



Borgerrådsgiverens beretning 2021



April 2022

Indhold

1	INDLEDNING	3
2	BORGERRÅDGIVEREN – FORMÅL OG KOMPETENCER	4
3	METODISKE BEMÆRKNINGER	5
3.1	SÅDAN LÆSES TALLENE.....	5
3.2	REGISTRERING AF HENVENDELSER	5
4	BERETNING 2021	6
4.1	HENVENDELSER FORDELT PÅ DIREKTØROMRÅDER	6
4.2	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF HENVENDELSERNE	7
4.3	ÅRSAGER TIL BORGERNES HENVENDELSER.....	9
4.4	EKSEMPLER PÅ BORGERES HENVENDELSE TIL BORGERRÅDGIVEREN.....	11
5	AFRUNDING	15
	BILAG 1 – BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED OG PRAKSIS	16
5.1	KONTAKT OG TRÆFFETIDER	16
5.2	BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED	16
5.3	KONTAKTEN TIL ADMINISTRATIONEN	16
5.4	LANDSDÆKKENDE BORGERRÅDGIVERNETVÆRK	17
	BILAG 2 - BORGERRÅDGIVERENS VEDTÆGTER	18

1 Indledning

Odder Kommune har haft en borgerrådgiver siden august 2020, og dette er den anden beretning i perioden.

I den årlige beretning beskriver jeg det forløbne års aktiviteter og reflekterer over henvendelserne, og om de giver anledning til at komme med forslag til fremtidige indsatsområder, som kan styrke dialogen med borgerne og forbedre borgernes retssikkerhed.

Indholdet i borgernes henvendelser til mig i 2021 har udgjort et bredt spektrum af oplevede problemstillinger i deres møde med forvaltningen og dens institutioner.

Jeg har således ikke fundet grundlag for at komme med generelle anbefalinger til forvaltningen i Odder Kommune.

Det er endvidere fortsat min oplevelse, at jeg har et godt og konstruktivt samarbejde med forvaltningen.

Det er min erfaring, at det netop er i dialogen med forvaltningen, at jeg får mulighed for at bidrage til at gøre sagsbehandlingen bedre fremadrettet – til gavn for alle kommunens borgere. Og det er også i denne dialog, at jeg selv bliver klogere på baggrunden for de vurderinger og sagsbehandlingsskridt, forvaltningen foretager. Hvilket er nyttigt i min dialog med borgere, der har spørgsmål til den sagsbehandling, de oplever.

Mit arbejde har siden opstart været præget af perioder med restriktioner eller nedlukning på grund af corona. En stor del af mine samtaler med borgerne har derfor været i telefonen eller på online-møder. Det er ikke den ideelle ramme for at udføre mit arbejde. Nogle borgere har da også givet udtryk for, at de havde foretrukket et fysisk møde, fordi de var meget berørt af deres livssituation eller af deres oplevelser af sagsbehandlingen. Så selvom det er min vurdering, at jeg trods restriktionerne i vidt omfang har kunnet varetage funktionens opgaver, ser jeg dog meget frem til et forhåbentlig mere almindeligt 2022.

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

Idet der er kommet nye medlemmer af Kommunalbestyrelsen i Odder Kommune siden beretningen for 2020, vil der i beretningens første afsnit igen i år være en beskrivelse af Borgerrådgivningens formål og kompetencer, metodiske opmærksomhedspunkter, og hvordan beretningens mange tal skal forstås.

Med disse indledende betragtninger håber jeg på, at både Kommunalbestyrelsen, og de som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Odder Kommune, vil finde nyttig viden og inspiration i min beretning – og jeg ser frem til at fortsætte det gode samarbejde i 2022 – der jo allerede er i gang.

God læselyst!

2 Borgerrådgiveren – formål og kompetencer

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.

Borgerrådgiveren hjælper også borgere, som ønsker at klage over kommunens sagsbehandling - dog uden at jeg i dette arbejde optræder som borgerens advokat.

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

Borgerrådgiveren kan desuden medvirke til, at borgernes henvendelser og klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunes sagsbehandling og borgerbetjening. I den forbindelse inddrager jeg de regler, love og principper om god forvaltningsskik, som fortæller os noget om, hvordan en kommune skal behandle sager og henvendelser fra borgere. Det handler eksempelvis om medinddragelse og kommunikation med borgerne, hurtig sagsbehandling, helhed i sagsbehandlingen og journaliserings- og notatpligt.

Der er imidlertid også forhold, som falder udenfor Borgerrådgiverens kompetence. Borgerrådgiveren kan således ikke behandle klager over:

- Forhold, som hører under andre klageinstanser
- Det faglige indhold i kommunale afgørelser
- Politisk vedtagne beslutninger, eksempelvis serviceniveauet i kommunen
- Ansættelsesforhold i kommunen

Borgerrådgiverfunktionen er en del af et tværkommunalt samarbejde med seks andre kommuner – Randers, Norddjurs, Skanderborg, Favrskov, Horsens og Skive kommuner, og vi er i alt fire ansatte til at varetage opgaverne. Borgerrådgiverfunktionen indgår også i netværket af borgerrådgivere i hele Danmark, der i skrivende stund tæller i alt 58 kommuner – og der er en del flere på vej i løbet af 2022.

For en nærmere beskrivelse af Borgerrådgiverfunktionens virksomhed og praksis, herunder samarbejdet med landets andre borgerrådgivere, henvises til Bilag 1.

Borgerrådgiverens politisk vedtagne vedtægter er vedlagt som Bilag 2.

3 Metodiske bemærkninger

3.1 Sådan læses tallene

Borgerrådgiveren præsenterer læseren for mange tal i beretningen. Det er imidlertid vigtigt at holde sig for øje, hvilken type data, der reelt er tale om, når man - med henblik på at forbedre sagsbehandlingen - skal forsøge at udnytte den viden, der ligger i disse data.

Læseren skal for det første være opmærksom på, at de registrerede henvendelser *ikke* udgør en repræsentativ stikprøve af borgeres oplevelse af sagsbehandlingen i Odder Kommune. Beretningens tal kan derfor *ikke* anvendes til at sige noget om, hvordan sagsbehandlingen generelt er i Odder Kommune.

Beretningen kan derimod bruges til at give et billede af, hvordan *nogle* borgere har oplevet sagsbehandlingen i Odder Kommune – hvilket der kan ligge megen værdifuld viden og læring i.

Henvendelser fra borgere er efter min opfattelse en anledning til at se sagsbehandlingen efter i sømmene. Jeg vil derfor med beretningen her opfordre til, at de enkelte afdelinger – gerne i samråd med mig – drøfter, om en borgers henvendelser til Borgerrådgiveren bør give anledning til ændring af sagsgange og procedurer eller måden, der kommunikerer med borgere på.

Det er med andre ord efter min opfattelse i højere grad indholdet end antallet af henvendelser, der er interessant.

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.

I både Odder Kommune og i de andre kommuner, der indgår i det tværkommunale samarbejde, er det henvendelser fra borgere vedrørende social- og beskæftigelsesområdet, der fylder mest hos Borgerrådgiveren.

3.2 Registrering af henvendelser

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 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.

4 Beretning 2021

Beretningen er baseret på borgeres henvendelser til Borgerrådgiveren og på min dialog med forvaltningen i 2021.

Henvendelser til Borgerrådgiveren kan fortælle os noget om, hvor sagsbehandlingen har givet anledning til frustration hos borgeren, eller hvor sagsbehandlingen ikke er forløbet hensigtsmæssigt. Men også i sager, hvor der ikke er begået egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, kan en henvendelse give anledning til overvejelser om, hvordan sagen kunne have forløbet bedre – set fra et borgerperspektiv.

Når jeg som borgerrådgiver er så optaget af sagsbehandlingsreglernes vigtighed - ja så hænger det for det første sammen med, at sagsbehandlingsregler har til formål at sikre overholdelse af borgeres retssikkerhed.

For det andet er borgeres oplevelse af sagsbehandlingsprocessen som fair og inddragende en vigtig forudsætning i forhold til, at de har tillid til såvel myndigheden som de afgørelser, den træffer.

Jeg prioriterer at bruge en del tid på at drøfte borgeres oplevelse af sagsbehandlingen med dem af flere årsager. For det første fordi det, der virker selvfølgelig for ansatte i en offentlig forvaltningsvirksomhed, kan virke svært for borgerne. For det andet fordi selve processen hen til en afgørelse for mange borgere er af afgørende betydning i forhold til at have tillid til, at den senere afgørelse er lovmedholdelig.

Det er min vurdering, at borgere, som 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. Og omvendt 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.

Det er fortsat min oplevelse, at jeg har en god dialog og et konstruktivt samarbejde med forvaltningen. Jeg oplever både lydhørhed og interesse, når jeg henvender mig, og der svares på mine henvendelser. Jeg har endvidere ofte en mundtlig opfølgende dialog med en afdeling om mine skriftlige henvendelser vedrørende borgere, der har været utilfredse eller frustrerede over sagsbehandlingen.

Forvaltningen henviser også borgere til at kontakte mig for en drøftelse af den sagsbehandling, de har oplevet og enten ikke forstår eller er utilfredse med. Ligesom forvaltningens ledere og medarbejdere i flere tilfælde har henvendt sig til mig for at drøfte sagsbehandlingen i komplicerede sager eller i tilfælde, hvor dialogen med en borger er gået skævt. Det finder jeg meget positivt. Dels fordi de derved bidrager til funktionens synlighed. Dels fordi jeg betragter deres henvisninger, som et udtryk for, at ledere og sagsbehandlere er interesserede i, at sagsbehandlingen i nogle tilfælde udsættes for en form for kvalitetstjek, og at der er en forventning om, at det er noget, jeg kan bidrage konstruktivt til.

Jeg gør i den sammenhæng også opmærksom på, at i det omfang de forskellige afdelinger i Odder Kommune er interesseret i det, deltager jeg altid meget gerne i et møde eller et personalemøde for en dialog om læring i relation til at forbedre sagsbehandlingen - set fra et borgerperspektiv.

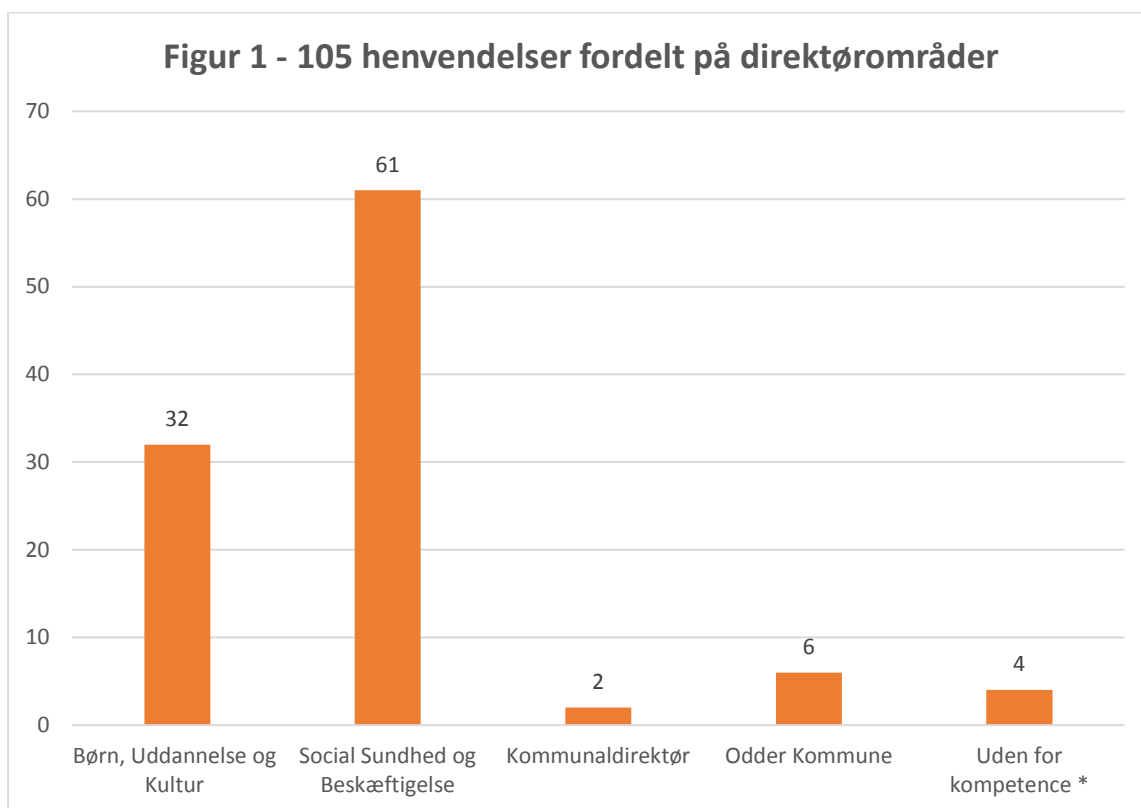
De næste afsnit i beretningen beskriver, hvordan henvendelserne er fordelt på direktørområder og afdelinger (afsnit 4.1), og hvordan jeg har behandlet henvendelserne (afsnit 4.2).

Afsnit 4.3 indeholder en beskrivelse af, hvad henvendelserne har handlet om og af den dialog, jeg i nogle tilfælde har haft med forvaltningen efterfølgende illustreret med en række cases. Jeg medtager disse eksempler af to årsager. Dels for at give læseren et indtryk af det daglige arbejde hos Borgerrådgiveren, dels for at illustrere nogle af de problemstillinger, som borgere har oplevet i forbindelse med deres henvendelse til kommunen.

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

4.1 Henvendelser fordelt på direktørområder

Borgerrådgiveren har i 2021 registreret 105 henvendelser. Figur 1 nedenfor illustrerer fordelingen af de registrerede henvendelser i relation til Odder Kommunes tre direktørområder og til kommunen generelt, ligesom det også fremgår, hvor mange henvendelser jeg har modtaget, som er uden for Borgerrådgiverens kompetenceområde.



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

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

Børne- og Familiecenteret	21
Skoleområdet	11

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

Jobcenter	31
Social og Borgerservice	8
Sundhed og Omsorg	2
Ungeenheden	20

2 henvendelser vedrørende kommunaldirektørens områder

Teknik og Miljø	2
-----------------	---

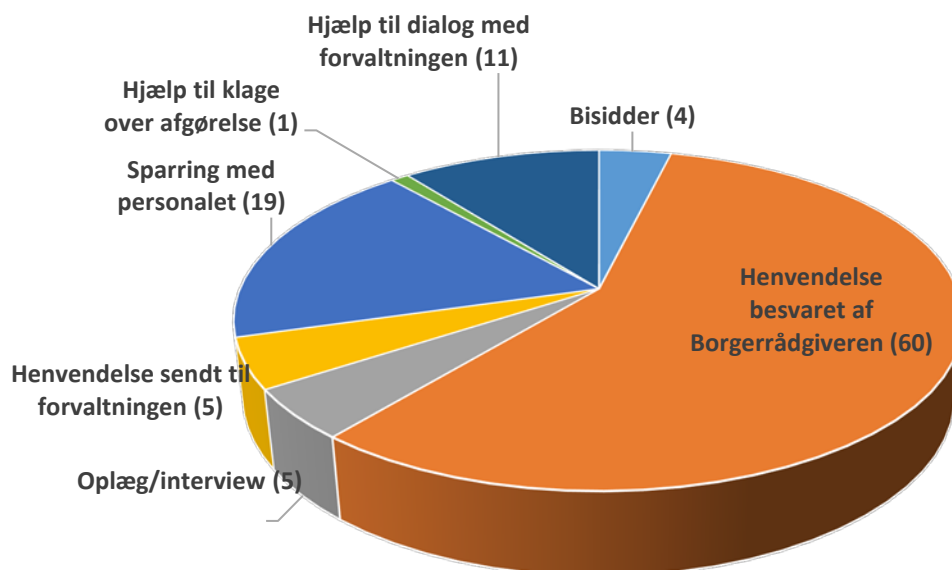
Enkelte borgere har henvendt sig vedrørende forhold, der falder udenfor Borgerrådgiverens kompetenceområde. Det er sket i 4 tilfælde i 2021. Som eksempel kan nævnes en borger, der havde brug for hjælp til at forstå et brev fra Ankestyrelsen. Et andet eksempel var en borger, der ønskede hjælp til mægling mellem forældrene i sag, der var under behandling i Familieretshuset.

Når jeg modtager henvendelser uden for min kompetence, giver jeg råd og vejledning om, hvor borgeren i stedet skal henvende sig for at få hjælp.

4.2 Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne

Når jeg modtager en henvendelse, kan der ske flere ting. Figur 2 nedenfor illustrerer min behandling de 105 registrerede henvendelser i 2021.

FIGUR 2 - Borgerrådgiverens behandling af 105 henvendelser



Jeg vil nedenfor nærmere beskrive de forskellige måder, jeg håndterer henvendelserne på – fra såvel borgere som forvaltning.

En af funktionens vigtigste opgaver er at yde råd og vejledning til borgere. Borgerrådgiveren kan desuden, som beskrevet i vedtægterne (Bilag 2) på forskellig vis tage kontakt til forvaltningen, såfremt borgerens henvendelse giver anledning til det.

Borgerrådgiveren behandler borgernes henvendelser på følgende måder:

- **Besvaret af Borgerrådgiveren - Råd og vejledning**

Borgerrådgiveren yder råd og vejledning, og henvendelsen afsluttes med en samtale med Borgerrådgiveren.

Borgerne får her en mulighed for at fremføre deres synspunkter, bekymringer eller det, de undrer sig over. I min dialog med borgeren giver jeg dem en uddybende mulig forklaring på sagsforløbet, informerer dem om lovgivningen eller orienterer om det forventede videre sagsforløb. Det er min vurdering, at disse samtaler fører til, at borgeren herefter får en større forståelse for forløbet og dermed i højere grad formentlig vil kunne acceptere en eventuel senere afgørelse.

I 2021 er 60 henvendelser – svarende til cirka 60 % - afsluttet med en samtale hos mig.

- **Hjælp til dialog med forvaltningen**

Benyttes i de tilfælde, hvor en borger henvender sig med et akut og/eller afgrænset problem, der kan løses ved, at jeg anmoder afdelingen om at kontakte borgeren for at finde en løsning for borgeren.

Benyttes også i de tilfælde, hvor Borgerrådgiveren deltager i et møde for at hjælpe med dialogen mellem borger og forvaltning.

I 2021 har jeg i 10 tilfælde anmodet afdelingen om at kontakte borgeren

Jeg har i 1 tilfælde deltaget som mødeleder i et dialogmøde mellem borger og forvaltning.

- **Sendt til besvarelse i forvaltningen**

Borgers klage eller spørgsmål sendes til besvarelse i forvaltningen. Afdelingen anmodes om at forholde sig skriftligt til borgerens henvendelse og sende svaret til borger med kopi til Borgerrådgiveren.

Jeg har i 2021 fundet anledning til at anmode forvaltningen om at udarbejde et skriftligt svar på borgers klager eller spørgsmål i 5 tilfælde.

- **Bisidder**

Borgerrådgiveren kan agere bisidder for borgerne, hvis de skal til møde med kommunen. Bisidderopgaven 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 ageret bisidder 4 gange i 2021.

- **Klage over en afgørelse – i særlige tilfælde**

Borgerrådgiveren skriver som udgangspunkt *ikke* klager for borgerne, men i særlige tilfælde kan jeg – i tæt dialog med borgeren – agere *pennefører*, hvis borgeren ikke selv er i stand til at skrive klagen. Det samme gør sig gældende i forhold til en ansøgning eller et partshøringssvar.

Jeg har i 2021 i 1 tilfælde været borger behjælpelig med at indsende en klage over en afgørelse.

Ud over at tale med borgere, får jeg også henvendelser fra forvaltningen. Jeg har i 2021 i 19 tilfælde sparret med Odder Kommunes ledelse og ansatte for at drøfte for eksempel sagsbehandlingsregler eller samarbejdet og kommunikationen med en borger.

Endelig prioriterer jeg også at synliggøre funktionen. Jeg har således 3 gange præsenteret Borgerrådgiverfunktionen for henholdsvis forvaltningen, Danske Handicaporganisationers afdeling i Odder og Frivilligcenter Odder. Jeg har i 1 tilfælde holdt et onlineoplæg om konfliktforståelse for Børn- og Familiecenteret og Ungeafdelingen.

Herudover har jeg givet 1 interview om Borgerrådgiverens arbejde. Interviewet er bragt i blandt andet Odder Avis i januar 2022 under overskriften - *Borgerrådgiveren skal helst gøre sig selv arbejdsløs*.

4.3 Årsager til borgernes henvendelser

Når jeg modtager en henvendelse fra en borger, forsøger jeg at identificere den primære årsager til, at borgeren har kontaktet mig. Det bemærkes hertil, at borgerne ofte er utilfredse eller frustrerede over flere forskellige forhold ved sagsbehandlingen. Oversigten i Tabel 1 nedenfor viser kun en opgørelse over de registrerede primære årsager.

Formålet med at registrere karakteren af borgerens utilfredshed er for det første at kunne give en mere kvalificeret tilbagemelding til forvaltningen om årsagerne til, at nogle borgere vælger at tage kontakt til Borgerrådgiveren.

Formålet er for det andet at give mig mulighed for at vurdere, om der mere generelt er nogle konkrete sagsbehandlingsområder, som forvaltningen med fordel kunne forsøge at forbedre.

Fælles for mange af henvendelserne til mig er, at borgerne har givet udtryk for en frustration eller utilfredshed i forhold til manglende overblik over sagen, manglende forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt eller en oplevelse af en utilfredsstillende kommunikation med forvaltningen.

Det er mit indtryk, at borgerne oftest 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.

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.

Tabel 3 nedenfor illustrerer de forskellige registrerede primære årsager til, at borgere har henvendt sig til Borgerrådgiveren i 2021.

TABEL 1

Årsag	Antal henvendelser
Spørgsmål til sagsbehandlingen eller procedurer for sagsbehandlingen	23
Personalets optræden	6
Manglende helhed i sagsbehandlingen	5
Manglende inddragelse i sagsbehandlingen	5
Bisidder	5
Andet	5
Hjælp til ansøgning / partshøring / klage over afgørelse	4
Manglende svar	4
Spørgsmål til afgørelse	4
Utilstrækkelig støtte	4
Uden for kompetence	4
Lang sagsbehandlingstid	3
Manglende afgørelse	3
Forberede møde med forvaltningen	3
Ny sagsbehandler	3
I alt	81

Det fremgår her, at "*Spørgsmål til sagsbehandlingen eller procedurer for sagsbehandlingen*" er den hyppigst forekomne primære årsag, og at årsagerne til, at borgerne har henvendt sig, ellers er fordelt bredt ud over flere forskellige emner.

Når borgerne har haft spørgsmål til den sagsbehandling eller de procedurer, som har fundet sted, hænger det oftest sammen med en oplevelse af, at de ikke er blevet orienteret og inddraget tilstrækkeligt undervejs.

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 forklare om de almindelige sagsbehandlingsregler i forhold til borgerens sag, det forventede sagsforløb i tilsvarende sager, og om hvad der kan forventes at ske i sagsbehandlingen fremadrettet. 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 med en samtale med mig.

Nogle borgere har henvendt sig til mig for at drøfte deres utilfredshed med personalets optræden. Borgeres utilfredshed med personalets optræden, handler om borgeres oplevelser af at blive talt til i en uvenlig eller nedladende tone eller ikke at blive respekteret og behandlet ligeværdigt. De kan også dække over en oplevelse af, at deres oplysninger til sagen ikke betragtes som relevante og vigtige, at deres oplysninger ikke gengives loyalt - eller slet ikke medtages.

Når borgere henvender sig til Borgerrådgiveren for at klage over personalets optræden, tilbyder jeg at videreformidle borgerens oplevelse af samarbejdet og kommunikationen til afdelingen. Ofte foreslår jeg også borgeren at anmode afdelingen om et møde, gerne med deltagelse af Borgerrådgiveren, eventuelt som mødeleder eller mægler, for at drøfte borgerens oplevelser. Dette ud fra en vurdering af, at dårlig kommunikation og samarbejde mellem borger og sagsbehandler kan være særdeles kontraproduktivt. En dårlig kommunikation kan forhindre, at der sker fremdrift i sagen, eller at sagens oplysninger bliver mangelfulde med risiko for en ukorrekt afgørelse til følge.

Jeg tilbyder også at videreformidle borgeres utilfredshed med personalet optræden ud fra en erfaring for, at forvaltningen måske ikke har kendskab til, at borgeren oplever mødet med forvaltningen som frustrerende, og derfor heller ikke er opmærksomme på at imødegå sådanne oplevelser hos borgeren.

I nogle tilfælde ønsker borgerne dog ikke at indgive en klage af bekymring for, at det skal forværre samarbejdet med sagsbehandleren yderligere. I disse tilfælde har jeg så i stedet fokus på at tale med borgeren om, hvad de selv kan gøre for at forbedre samarbejdet og kommunikationen med afdelingen.

Det er Borgerrådgiverens erfaring, at borgere, der ikke forstår eller har overblik over deres sag ofte også oplever usikkerhed og bekymring for, hvad der skal ske i deres sag – måske usikkerhed på hele deres fremtid og livssituation. Og for nogle borgere kan det føre til mistillid til sagsbehandlingen og dermed også til den senere afgørelses lovmedholdelighed.

Jeg vil derfor opfordre til, at forvaltningen fortsat løbende har opmærksomhed på at orientere borgeren om, hvordan sagen forløber, og hvilket tidsperspektiv borgeren kan forvente – og om det eventuelt har ændret sig. Særligt i de tilfælde hvor der er tale om komplekse og langstrakte sager kan det være af stor vigtighed med jævne mellemrum - og af egen drift – at forvaltningen opdaterer borgeren omkring sagsforløbet, så borgerens usikkerheder og undren besvares undervejs.

På baggrund af de henvendelser, jeg har modtaget i 2021, har jeg ikke grundlag for at pege på nogle generelle sagsbehandlingsproblematikker i Odder Kommune.

Som anført ovenfor i afsnit 4.1, så er en henvendelse fra en utilfreds borger efter min opfattelse dog en god anledning 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. Det er min vurdering, at der kan ligge meget værdifuld læring i for en stund at stille sig i borgerens sko og vurdere kvaliteten af sagsbehandlingen ud fra det perspektiv.

Jeg håber, at kommunens afdelinger fortsat vil kontakte mig for en mundtlig dialog om de henvendelser, jeg sender videre til besvarelse i forvaltningen. Både hvis de giver anledning til spørgsmål, men også meget gerne for en nærmere drøftelse af den problematik, borgerens henvendelse omhandler.

Jeg takker også gerne ja, når jeg inviteres til at deltage i møder med forvaltningens ledelse og personale for oplæg og dialog om generelle sagsbehandlingssemner eller samarbejdet og kommunikationen med Odder Kommunes borgere.

Som det fremgår af eksemplerne nedenfor, kontakter jeg selvfølgelig også forvaltningen, når jeg vurderer, at det vil være frugtbart at supplere den skriftlige henvendelse med mundtlig dialog.

I de følgende afsnit vil jeg komme med nogle konkrete anonymiserede eksempler på de problematikker, borgerne har henvendt sig om til mig. Jeg vil endvidere også komme med nogle eksempler på, hvordan jeg har handlet på henvendelserne for at illustrere Borgerrådgivernes opgaver og arbejdsmetode.

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.

4.4 Eksempler på borgeres henvendelse til Borgerrådgiveren

Spørgsmål til sagsbehandlingen

En borger henvendte sig, da borgeren var uforstående overfor, at vedkommende blev vurderet for rask til at være berettiget til sygedagpenge. Dette samtidig med at borgerens a-kasse vurderede, at borgeren ikke var berettiget til dagpenge, fordi vedkommende på grund af sygdom ikke stod til rådighed for arbejdsmarkedet i tilstrækkeligt omfang.

Ved sådanne henvendelser kan jeg dels fortælle om lovgivning på området og dels rådgive om klagemulighed i forhold til ophør af sygedagpenge, da det er korrekt, at disse to tilsyneladende modsatrettede forhold i nogle få tilfælde lovligt kan forekomme på samme tid.

Et andet eksempel var et forældrepar til et barn med særlige behov, der henvendte sig, fordi de var meget bekymrede over deres barns mistrivsel i en almindelig folkeskoleklasse. Forældrene kontaktede mig, fordi de ønskede rådgivning om muligheder for et andet skoletilbud, og hidtil havde de ikke oplevet en god dialog med forvaltningen om hjælp til deres barn.

Jeg havde en række samtaler med forældrene om lovgivningen på området og mulighed for mere formelt at søge om et specialskoletilbud. Jeg havde herudover nogle drøftelser med dem om, hvordan de selv kunne bidrage til en mere konstruktiv dialog med skole og forvaltning. Ligesom jeg tilbød forældrene, at jeg kunne være behjælpelig med at facilitere et møde mellem dem, skolen og forvaltningen for at forbedre dialogen.

En borger henvendte sig for at få min vurdering af, hvad der kunne siges at være en rimelig svarfrist på borgers spørgsmål til sin sagsbehandler. Jeg fandt på baggrund af borgerens oplysninger ikke grundlag for at sende en klage til afdelingen over svartiden. Jeg opfordrede her i stedet borgeren til at gå i dialog med sagsbehandleren for en forventningsafstemning og eventuelt nogle konkrete aftaler om, hvornår borgeren kunne forvente svar på sine henvendelser - afhængigt af indholdet i henvendelserne.

En borger henvendte sig vedrørende en sagsfremstilling til Kommunalbestyrelsen ved behandling af danmarkskortet over Ankestyrelsens afgørelser i klagesager på socialområdet i 2020. Borgeren kunne genkende sin egen sag refereret i sagsfremstillingen og mente, at den var beskrevet misvisende. Vedkommende ønskede, at forvaltningen skulle foretage en berigtigelse overfor politikerne.

Da det var min vurdering, at det var en problemstilling, der ligger ud over Borgerrådgivningens kompetencer, sendte jeg borgerens forespørgsel videre til behandling i forvaltningen. Borgeren modtog efterfølgende et svar fra afdelingen, hvor de beklagede fejlen og oplyste, at de havde sendt en rettelse til både Børne- Uddannelse og Kulturudvalget og til Kommunalbestyrelsen. På baggrund af afdelingens svar foretog jeg mig ikke yderligere i den anledning.

Et sidste eksempel i kategorien spørgsmål til sagsbehandlingen er en borger, der ønskede råd og vejledning om dennes rettigheder i forhold til udformning af et referat af et møde med forvaltningen. Borgeren var stærkt utilfreds med både referatets indhold og nogle af de formuleringer, der var anvendt om borger i referatet. Borgeren undrede sig over, at forvaltningen oplyste, at borgeren ikke skulle godkende referatet, for at det var gældende.

Jeg forklarede borgeren, at det er korrekt, at det er forvaltningen, der er ansvarlig for referater af møder med borgerne, således at de nødvendige oplysninger fra mødet tilgår sagen. Nødvendige oplysninger er i den sammenhæng de beslutninger og aftaler om kommende sagsbehandlingsskridt, der er truffet på mødet.

Jeg rådgav samtidig borger om, at vedkommende havde mulighed for at indsende sine bemærkninger og eventuelle rettelser til forvaltningen, og at disse også skulle lægges på sagen, uanset om der kunne opnås enighed om tilføjelserne med forvaltningen.

Jeg kontaktede efterfølgende afdelingen, hvor vi havde en god dialog om form og indhold i referater generelt, og at det i forhold til nogle borgere kan være en god ide, at der i slutningen af mødet afsætte tid til at opsummere mødets aftaler og konklusioner sammen med borger.

Spørgsmål til afgørelse

Et hold forældre henvendte sig, fordi de var utilfreds med, at der tidligere var truffet afgørelse om en børnefaglig undersøgelse på det ene af deres børn. Det var forældrenes vurdering, at beslutningsgrundlaget var mangelfuldt, og de var meget uforstående overfor, at forvaltningen kunne foretage en sådan undersøgelse imod deres vilje. Forældrene oplyste, at de havde modtaget en afgørelse om igangsættelse af undersøgelsen - men ikke nogen klagevejledning.

Da der efter min opfattelse var tale om en forvaltningsretlig afgørelse, burde forældrene have haft en klagevejledning sammen med afgørelsen. Jeg fandt det på den baggrund relevant at bringe klagen videre til forvaltningen af to årsager.

For det første for at forældrene fik mulighed for at få afprøvet ved Ankestyrelsen, om forvaltningens afgørelse var korrekt. Forældrene havde oplevet det både intimiderende, ubehageligt og meget ressourcekrævende at blive udsat for en sådan undersøgelse, hvilket de havde ikke oplevet lydhørhed overfor i afdelingen. Det var således min vurdering, at det ville være hjælpsomt i forhold til at få sagen afsluttet, at forældrene blev givet mulighed for at få Ankestyrelsens vurdering af sagen.

For det andet sendte jeg klagen videre til besvarelse i afdelingen for sikre mig, at afdelingen fremadrettet kunne undgå en sådan forvaltningsretlig fejl i deres sagsbehandling i lignende sager.

Jeg tog endvidere direkte mundtlig kontakt til afdelingen for at begrunde, at jeg havde sendt klagen, og for at gøre opmærksom på, at der efter min opfattelse, trods det sene tidspunkt, ikke var klaget for sent. Dette fordi en manglende klagevejledning fører med sig, at der ikke er nogen klagefrist. Afdelingen var således efter min opfattelse forpligtet til at foretage en genvurdering, hvilket de var enige i.

Utilstrækkelig støtte

En borger henvendte sig, fordi borgerens barn var sygemeldt på grund af alvorlig mistrivsel i en specialklasse. Barnet havde ikke været i skole gennem en længere periode. Forvaltningen havde tidligere givet afslag på forældrenes ansøgning om et specialskoletilbud. Sagen var for et par måneder siden hjemsendt fra Ankestyrelsen til fornyet behandling. Forældrene ønskede at klage over utilstrækkelig støtte, da deres barn i igennem hele forløbet ikke havde modtaget sygeundervisning. Forældrene oplyste, at de i perioden havde været i dialog med skolen om etablering af sygeundervisning, at der var aftalt flere møder om emnet, men at møderne, blandt andet på grund af corona-restriktioner, var blevet aflyst.

I skolens svar til forældrene blev det bekræftet og beklaget, at der ikke var iværksat sygeundervisning til deres barn. Ligesom det blev tilkendegivet, at det var skolens ansvar at tage initiativ til etablering af sygeundervisning, også selvom det ikke var skolen oplevelse, at forældrene havde efterspurgt sygeundervisning.

Med forældrenes klage var også en forespørgsel om mulighed for at få bevilget et midlertidigt online-sygeundervisningsforløb ved en anden aktør, frem til skolen havde genbehandlet familiens ansøgning om en specialskoleplads efter hjemsendelsen til fornyet behandling fra Ankestyrelsen.

Det fremgik af skolens svar, at idet der her var tale om en helt særlig situation, hvor genbehandling af sagen blandt andet afventede en ny PPV, så blev der i dette særlige og komplicerede tilfælde bevilget det ansøgte online-sygeundervisningsforløb, som forældrene forespurgt.

På baggrund af skolens svar og forældrenes tilbagemelding om, at de var tilfredse med svaret og den løsning, deres barn blev bevilget, så fandt jeg ikke anledning til at foretage mig yderligere i sagen.

I et andet tilfælde henvendte de pårørende til en borger sig til mig, fordi de var frustrerede over, at borgeren ikke modtog den nødvendige støtte. Det var endvidere de pårørendes oplevelse, at ansvaret for hjælpen til borgeren i vidt omfang var overladt til dem. I svaret på de pårørendes klage, oplyste afdelingen, at de var enige i, at det af forskellige årsager i opstartsfasen ikke havde været muligt at tilrettelægge og udføre hjælpen til borgeren optimalt, men at hjælpen nu var iværksat.

Afdelingen tog efterfølgende kontakt til mig, fordi den manglende hjælp til borgeren havde ført til, at de pårørende var utrygge og havde mistet tilliden til, at borgeren fremadrettet ville modtage den nødvendige hjælp. Jeg havde her en god dialog med afdelingen om konfliktnedtrappende og tillidsskabende redskaber, ligesom jeg havde nogle samtaler med familien for at få deres frustrationer og utilfredsheder og forslag til forbedringer konkretiseret, så det blev muligt for forvaltningen at handle på dem.

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 der var mulighed for at klage over afgørelsen til Datatilsynet.

Da det var mit indtryk, at afdelingen ikke var opmærksom på, at en afvisning af en borgers anmodning om berigtigelse af oplysningerne i en sag er en afgørelse, kontaktede jeg også afdelingen for en dialog om dette. Vi fandt her sammen frem til, at borgeren havde ret til en afgørelse, at forvaltningen *ikke* skulle foretage en genvurdering i denne type af klager, og at det er borgeren selv, der skal indsende klagen og alle relevante akter direkte til Datatilsynet.

Lang sagsbehandlingstid

Et forældrepar til et barn med behov for hjælp på grund af mobning i skolen og efterfølgende alvorlige psykiske problemstillinger henvendte sig, fordi de ønskede at klage over, at sagsbehandlingen tog lang tid.

Forældrene oplyste, at deres barn fortsat ikke havde modtaget den hjælp, de var stillet i udsigt fire måneder tidligere. Forældrene oplyste, at de i perioden havde rykket for hjælpen flere gange, men at den ikke blev sat i værk, og at de nu var alvorligt bekymrede for deres barns trivsel. På baggrund af forældrenes oplysninger skrev jeg en klage til afdelingen over lang sagsbehandlingstid med anmodning om, at både forældrene og jeg modtog et svar på klagen.

Det fremgik af afdelingens svar, at de bekræftede og beklagede det lange sagsbehandlingsforløb, og at der med det samme var iværksat den nødvendige hjælp. På baggrund af afdelingens svar, foretog jeg mig ikke yderligere i sagen.

5 Afrunding

Borgerrådgiverens fokus er sagsbehandlingsprocessen, borgeres retssikkerhed og kommunikationen og samarbejdet mellem borger og forvaltning. Jeg anvender her de regler, love og principper, der fortæller os noget om, hvordan en kommune skal behandle sager og henvendelser fra borgere.

På baggrund af de henvendelser, jeg har modtaget i 2021, har jeg ikke grundlag for at pege på nogle generelle sagsbehandlingsproblematikker i Odder Kommune.

Jeg vil dog opfordre til, at forvaltningen fortsat løbende og også af egen drift orienterer borgeren om, hvordan sagen forløber, hvilket tidsperspektiv borgeren kan forvente – og om det eventuelt har ændret sig. Særligt i de tilfælde hvor der er tale om længerevarende eller komplekse sager. Ligesom det selvfølgelig er vigtigt løbende at besvare borgerens henvendelser, så der hurtigt reageres på borgerens usikkerhed og undren.

Opfordringen har baggrund i, at en del borgere i deres henvendelser til mig har udtrykt frustration eller utilfredshed i forhold til manglende overblik over sagen, manglende forståelse for de enkelte sagsbehandlingskridt eller en oplevelse af en utilfredsstillende kommunikation med forvaltningen.

Den fælles kommunale borgerrådgiverfunktion har hen over tiden opnået en del viden om og erfaringer med årsagerne til borgernes utilfredshed med sagsbehandlingen. Vores særlige fagekspertise er sagsbehandlingsregler, borgeres retssikkerhed i forhold til kommunal sagsbehandling og sagsbehandling efter god forvaltningsskik. Endvidere har vi opnået en del viden og erfaring i forhold til, hvornår og hvorfor et samarbejde mellem borger og forvaltning kan blive udfordret – og hvordan vi som borgerrådgivere kan bidrage til at hjælpe dialogen tilbage i et konstruktivt spor.

Jeg bidrager på den baggrund meget gerne til læring og vidensdeling i forvaltningen både ud fra de konkrete henvendelser, jeg modtager i Odder Kommune – men også ud fra funktionens generelle erfaringer fra de andre kommuner, vi kommer i. Det er min erfaring, at jeg som borgerrådgiver med både et blik udefra – set gennem borgerens briller – og med et godt kendskab til forvaltningens maskinrum og muligheder, kan bidrage med andre og konstruktive perspektiver på sagsbehandlingen og kommunikationen med kommunens borgere.

Forvaltningen er således altid meget velkommen til at invitere mig til at deltage i møder med ledelse og personale for oplæg og dialog om generelle sagsbehandlingsemner og kommunikation og samarbejde med borgerne.

Det er som nævnt mit indtryk, at forvaltningen i Odder Kommune fortsat tager godt imod Borgerrådgiveren, og jeg oplever både lydhørhed og en god og konstruktiv dialog, når jeg henvender mig til de forskellige afdelinger.

Og det er et godt og vigtigt udgangspunkt for, at Borgerrådgiverens arbejde kan bidrage til at gøre sagsbehandlingen i Odder Kommune så god som muligt.

Bilag 1 – Borgerrådgiverens virksomhed og praksis

5.1 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 træffes på Rådhuset i Odder Kommune om onsdagen. I tilfælde af at borgerrådgiveren har heldagsmøder andetsteds, gives der en besked til Borgerservice om, at borgerrådgiveren ikke kan træffes på Rådhuset den pågældende dag.

Da borgerrådgiveren ikke nødvendigvis kan træffes på alle tidspunkter i åbningstiden, så opfordres borgere til at lave en forudgående aftale om et møde. Dette fremgår også på hjemmesiden og i informationsmaterialet om borgerrådgiverfunktionen i Odder Kommune.

5.2 Borgerrådgiverens virksomhed

Det er borgerrådgiverens mål at medvirke til at forbedre sagsbehandlingen, forbedre arbejdsgangene, løse eventuelle konflikter og øge borgeres tilfredshed med sagsbehandlingen i Odder Kommune.

I den forbindelse deltager borgerrådgiveren gerne i møder i direktionen, hos den enkelte direktør, fagchef og afdeling. Herudover vil borgerrådgiveren henvende sig til forvaltningen omkring konkrete klager, der efter borgerrådgiverens vurdering giver anledning til en nærmere dialog. Borgerrådgiveren vil gå i dialog med forvaltningen, hvis der observeres tendenser til klagetemaer i en konkret afdeling.

For en detaljeret gennemgang af borgerrådgiverens opgaver og kompetencer henvises til Borgerrådgiverens vedtægter, der er vedlagt som Bilag 2.

5.3 Kontakten til administrationen

Borgerrådgiverfunktionen og tilhørende opgaver er i 2020 blevet præsenteret for Kommunalbestyrelsen og ledelse. Borgerrådgiveren har endvidere deltaget i møder med ledere og udvalgte medarbejdere i administrationen for at informere om borgerrådgivernes funktion og kompetencer.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at funktionen fortsat gerne kommer ud og giver disse præsentationer. Derudover giver borgerrådgiveren også gerne en nærmere gennemgang om årsagerne til borgernes frustrationer og utilfredshed vedrørende de enkelte afdelinger.

Formålet er, at skabe dialog omkring muligheder for samarbejde mellem borgerrådgiveren og administrationen, at fjerne usikkerhed hos kommunens ansatte i relation til borgerrådgivernes virke og ikke mindst, at kommunens medarbejdere henviser borgere til at kontakte borgerrådgiveren, når det vurderes, at borgeren kan have nytte af / behov for at tale med en uvildig rådgiver, som er uafhængig af administrationen.

I samarbejdet med administrationen har borgerrådgiveren til opgave:

- At direktion/direktørområder/afdelinger i den årlige beretning får tilbagemeldinger om de tendenser, som borgerrådgiveren har observeret omkring borgernes oplevelser samt eventuelle forslag til forbedringer
- At rådgive forvaltningen om sagsbehandlingsreglerne og god forvaltningsskik
- At være i løbende dialog med administrationen både i forbindelse med konkrete og mere generelle spørgsmål og eventuelle forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og betjening kan forbedres
- At deltage i møder i afdelingerne og drøfte udfordringerne og svare på spørgsmål

Ansatte i kommunen har også mulighed for at henvende sig til borgerrådgiveren for sparring omkring sagsbehandling i en konkret sag eller på et mere generelt plan.

5.4 Landsdækkende borgerrådgivernetværk

Borgerrådgiveren i Odder Kommune deltager i et borgerrådgiver-netværk med borgerrådgivere fra de 58 kommuner, der for nuværende har en borgerrådgiverfunktion. Der afholdes et årligt internat på tre dage. Herudover afholdes der møder efter behov blandt de jyske borgerrådgivere.

Borgerrådgiverne har i netværket mulighed for at deltage i erfaringsudveksling på tværs af kommunerne, sparring omkring konkrete problematikker, drøftelser af generelle emner med relevans for borgerrådgiverfunktionen og at få inspiration fra interne og eksterne oplægsholdere.

Borgerrådgiverne indgår endvidere i dialog og samarbejde med institutioner og interesseorganisationer, som har stort fokus på borgernes retssikkerhed og sagsbehandlingsreglerne. Dette indebærer bl.a., at borgerrådgiverne har et uformelt struktureret samarbejde med Folketingets Ombudsmand, der også deltager som oplægsholder på det årlige internat.

Bilag 2 - 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.