social har handlet om spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer, til en afgørelse eller oplevelse af ikke at modtage den støtte, borger vurderer, at der er behov for.

De to henvendelser vedrørende Borgerservice har omhandlet spørgsmål til den sagsbehandling, der er foregået og hjælp til en ansøgning.

Borgernes henvendelser vedrørende Sundhed og Omsorg har vedrørt borgernes oplevelse af manglende svar på deres henvendelser, manglende råd og vejledning og drøftelse af klage over en afgørelse.

Henvendelserne i relation til Beskæftigelse har vedrørt hele paletten af de emner, Borgerrådgiveren beskæftiger sig med. De fleste borgeres henvendelser har handlet om spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer, borgeres oplevelse af lang sagsbehandlingstid og ønske om at drøfte en klage over en afgørelse.

Der har herudover været en til to henvendelser i relation til hver af emnerne borgeres oplevelse af manglende helhed eller inddragelse i sagsbehandlingen, manglende afgørelse eller svar på henvendelser, mangelfuld rådgivning og vejledning, spørgsmål til sagsbehandlingen eller til en afgørelse og endelig frustration over personalets optræden.

2.8 Henvendelser vedrørende Teknik og Miljø

Jeg har i 2022 behandlet i alt 15 henvendelser i relation til Teknik og Miljø.

9 henvendelser er besvaret af Borgerrådgiveren, i 3 tilfælde har jeg anmodet forvaltningen om at kontakte borger for en løsning et konkret og meget afgrænset problem, uden at der har været tale om en egentlig klage. Jeg har afholdt 1 dialogmøde som mødeleder med borger og forvaltning, og i 1 tilfælde har jeg sparret med personalet om kommunikation og samarbejde med en borger.

De fleste borgeres henvendelser har været vedrørende spørgsmål til sagsbehandling og sagsbehandlingsprocedurer. De har derudover omhandlet borgers oplevelse af personalets optræden, lang sagsbehandlingstid eller manglende svar på deres henvendelse eller spørgsmål til en afgørelse.

Som det ses, er der tale om et bredt spekter af problemstillinger, borgere har ønsket at drøfte med mig, og der har således ikke været tendens til, at den samme problemstilling har været gennemgående.

3 Afrunding

Jeg har modtaget i alt 113 henvendelser i 2022, hvilket svarer til samme niveau som i 2021.

68 % af borgernes henvendelse er besvaret af mig, hvor jeg har ydet rådgivning, uden at forvaltningen har været involveret i at besvare borgerens henvendelse.

Idet borgernes henvendelser har omhandlet mange forskellige spørgsmål eller problematikker, finder jeg heller ikke i denne beretning anledning til at fremhæve nogle generelle sagsbehandlingsmæssige udfordringer i forvaltningen i Odder Kommune.

Det er ikke ensbetydende med, at borgere i konkrete sager ikke har haft berettiget anledning til frustration, eller at de processuelle sagsbehandlingsregler ikke i konkrete tilfælde har været udfordrede. I de tilfælde har jeg selvfølgelig haft en dialog med forvaltningen om de konkrete oplevelser, borgeren har haft.

Der har samlet set været flest henvendelser fra borgerne vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer og frustration over utilstrækkelig støtte og lang sagsbehandlingstid.

Jeg har også i 2022 rettet henvendelse til forvaltningen, fordi borgere ikke har modtaget en klagevejledning i forbindelse med enten en afgørelse om iværksættelse af en børnefaglig undersøgelse eller anmodning om berigtigelse eller ændring af oplysninger i borgerens sag. Jeg har derfor i dette års beretning igen en opfordring til forvaltningen om fortsat at være opmærksom på denne vejledingsforpligtelse i afgørelsessager.

Jeg oplever fortsat et frugtbart og konstruktivt samarbejde med forvaltningen, der i vidt omfang kontakter mig for en nærmere drøftelse af en henvendelse fra en borger – Det er i den sammenhæng mit indtryk, at forvaltningen har både interesse for og villighed til samarbejde med mig med det formål at gøre sagsbehandlingen og samarbejdet med borgerne så godt som mulig.

Jeg finder det også meget positivt, at forvaltningen i flere tilfælde har inviteret borgeren til et møde for en uddybning af og dialog om deres klage til Borgerrådgiveren.

Og med disse ord afsluttes min beretning for 2022 - Jeg ser frem til samarbejdet - også i 2023.

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 virksomhed og praksis

Borgerrådgiverfunktionen 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 79 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 utryg 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 3 - 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.