



Borgerrådgiverens beretning 2020



Indhold

1	ODDER KOMMUNE HAR FÅET EN BORGERRÅDGIVER	3
2	INDLEDNING	5
3	METODISKE BEMÆRKNINGER	6
3.1	HVAD SIGER TALLENE NOGET OM?	6
3.2	REGISTRERING AF HENVENDELSER.....	6
4	BERETNING AUGUST – DECEMBER 2020	8
4.1	HENVENDELSER FORDELT PÅ DIREKTØROMRÅDER	8
4.2	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF BORGERNES HENVENDELSER.....	9
4.3	ÅRSAGER TIL BORGERNES HENVENDELSER	10
5	AFRUNDING.....	11
	BILAG 1 – BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED OG PRAKSIS.....	12
5.1	KONTAKT OG TRÆFFETIDER	12
5.2	BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED	12
5.3	KONTAKTEN TIL ADMINISTRATIONEN	12
5.4	BORGERRÅDGIVERENS PRAKSIS	13
5.5	LANDSDÆKKENDE BORGERRÅDGIVERNETVÆRK.....	14
	BILAG 2 - BORGERRÅDGIVERENS VEDTÆGTER.....	15

1 Odder Kommune har fået en borgerrådgiver

Borgerrådgiveren i Odder Kommune startede op i august 2020. Funktionen er en del af et tværkommunalt samarbejde med seks andre kommuner – Randers, Norddjurs, Skanderborg, Favrskov, Horsens og Skive kommuner. Funktionen har fire ansatte, hvoraf en af borgerrådgiverne - Karin Lambert – er fast tilknyttet Odder Kommune. Borgerrådgiverfunktionen indgår også i netværket af borgerrådgivere fra de i alt 41 kommuner i Danmark, som har en borgerrådgiverfunktion.

Borgerrådgiveren indgår også i Odder Kommunes Whistleblower-udvalg. Indberetninger til Whistleblowerordningen indgår ikke som en del af borgerrådgiverens beretning.

Borgerrådgiveren er en uvildig instans, hvis primære opgave er at medvirke til at styrke dialogen mellem borger og forvaltning. Borgerrådgiveren tilbyder desuden 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 Borgerrådgiveren i dette arbejde optræder som borgerens advokat.

Hos Borgerrådgiveren kan Odder Kommunes borgere:

- 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 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 / forventer kan blive ubehagelig, og få hjælp at forberede sig til samtalen, og efterfølgende få hjælp 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 skal medvirke til, at borgernes henvendelser og klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunes sagsbehandling og borgerbetjening, ligesom vi skal medvirke til at gøre sagsbehandlingen så god som mulig. I den forbindelse inddrager vi 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.

Borgerrådgiveren kan behandle klager over:

- Sagsbehandlingen
- Personalets optræden
- Udførelse af praktiske opgaver
- Diskrimination

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*.

Denne første beretning er baseret på henvendelser til borgerrådgiveren og på borgerrådgiverens samarbejde og dialog med forvaltningen for perioden august – december 2020. Idet der er tale om en opstartsperiode – og et forholdsvist kort tidsrum, vil beretningen for 2020 kun indeholde en redegørelse for antal henvendelser vedrørende de forskellige afdelinger, og hvad henvendelserne har handlet om. I de kommende års beretninger vil jeg i højere grad også have grundlag for at kunne komme med anbefalinger og opfordringer til, hvor og hvordan sagsbehandlingen kan forbedres. I de kommende beretninger vil jeg endvidere inddrage en række anonymiserede konkrete cases for at illustrere årsager til borgernes henvendelser og min behandling af dem – herunder min dialog med forvaltningen.

For en nærmere beskrivelse af Borgerrådgiverfunktionens virksomhed og praksis og Borgerrådgiverens vedtægter henvises til Bilag 1 og Bilag 2.

2 Indledning

Jeg vil indledningsvist sige tak for den positive måde, alle i forvaltningen har modtaget borgerrådgiverfunktionen på. Jeg har mødt en stor interesse og mange gode spørgsmål, og enkelte ansatte har også allerede henvendt sig for sparring på sagsbehandling eller samarbejde med borgere i konkrete sager, ligesom en afdeling har inviteret mig til at holde et oplæg om konfliktforståelse. Jeg oplever generelt også en god og konstruktiv dialog, når jeg henvender mig til forvaltningen med borgeres spørgsmål eller klager – Min oplevelse er derfor, at funktionen har lagt godt fra land.

Beretningen indeholder en beskrivelse af de 58 henvendelser, jeg har registreret fra august –december 2020.

Antallet af henvendelserne bærer delvist præg af, at funktionen er ny i Odder Kommune. Jeg har således i den første tid prioriteret at komme ud i afdelingerne i kommunen for at præsentere funktionen for såvel kommunens ledelse, medarbejdere, enkelte politikere og Handicaprådet. På grund af corona-restriktionerne, er de fleste af præsentationerne foregået virtuelt, ligesom de fleste samtaler med borgere har foregået telefonisk. Det er ikke en optimal ramme for dialog med hverken forvaltning eller borgere, og jeg ser meget frem til, at jeg igen kan mødes med borgere og ansatte på Rådhuset og på andre af kommunens lokaliteter

I afsnit 4.1 præsenteres henvendelserne i forhold til fordelingen på de tre direktørområder – Børn, Uddannelse og Kultur, Social, Sundhed og Beskæftigelse og Kommunaldirektørens område.

Afsnit 4.2 indeholder en beskrivelse af min behandling af henvendelserne, og i afsnit 4.3 vil jeg kort komme nærmere ind på nogle af de årsager, borgerne har haft til at henvendt sig til mig.

Inden jeg går over til en nærmere beskrivelse af de henvendelser, jeg har modtaget, har jeg nogle metodiske bemærkninger i forhold til forståelsen af de forskellige tal, der optræder i beretningen.

3 Metodiske bemærkninger

3.1 Hvad siger tallene noget om?

Læseren skal for det første være opmærksom på, at de registrerede henvendelser *ikke* udgør en repræsentativ stikprøve-undersøgelse 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.

Den løbende kontakt mellem borgerrådgiveren og forvaltningen, 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 borgeren på.

Det er med andre ord i højere grad indholdet i henvendelserne, der er interessante – end antallet af henvendelser - Når sigtet er en forbedring af sagsbehandlingen.

Ved fortolkning af tallene er det også vigtigt at være opmærksom på, at nogle områder har en højere grad af borgerkontakt end andre, hvor der i højere grad er tale om en mere stabsrettet funktion.

Herudover er det 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, familieforhold eller andre sociale forhold. Opgaver med et mindre indgribende myndighedspræg er i denne sammenhæng for eksempel afgørelser ved byggesagsbehandling. Serviceorienterede opgaver er for eksempel i relation til pas og kørekort.

Såvel i Odder Kommune som i de andre kommuner, der indgår i det tværkommunale samarbejde, er det således henvendelser fra borgere vedrørende social- og beskæftigelsesområderne, 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.

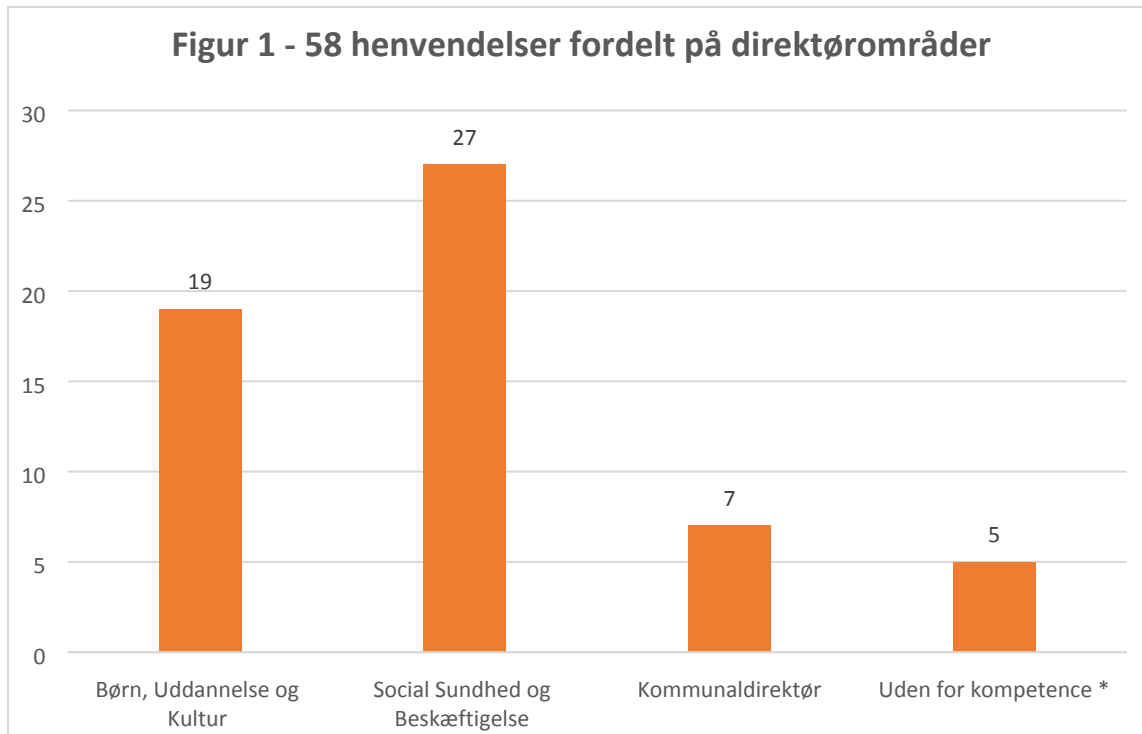
Antallet af henvendelser er således *ikke* en oversigt over, hvor mange kontakter, der har været til Borgerrådgiveren i alt, ligesom opgørelsen ikke indikerer noget om, hvor mange ressourcer, der er anvendt på den enkelte henvendelse.

For at synliggøre funktionens anvendelse af ressourcer registreres det også, når jeg præsenterer funktionen i forvaltningens forskellige afdelinger eller for politiske udvalg eller brugerråd, og når jeg holder oplæg omkring for eksempel sagsbehandlingsregler, god forvaltningsskik, konflikthåndtering, kommunikation med borgere med mange henvendelse / klager eller personalet henvender sig for sparring.

4 Beretning august – december 2020

4.1 Henvendelser fordelt på direktørområder

Figur 1 nedenfor illustrerer fordelingen af henvendelser i relation til Odder Kommunes tre direktørområder.



* Henvendelser vedrørende forhold udenfor Borgerrådgiverens kompetence eksempelvis henvendelser vedrørende SKAT, Udbetaling Danmark, Beboerklagenævnet og Familieretshuset

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

Børne- og Familiecenteret	16
Skoleområdet	3

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

Jobcenter	7
Borgerservice	3
Sundhed og Omsorg	5
Ungeenheden	12

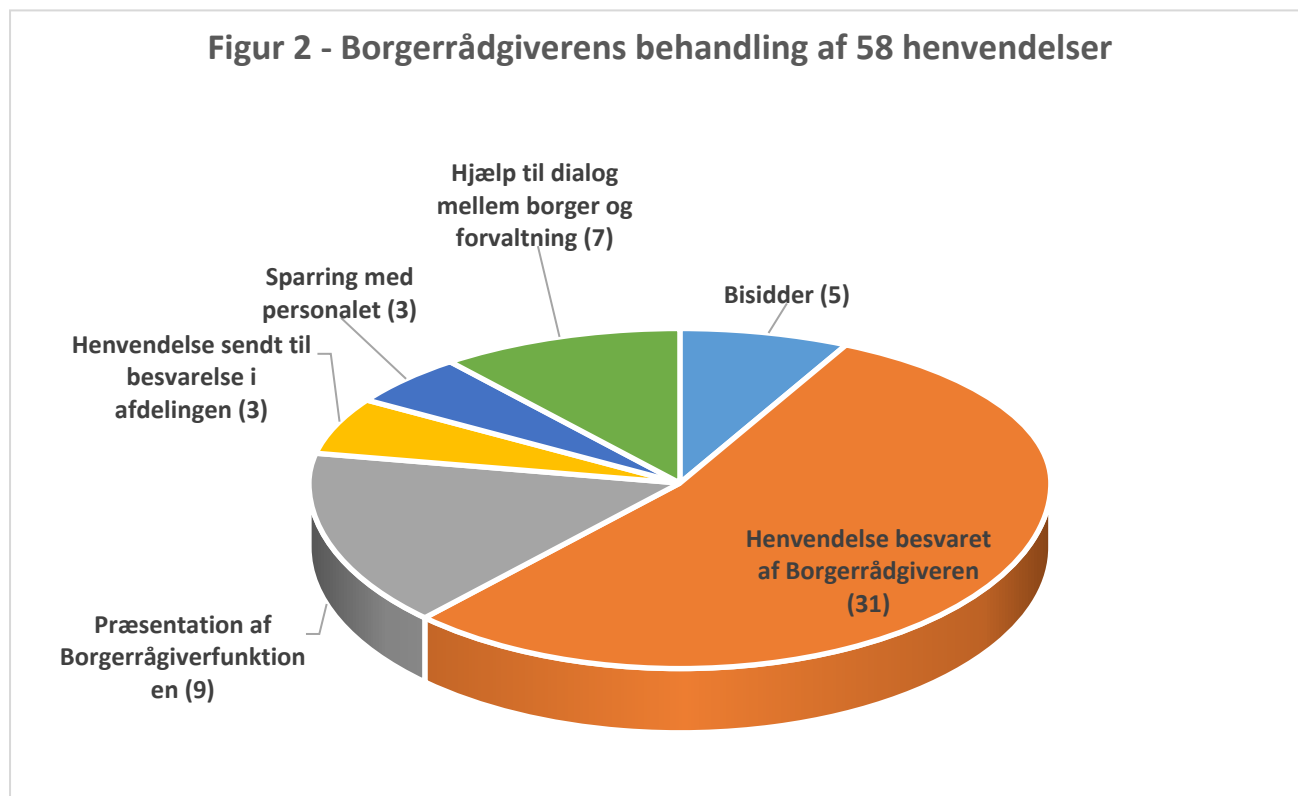
7 henvendelser vedrørende kommunaldirektørens områder

Teknik og Miljø	3
Stabsfunktionen	4

De 5 henvendelser vedrørende forhold, der ligger uden for Borgerrådgiverens kompetence, har været vedrørende en sag i Beboerklagenævnet, hjælp i forhold til komplicerede skilsmisssager under behandling i Familieretshuset og hjælp til oplysning om coronatest og -vaccine. I disse tilfælde har Borgerrådgiveren ikke kompetence til at hjælpe borgerne, men giver i stedet råd og vejledning om, hvor borgerne i stedet skal henvende sig for at få hjælp.

4.2 Borgerrådgiverens behandling af borgernes henvendelser

Figur 2 illustrerer Borgerrådgiverens behandling af de 58 henvendelser.



Det fremgår her, at godt halvdelen af henvendelserne er afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren. Borgerne har her fået en mulighed for at fremføre deres synspunkter og bekymringer, eller det de undrer sig over. Andre borgere har henvendt sig for at få en second opinion ved en uvildig instans. 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 Borgerrådgiverens vurdering, at disse samtaler oftest fører til, at borgeren herefter får en større forståelse for forløbet og dermed i højere grad vil kunne acceptere en eventuel senere afgørelse. Dette kan i nogle tilfælde klares ved en enkelt samtale, mens der i andre kan være behov for flere samtaler – oftest fordi der har været tale om et længevarende sagsforløb, som borgere har oplevet utilfredsstillende eller svært forståeligt.

Jeg har i 3 tilfælde sendt en borgers klage videre til besvarelse i forvaltningen og i 7 tilfælde været i dialog med forvaltningen om borgerens henvendelse. Det er i tilfælde, hvor jeg ud fra borgerens forklaring også undrer mig over forløbet eller ikke kan svare på de spørgsmål, borgeren har til sagsbehandlingen.

Jeg har i 5 tilfælde været bisidder i forbindelse med en borgeres møde med forvaltningen. Det er umiddelbart min vurdering, at mange borgere kan have glæde af at have en bisidder med til deres møde med forvaltningen og derigennem få et mere konstruktivt resultat ud af mødet.

Bisidderopgaven er dog ikke en af funktionens hovedopgaver. Jeg prioriterer derfor primært at deltage som bisidder i møder, hvor borgeren oplever et højt konfliktniveau eller giver udtryk for mistillid til eller utryghed ved den afdeling, som behandler borgerens sag. I andre tilfælde tilbyder jeg at gå med til et møde, fordi borgeren har svært ved at overskue sagen eller på grund af kognitive vanskeligheder eller nervøsitet har svært at høre og forstå og efterfølgende huske, hvad der blev talt om og aftalt på mødet.

4.3 Årsager til borgernes henvendelser

En del henvendelser har omhandlet borgeres oplevelse af, at de gennem en årrække har efterspurgt hjælp til deres børn, hvor de har oplevet, at samarbejdet med forvaltningen har været vanskeligt, eller at deres henvendelser først er blevet taget alvorligt efter en lang og utilfredsstillende dialog med forvaltningen. Nogle henvendelser har omhandlet forældres oplevelse af, at de ikke er blevet hørt og inddraget eller rådgivet i tilstrækkeligt omfang i deres børn sager. I nogle tilfælde har henvendelserne også indeholdt utilfredshed med personalets optræden, fordi borgerne har oplevet sig talt til i en uvenlig eller nedladende tone, eller at aftaler med afdelingen ikke er blevet overholdt.

Jeg har haft en lang række samtaler med flere af disse familier og også deltaget i nogle dialogmøder mellem familierne og forvaltningen, fordi familiernes tillid til afdelingen havde lidt et alvorligt knæk. Jeg er fortsat i dialog med flere af disse familier og med forvaltningen for at bidrage til at få genoprettet et konstruktivt samarbejde. Nogle af disse sager handler også om hjælp til at få etableret et tillidsfuldt samarbejde mellem borgere og forvaltning, efter at forældre har oplevet det ubehageligt og belastende at indgå i et samarbejde med forvaltningen om en børnefaglig undersøgelse.

Nogle af familierne har selv indsendt klager over den sagsbehandling, de har oplevet, hvor de har ønsket en drøftelse med mig af indholdet i deres klager, og de svar de har modtaget fra forvaltningen. I andre tilfælde har jeg formuleret en klage eller spørgsmål, som jeg har sendt til besvarelse i de respektive afdelinger.

Andre henvendelser har omhandlet spørgsmål til den sagsbehandling, de har oplevet som for eksempel lovmedholdeligheden og datasikkerheden, når private eksterne konsulenter indhenter personoplysninger, uklarhed om betydningen af en partshøring i forhold til en afgørelse, betydningen af en afgørelses begrundelse, udveksling af oplysninger uden samtykke i en ansøgnings sag eller mulighed for økonomisk støtte til hjemmeboende børns forsørgelse eller sundhedsudgifter. Atter andre henvendelser har omhandlet

mulighed for at få tildelt en anden sagsbehandler eller lovgrundlag i forhold for eksempel til bevilling af specialtilbud eller borgerstyret personlig assistance.

Nogle henvendelser har omhandlet hjælp til at få en sag nærmere forklaret af borgerrådgiveren eller af forvaltningen, hjælp til at få svar på en henvendelse - eller at få et mere uddybende svar eller oplevelser af ikke at have fået tilstrækkelig råd og vejledning.

Endelig har jeg været i dialog med forvaltningen vedrørende eksempelvis en principafgørelse fra Ankestyrelsen, som en afdeling ikke havde været opmærksom på, GDPR og samtykke i forbindelse med vidensdeling mellem kommunens afdelinger eller sparring i forhold til bedre dialog med borgere, som afdelingen oplever har en vanskelig klageadfærd.

5 Afrunding

Borgerrådgiverens fokus er sagsbehandlingsprocessen, borgeres retssikkerhed, kommunikationen og samarbejdet mellem borger og forvaltning med fokus på blandt andet principper om borgerens medinddragelse, hurtig sagsbehandling, notatpligt, kommunikation med meget mere. Altså de regler, love og principper, der fortæller os noget om, hvordan en kommune skal behandle sager og henvendelser fra borgere.

Den fælles kommunale borgerrådgiverfunktion har hen over tiden opnået en del viden om og erfaringer med årsagerne til borgernes utilfredshed med sagsbehandlingen. Herudover er vores særlige fagekspertise sagsbehandlingsregler, borgeres retssikkerhed i forhold til kommunal sagsbehandling og sagsbehandling efter god forvaltningsskik. Jeg bidrage med 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.

Herudover bidrager jeg selvfølgelig også gerne til læring og vidensdeling i forhold til principafgørelser eller udtalelser fra f.eks. Ankestyrelsen og Ombudsmanden, som vi løbende bliver opmærksomme på via vores arbejde i de seks kommuner.

Det er som sagt mit indtryk, at forvaltningen i Odder Kommune har taget godt imod den nye borgerrådgiverfunktion, og at jeg kun har oplevet både interesse og en god og konstruktiv dialog. Og jeg ser meget frem til det videre samarbejde.

Bilag 1 – Borgerrådgiverens virksomhed og praksis

5.1 Kontakt og træffetider

Borgerrådgiverfunktionen varetages i Odder Kommune af borgerrådgiver Karin Lambert
Mobil 30 56 77 51 og e-mail: borgerraadgiver@odder.dk.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.

Borgere opfordres på hjemmesiden og i informationsmaterialet til at lave en forudgående aftale om et møde, da borgerrådgiveren på grund af anden mødeaktivitet ikke nødvendigvis kan træffes på alle tidspunkter i åbningstiden.

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.

Dialogen med kommunens direktion og enkelte direktørområder er meget væsentlig i forhold til samarbejdet mellem forvaltning og borgerrådgiver og i forhold til funktionens synlighed og opgaver i organisationen.

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 blevet præsenteret for Byråd og ledelse. Borgerrådgiveren har endvidere deltaget i møder med ledere og udvalgte medarbejdere i administrationen for at informere om borgerrådgivernes funktion og kompetencer.

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

Borgerrådgiveren vil samtidig henlede opmærksomheden på, at man som ansat i kommunen også har mulighed for at henvende sig til borgerrådgiveren for sparring omkring sagsbehandling i en konkret sag eller på et mere generelt plan.

5.4 Borgerrådgiverens praksis

Når borgerrådgiveren modtager en henvendelse, kan der ske flere ting.

I de fleste tilfælde vil en henvendelse blive afsluttet med en samtale med borgerrådgiveren. Borgeren får her mulighed for at drøfte sagen med en uvildig person og få rådgivning om eller en mulig forklaring på det sagsforløb, vedkommende har oplevet.

I andre tilfælde, hvor borgerrådgiveren ikke kan svare på borgerens spørgsmål, eller hvor borgerrådgiveren undrer sig over det forløb, der beskrives i henvendelsen, så udarbejder borgerrådgiveren en skriftlig henvendelse / klage til den relevante afdelings ledelse. Her anmodes afdelingen om at svare på borgerens spørgsmål eller udarbejde en skriftlig redegørelse for sagsforløbet med forvaltningens vurdering af, om sagen er forløbet korrekt.

Når borgerrådgiveren sender en sådan skriftlig klage eller forespørgsel har forvaltningen 3 uger til at udarbejde en besvarelse, der skal sendes til borgeren med en kopi til borgerrådgiveren. Forvaltningen får således mulighed for at svare på borgerens henvendelse og redegøre for sagsforløbet, før borgerrådgiveren tager stilling til, om der er grundlag for eventuelt at foretage en nærmere undersøgelse af sagsforløbet. Først når borgerrådgiveren har foretaget en sådan nærmere undersøgelse, har borgerrådgiveren grundlag for at vurdere, om der er forhold i sagen, som giver anledning til at udtale kritik eller komme med anbefalinger.

Borgerrådgiveren kan udtale kritik, når sagsbehandlingen ikke overholder gældende lovgivning eller kommunens vedtagne retningslinjer, er mangelfulde eller ikke er foretaget efter god forvaltningsskik. Derudover har borgerrådgiveren mulighed for at komme med anbefalinger eller opfordringer til forvaltningen, som borgerrådgiveren vurderer, der kan medvirke til at forbedre sagsbehandlingen fremadrettet.

Forvaltningen er ikke bundet af borgerrådgiverens udtalelse, men hvis en forvaltning ikke ønsker at følge en anbefaling, skal det oplyses til borgerrådgiveren.

I atter andre tilfælde giver en henvendelse i stedet anledning til, at borgerrådgiveren har en mundtlig eller skriftlig direkte dialog med forvaltningen for at få løst borgerens problem. Her vil forvaltningen i nogle tilfælde blive anmodet om selv at tage kontakt til borgeren. I andre tilfælde foregår dialogen mellem borgerrådgiveren og forvaltningen, og borgerrådgiveren vil i disse tilfælde efterfølgende orientere borgeren om resultatet af dialogen, hvis der er behov for det.

Det vil altid fremgå af borgerrådgiverens henvendelse til forvaltningen, hvordan en henvendelse skal besvares, ligesom der altid er en invitation til, at afdelingen kan kontakte borgerrådgiveren, hvis henvendelsen giver anledning til spørgsmål.

5.5 Landsdækkende borgerrådgivernetværk

Borgerrådgiveren i Odder Kommune deltager i et borgerrådgiver-netværk med borgerrådgivere fra de 41 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 et uformelt struktureret samarbejde med Ombudsmanden, der også deltager som oplægsholder på det årlige internat.

Bilag 2 - Borgerråd giverens vedtægter

VEDTÆGT FOR BORGERRÅDGIVEREN

Kapitel 1

Generelle bestemmelser

Borgerråd giverens overordnede funktion

§ 1. Odder Kommune har etableret en borgerråd giverfunktion, som er forankret direkte under Odder Byråd og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerråd giverfunktionen ledes af Borgerråd giveren, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e.

§ 2. Borgerråd giveren varetager nærmere af Odder Byråd fastsatte opgaver om borgerråd givning og borgervejledning. Borgerråd giverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

Formålet med Borgerråd giveren

§ 3. Formålet med Borgerråd giveren 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. Borgerråd giveren 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.

Borgerråd giverens forhold til Odder Byråd og dens udvalg mv.

§ 4. Odder Byråd ansætter og afskediger Borgerråd giveren.

§ 5. Borgerråd giveren 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 undladelser, 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. Borgerrådsgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådsgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

Kapitel 7

Ikrafttræden

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