

Borgerrådgiverens beretning

2023



Borgerrådgiver Janne Andersen

Esbjerg Kommune

Nørregade 19

6700 Esbjerg

Tlf. 76 16 20 10

jaa4@esbjerg.dk



Esbjerg
Kommune



10 år som borgerrådgiver

I Esbjerg Kommune har borgerrådgiverfunktionen eksisteret siden maj 2014. Jeg har varetaget funktionen fra begyndelsen. Denne beretning handler om de henvendelser og aktiviteter min kollega og jeg har haft i 2023. Det blev året, hvor vi for første gang kom i kontakt med over 500 borgere. I denne beretning vil jeg også gøre status over 10 år som borgerrådgiver i Esbjerg Kommune.

Tak

Jeg er meget stolt over den borgerrådgiverfunktion, vi har fået opbygget i kommunen. Jeg vil gerne benytte lejligheden til at sige tak til de medarbejdere, der har været tilknyttet funktionen. Tak til de mange medarbejdere, ledere og politikere som gennem årene er kommet med konstruktiv sparring til funktionen. En særlig tak skal dog rettes til alle borgere, der har vist mig tilliden til at få lov til at hjælpe dem i ofte svære situationer. Det er flere tusind borgere, der har benyttet sig af hjælp fra borgerrådgiveren siden vi startede. Mange har været pressede, kede af det eller vrede i den periode, vi har været i kontakt. Jeg elsker at møde dem igen, når de er kommet ud på den anden side – når ryggen er blevet mere rank og blikket mere fast. Nogle kigger endda forbi, eller skriver/ringer til mig for at takke for hjælpen. Det sætter jeg stor pris på.

At føle sig set, hørt og forstået

Jeg oplever fortsat en stor borgertilfredshed med funktionen. Borgerne sætter stor pris på, at der er en uvildig funktion, hvor man kan få svar på sine spørgsmål og hjælp i ofte svære og pressede situationer.

Det er også min oplevelse, at kommunens medarbejdere og ledelse er tilfredse med funktionen. Som altovervejende hovedregel møder jeg dialog og samarbejde, uanset om jeg taler med en medarbejder eller leder. Dette er en vigtig forudsætning for såvel borgerne og funktionen. Mit fokus er fortsat at bidrage til, at borgerne føler sig set, hørt og forstået i mødet med Esbjerg Kommune.

Janne Andersen

Borgerrådgiver, cand.jur.

Indhold

Forord	2
10 år som borgerrådgiver.....	2
Tak.....	2
At føle sig set, hørt og forstået.....	2
Hvad er en borgerrådgiver?.....	4
Hvordan arbejder borgerrådgiveren i Esbjerg Kommune.....	5
Eksempler på henvendelser og hvordan de behandles:.....	6
Aktiviteter i 2023.....	8
Henvendelser i 2023	8
Sagernes indhold	10
Eksempler på henvendelser i 2023	10
Oplæg om den gode borgerdialog.....	12
Andre aktiviteter.....	12
Aktuelle fokusområder	13
Opnormering af borgerrådgiverfunktionen/puljemidler	13
Fokus på retssikkerheden for kommunens mest udsatte borgere.....	13
Opdatering af oplæg om den gode borgerdialog.....	14
Fremtidige fokusområder	15
Fokus på bedre begrundelser og forklaringer.....	15
10 år som borgerrådgiver	16
Familierrådgivningen.....	16
Jobaktiv	17
Afsluttende bemærkninger.....	18
Læs mere.....	18

Hvad er en borgerrådgiver?

En borgerrådgiver har til opgave at bistå borgere, som har brug for hjælp i forhold til kommunen. Det kan være en borger, der ikke ved, hvor i kommunen man skal henvende sig. Det kan være en borger, der har svært ved at forstå et brev eller en afgørelse fra kommunen og ikke ved, hvilken betydning indholdet har og hvordan man skal reagere. Det kan også være en borger, der undrer sig over noget, der er blevet sagt i telefonen eller til et møde. Endelig kan det være en borger der ønsker at klage over kommunen eller oplever udfordringer i samarbejdet og ønsker at få genskabt en god dialog. Det er med andre ord mange forskellige typer af borgerhenvendelser, som en borgerrådgiver kan modtage.

Der er stor forskel på typen af borgerhenvendelse. Der er forskel på den enkelte borger, hvilket tidspunkt i et sagsforløb, de kontakter os og kompleksiteten i sagen. Nogle borgerhenvendelser er hurtigt afsluttet igen. Særligt i de situationer, hvor der blot er behov for vejledning om, hvem i kommunen eller hvilken afdeling, man skal kontakte. Andre henvendelser kan vare i flere måneder; det gælder særligt, hvor dialogen er gået skævt eller hvor sagen har en større kompleksitet; fx når borgeren er i kontakt med flere afdelinger i kommunen. At få genskabt en god dialog tager tid og til tider også tålmodighed fra alle involverede. Der er ofte sket misforståelser, som skal afklares og det kan kræve flere møder og tiltag før borgerens sag igen er tilbage på sporet.

En borgerrådgiver er alene en vejledende funktion i forhold til borgerne. Det betyder, at en borgerrådgiver ikke kan træffe afgørelserne om, hvilken ydelse en borger har ret til eller indgå i den faglige vurdering. Men vi kan hjælpe med at forklare og uddybe, hvorfor kommunen er kommet frem til et resultat, vejlede om lovgivningen bag og afklare om forløbet op til afgørelsen har været efter bogen. Hvis borgeren ønsker at gå videre med sin sag, kan vi bistå med at få skrevet en klage eller gå i dialog med kommunen, hvis der er forhold i sagen, der mangler at blive belyst eller andet.

En borgerrådgiver har også en konsulentfunktion i forhold til kommunen. Det betyder, at hvis der i borgerhenvendelserne ses et uhensigtsmæssigt mønster i forhold til borgerdialogen eller hvis der ses forvaltningsretlige problemer i en sag, skal en borgerrådgiver henvende sig til kommunen med henblik på at få det løst. Der kan i den forbindelse tilbydes hjælp til at få kigget på formuleringer i breve samt undervisning om forvaltningsretlige spørgsmål samt oplæg om den gode borgerdialog. Det betyder også, at kommunen kan henvende sig til borgerrådgiveren, hvis de oplever udfordringer i borgerdialog eller blot har brug for sparring til at komme videre i en sag.

Endelig skal en borgerrådgiver orientere byrådet om de borgerhenvendelser og aktiviteter, der er i det forløbne år. For det er byrådet, der har ansat borgerrådgiveren. I Esbjerg Kommune er borgerrådgiverfunktionen uvildig og dermed adskilt fra den resterende del af kommunen og der refereres til byrådet. Det er for at understrege uafhængigheden af kommunen, at borgerrådgiveren har kontor på hovedbiblioteket, der af borgerne anses for at være et neutralt sted. Hvis jeg bliver spurgt om, hvad uvildigheden konkret betyder svarer jeg gerne følgende: en borgerrådgiver er ikke på nogens side – hverken borgerens eller kommunens. Vi er på lovgivningens og sagsbehandlingens side og befinder os dermed imellem eller ved siden af.

For yderligere information om borgerrådgiverfunktionen i Esbjerg Kommune, herunder vedtægter se venligst kommunens hjemmeside:

Hvordan arbejder borgerrådgiveren i Esbjerg Kommune

Borgerrådgiverfunktionen i Esbjerg Kommune arbejder primært dialogbaseret. Det betyder, at der er stort fokus på at svare på en borgers henvendelse og løse en eventuel problemstilling sammen med kommunes medarbejdere. Når der er kontakt til medarbejdere og ledere i en sag, sker det ofte telefonisk eller med fysiske møder. Det er min erfaring, at et godt fysisk møde fremmer kommunikationen og tilliden. Det fremmer, at borgeren føler sig set, hørt og forstået. Det er vigtigt at kunne se hinanden i øjnene. Kommunen kan se, om borgeren er forvirret, ked af det eller vred og borgeren kan se, at kommunens medarbejdere forstår deres situation og forsøger at hjælpe. En borgerrådgiver skal medvirke til at minimere konflikter og misforståelser og mundtlig dialog er i min optik, den bedste metode til det.

Eksempler på henvendelser og hvordan de behandles:

Hvor skal jeg henvende mig?

Vi hjælper borgeren med at finde ud af, hvor og hvem i kommunen de kan henvende sig. Vi kan efter behov også bistå med at udfylde en ansøgning på eller skrive en digital besked til kommunen.

Jeg er indkaldt til en samtale i kommunen. Hvad betyder det og hvordan kan jeg forberede mig?

Ud fra tidspunktet i sagsforløbet kan vi vejlede om, hvad formålet med mødet er. Vi kan klæde borgeren på til samtalen. Hvis borgeren er utryg og forvirret, anbefaler vi, at der tages kontakte til kommunen med ønske om en dagsorden eller præcisering af formålet med mødet. Dette gælder i særlig grad, hvis borgeren har fået oplyst, at en leder deltager i mødet.

Hvorfor beder kommunen om oplysninger fra mig?

Vi vejleder om reglerne om medvirken til egen sag og hvorfor, det er vigtigt, at borgeren samarbejder om at få oplyst sagen, så kommunen kan træffe den rigtige afgørelse.

Hvorfor har jeg fået afslag?

Vi kan gennemgå afgørelsen med borgeren og vejlede om eventuelle klagemuligheder. Hvis der er en praksis på området, kan vi også vejlede om det. Hvis borgeren har udfordringer med sprog eller andet, kan vi bistå med at få skrevet en klage. De sker enten ved at skrive fra borgerens egen digitale postkasse eller i særlige tilfælde kan vi skrive den. Hvis borgeren selv kan, yder vi alene sparring til en eventuel klage.

Hvorfor har kommunen stoppet/ændret min hjælp?

Vi gennemgår sagen med borgeren og vejleder/forklarer uddybende om sagen. Hvis der er truffet en afgørelse, kan vi vejlede/bistå med en eventuel klage jf. ovenfor.

Jeg har en sag i Ankestyrelsen. Hvad betyder det?

Vi kan vejlede om forløbet og hvilke muligheder og rettigheder borgeren har. Det kan ofte være en god ide at bede Ankestyrelsen om aktindsigt, så man ved, hvad kommunen har sendt af sagsakter og eventuelt opfordre til, at de indhenter flere oplysninger, hvis de ligger på sagen.

Jeg hører aldrig fra kommunen/der sker ikke noget i min sag.

Vi hjælper med at få et overblik over sagen. Vi undersøger, om der er en sagsbehandlingsfrist i sagen. Hvis den er overskredet, opfordrer vi til kontakt til kommunen og kan efter behov hjælpe med at gøre det.

Jeg føler, jeg er kørt fast i systemet. Hvad gør jeg nu?

Vi lytter til borgeren og deres oplevelse af forløbet. Vi hjælper med at få et overblik over deres sag indtil nu og vejleder om, hvilke muligheder de har fremover og hvad de selv kan gøre. Hvis borgeren giver udtryk for en svær dialog, kan vi tilbyde et dialogmøde eller andre tiltag for at bidrage til at sagen og dialogen kommer tilbage på sporet.

Der er som sagt stor forskel i henvendelserne og der er derfor stor forskel på, hvad vi vurderer at kunne bistå med og hvor længe vi er i kontakt med borgeren. Vi aftaler altid med den enkelte borger, hvad vi gør og hvordan vores kontakt skal være. Vi kontakter kun kommunen, hvis borgeren er enig i det. Hvis vi skal gå meget ind i en sag og deltage i møder, skal der være noget på spil. Der skal være en kompleksitet eller et behov ud over, at det er rart at have et sæt ekstra ører med.

Aktiviteter i 2023

Henvendelser i 2023

535 borgere har henvendt sig til borgerrådgiveren i 2023. Nogle borgere har henvendt sig mere end én gang, og der er derfor registreret 846 henvendelser i alt. Det betyder, at der i gennemsnit har været 45 nye borgerhenvendelser og ca. 70 registreringer i alt om måneden.

Ca. 27 % af borgerne har henvendt sig mere end én gang, hvilket er det samme niveau som de seneste 3 år, hvor det har ligget på 25-27 %.

Udviklingen i antal henvendelser til borgerrådgiveren

Skemaet viser udviklingen i antal henvendelser de seneste 6 år:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Januar	66	51	51	60	59	74
Februar	54	30	48	51	58	67
Marts	54	45	23	83	86	85
April	70	38	37	58	68	69
Maj	64	56	35	51	70	97
Juni	62	41	47	69	67	89
Juli	14	44	35	37	35	50
August	58	42	25	43	67	71
September	50	57	52	68	72	71
Oktober	50	72	49	57	82	66
November	64	68	61	61	76	66
December	51	51	51	45	53	39
I alt	657	594	514	683	793	846
Gennemsnit	54,75	49,5	42,83	56,92	66,08	70,5
Borgere i alt	406	355	285	385	471	535

Med ansættelsen af en socialfaglig konsulent i 2022 er antallet af borgere, der henvender sig steget. Jeg tænker, at tilstedeværelsen på Varmestuen, Fælles Åben Rådgivning og andre væresteder for socialt udsatte ikke alene kan forklare stigningen. Jeg vurderer, at det er en kombination af, at vi med to ansatte er blevet mere tilgængelige og at der med puljemidlerne er kommet øget fokus på funktionen i hele landet. Mange borgere bliver henvist via medarbejdere fra kommunen, men en del er

også blevet opfordret til at kontakte os af andre borgere, vi tidligere har hjulpet. Vi havde en kort periode i forsommeren, hvor vi oplevede en ekstraordinær stigning i henvendelser, der ikke vedrørte kommunen. Vi havde kontakt til Esbjerg Kommunes Kontaktcenter og fik tjekket Esbjerg Kommunes nye telefonrobot i samarbejde med borgerservicechefen. Det fik niveauet til at sænke til normalt niveau igen.

Den største ændring i antal af henvendelser til borgerrådgiveren er sket på familieområdet. Det er særligt på børnehandicapområdet, der sket en stor stigning. I årene 2017-21 var der ca. 20-23 borgere, der henvendte sig om året. I 2022 steg tallet til 41 og sidste år til 73. Det er næsten en tredobling på få år. Som følge heraf har jeg taget initiativ til løbende dialogmøder med Familierådgivningen med fokus på børnehandicapområdet.

I 2023 har der været flere aktiviteter som fx undervisning/oplæg, interne og eksterne møder og sparring. Oplæg om borgere med markant/atypisk klageadfærd og Styrket Borgerkontakt. Dertil kommer, at der har været en del aktivitet i forbindelse med den lovpligtige whistleblowerordning, som trådte i kraft den 17. december 2021. Det er borgerrådgiveren, der er ansvarlig for ordningen i Esbjerg Kommune.

Sagernes indhold

Det er vigtigt at understrege, at henvendelser til borgerrådgiveren ikke er et udtryk for kommunens generelle kvalitet i sagsbehandlingen. Henvendelser er alt fra korte afgrænsede spørgsmål til længere forløb for at få en sag tilbage på sporet. De fleste borgere i længere forløb opleves at være forvirrede, at have mistet overblikket over egen sag eller at være decideret utilfredse og ønske at klage. En stor motivation for at henvende sig er ikke altid kun dem selv, men også at andre borgere ikke skal opleve det samme. Andelen af henvendelser er fortsat højest fra Borger & Arbejdsmarked.

Eksempler på henvendelser i 2023

Eksempler på henvendelser om Borger & Arbejdsmarked

- Borgerservice
 - Hjælp til sager om bilstøtte
 - Hjælp til ansøgning om økonomisk støtte, fx tandbehandling, tillæg til pensionister, indskudslån mv.
 - Sager vedr. Udbetaling Danmark fx boligstøtte
 - Hjælp til digitalt udsatte, fx læsning og forståelse af breve, nyt pas, MitID, lægeskift mv.
- Jobcenter
 - Vejledning og evt. klage over stop af sygedagpenge
 - Vejledning i forbindelse med overgang til anden ydelse
 - Vejledning til borgere uden forsørgelse/selvforsørgende der ønsker hjælp fra Jobcentret. Hjælp til etablering af kontakt
 - Vejledning i forbindelse med møder i rehabiliteringsteamet og evt. deltagelse til mødet
- Social
 - Familierådgivning
 - Socialområdet:
 - Dialogsager
 - Vejledning om forståelse af breve og afgørelser mv.
 - Handicapområdet:
 - Sagsbehandlingsfrister, både for ansøgninger og genvurderinger, samt sager, der er kommet tilbage fra Ankestyrelsen
 - Ønske om mere dialog

- Ønske om mere forklaring/begrundelse for beslutninger og vurderinger
 - Frustrationer over mange sagsbehandlerskift
- Voksne
 - Vejledning til hjemløse og socialt udsatte
 - Henvendelser fra borgere i botilbud

Eksempler på henvendelser om Børn & Kultur

- Dialog med skoler
- Vejledning om tilbud på skoleområdet
- Vejledning om fripladstilskud

Eksempler på henvendelser om Teknik & Miljø

- Byggesager
- Klagevejledning
- Sparring til medarbejdere og ledelse

Eksempler på henvendelser om Fritid, Sundhed & Omsorg

- Vejledning i sager om boligindretning
- Vejledning, ansøgning og evt. klage i visitationssager som fx hjælpemidler, BPA-ordning og hjemmehjælp
- Vejledning om samspillet mellem borgerens rettigheder og arbejdsmiljøregler

Eksempler på andre henvendelser om Esbjerg Kommune

- Indsigt i egne oplysninger
- Vejledning om borgerforslag
- Vejledning om databeskyttelsesregler

Eksempler henvendelser uden for borgerrådgiverens kompetenceområde

- Store økonomiske problemer – henvises til gældsrådgivning
- Lejeretlige spørgsmål og sager om skilsmisse, børn og samvær, der hører under familieretshuset – henvises til retshjælp
- Spørgsmål inden for sundhedsvæsenet – henvises til Patientkontoret i Vejle
- Behov for bisidder til møder andre steder en i kommunen – henvises til frivilligt bisiddernetværk

Eksempler på dialogmøder i 2023:

- Børnehandicapområdet
- Sag om boligindretning – tilbygning
- Dialog med skoler
- Vilkår for ophold på botilbud
- Pårørendesager

Se diagrammer over henvendelser på siden 19. Er der behov for uddybende oplysninger om statistik og indhold i henvendelser, står jeg naturligvis til rådighed.

Oplæg om den gode borgerdialog

Jeg har gennem flere år holdt oplæg om god borgerdialog. Oplægget indeholder eksempler fra hverdagen og principperne om Styrket borgerkontakt. I 2023 udkom bogen Markante Borgere – Viden og værktøjer til færre frustrationer, der er skrevet af Hans Mogensen, som har mangeårig kommunal erfaring. Bidrag fra bogen er nu inkluderet i oplægget¹.

Andre aktiviteter

Jeg har i alle årene deltaget i aktiviteter med borgerrådgivere fra andre kommuner. Vi er samlet i et netværk, hvor vi sparrer med hinanden og tilbyder mentorhjælp til nye borgerrådgivere mv. Der er flere arbejdsgrupper i netværket, hvoraf den ene består af et uformelt samarbejde med medarbejdere fra Folketingets Ombudsmand. Denne gruppe er jeg medlem af i øjeblikket.

¹ <https://styrketborgerkontakt.dk/>
<https://samfundslitteratur.dk/bog/markante-borgere>

Aktuelle fokusområder

Opnormering af borgerrådgiverfunktionen/puljemidler

I 2021 blev det muligt for kommuner at søge puljemidler fra den tidligere Bolig- og Planstyrelse til at oprette borgerrådgiverfunktioner, hvis man ikke allerede havde det. Kommuner med eksisterende borgerrådgiverfunktioner kunne søge om midler til en opnormering. Esbjerg Kommune søgte om midler til en socialfaglig medarbejder. Formålet er bedre tilgængelig for borgerne, tilstedeværelse hos kommunens mest udsatte borgere og større mulighed for at tilbyde oplæg og undervisning til kommunens medarbejdere (understøtte positiv læringskultur).

Kommunen fik bevilget midlerne og vi har derfor været to årsværk hos borgerrådgiveren i Esbjerg Kommune siden 2022: en jurist på fuld tid, en socialfaglig konsulent på 30 timer om ugen og administrativ bistand på 6 timer om ugen.

Fanø Kommune har ligeledes fået bevilget midler fra puljen, hvorefter der blev indgået en frivillig aftale med Esbjerg Kommune. Denne aftale skal opdateres inden udgangen af året, hvis Fanø Kommunes borgere fortsat skal have mulighed for at kontakte borgerrådgiverfunktionen i Esbjerg Kommune.

Det er mit håb, at vi fortsat kan være to årsværk i borgerrådgiverfunktionen fra 2025 i Esbjerg Kommune. Dette særligt under hensyntagen til det aktuelle antal henvendelser og varetagelsen af whistleblowerordningen i kommunen. Vi er blevet mere tilgængelige og der kan gives hurtigere hjælp.

Fokus på retssikkerheden for kommunens mest udsatte borgere

Som følge af vilkårene for puljemidlerne, har vi øget fokus på kommunens mest udsatte borgere, herunder de digitalt udsatte.

Efter dialog med Udsatterådet begyndte jeg at komme hver anden uge på Varmestuen i 2021. I 2023 ændrede det sig til hver uge, men med en kontakt om morgenen, så jeg ikke kører forgæves. Elisa kommer på Cafe Finns Paraply eller Korn 180. Vi er desuden med i Fælles Åben Rådgivning (FÅR), hvor vi en gang om måneden bistår med supervision. Eksempler på henvendelser fra Varmestuen, andre væresteder og FÅR:

- Hjælp til at indgå afdragsordninger, hvis der er gæld til kommunen
- Hjælp til kontakt til kommunen
- Hjælp til ansøgninger om økonomisk hjælp til fx tandbehandling
- Hjælp til genetablering af kontakt til jobcenter
- Hjælp til ansøgning om hjælpemidler

Opdatering af oplæg om den gode borgerdialog

Som tidligere beskrevet har vi i 2023 opdateret oplægget om den gode borgerdialog. Elisa har været på kursus i Styrket Borgerkontakt og vi har inddraget bogen " Markante Borgere" og læring om Træk- og Tryk kommunikation. Vi er begge med til at holde oplægget.

Der er to versioner af oplægget. Der er en kort version på 3 timer, hvor vi fortæller om markant/atypisk borgeradfærd og de udfordringer det kan give i en kommune. Vi kommer også med forslag til mulige kommunikationstiltag som fx Styrket Borgerkontakt. Der er også en mulighed for et længere forløb, hvor vi først går i dialog med den konkrete afdeling. Vi gennemgår deres behov for områder, hvor de ønsker at lære og optimere deres dialog med borgerne. Derefter laver vi cases, hvor de kan øve sig i forskellige metoder til at kommunikere afhængig af situationen.

Det seneste oplæg blev holdt i december måned, hvor ca. 45 medarbejdere i Fritid, Sundhed & Omsorg deltog. Oplægget blev holdt i forlængelse af nogle dialogforløb, hvor vi havde været involveret som borgerrådgivere. De umiddelbare tilbagemeldingerne var meget fine. Vores materiale var godt udvalgt og brugbart efter deres behov. Nogle måneder efter oplægget fortalte lederen os, at oplægget har medført en ændret tilgang i klagesager, hvor borgerne nu bliver kontaktet på en anden og mere nysgerrig måde end tidligere. Det ikke kun i klagesager, der er sket en ændring i tilgangen til borgerne. Også den daglige kommunikation med borgerne er blevet endnu bedre. De taler jævnligt om det, de lærte af oplægget. Det har givet dem et fælles sprog og metoder, de bruger i hverdagen. Lederen har også udtalt, at hun personligt bruger værktøjerne fra oplægget ofte.

Der er aktuelle planer for at holde oplægget med en afdeling i Jobcentret i efteråret. Men tilbuddet gælder for alle i Esbjerg Kommune, der måtte ønske det. Så alle er meget velkomne til at kontakte Elisa eller jeg for at høre mere om oplægget. Vi kan tilpasse det efter ønsker og behov.

Fremtidige fokusområder

Fokus på bedre begrundelser og forklaringer

I 2023 har vi oplevet øget tilgang af henvendelser, hvor borgere ikke forstår de begrundelser og forklaringer kommunen har givet dem i forbindelse med en afgørelse, vurdering eller beslutning. Det er vigtigt, at borgerne forstår, hvorfor man som offentlig myndighed kommer frem til lige netop de vurderinger, afgørelser og beslutninger i deres sag. Det er nemlig medvirkende til at styrke tilliden til det offentlige. Flere borgere giver udtryk for, at det bliver for generelt og overordnet. Der bliver brugt indforstået fagsprog og de oplever, at der ikke bliver inddraget konkrete oplysninger fra deres sag. De oplever, at deres egne oplysninger ikke bliver inddraget i afvejningen af sagen.

Elisa og jeg har derfor besluttet at have et ekstra fokus på dette i 2024. Det betyder, at vi vil gøre det mere tydeligt i dialogen, hvis det særligt er i denne situation, en borger efterspørger vores hjælp.

Den gode begrundelse og forklaring er et meget vigtigt punkt i en borgers sag. Hvis borgeren får afslag på det, der er søgt om eller hvis der træffes en afgørelse, der går borgeren imod, skal der træffes en afgørelse jf. Forvaltningslovens regler om begrundelse i §§ 22-24. Men det er også i en begrundelse eller forklaring, en offentlig myndighed viser, at borgeren reelt er blevet inddraget og at borgeren er blevet set, hørt og forstået. Det er vigtigt, at processen med dialogen med borgeren bliver afspejlet i begrundelsen. Det er ikke sikkert, at borgeren er berettiget til det, der er blevet søgt om. Men det kan de fleste borgere godt forstå, hvis de har fået en ordentlig forklaring konkret begrundet i oplysningerne i deres sag, hvor det er tydeligt, hvordan forskellige hensyn og modsatrettede interesser er blevet afvejet.

10 år som borgerrådgiver

Den 1. maj 2024 har jeg været ansat som borgerrådgiver i Esbjerg Kommune i 10 år. Jeg vil derfor benytte denne beretning til at gøre status.

Indholdet i det daglige arbejde har ændret sig meget lidt gennem årene. Den største ændring kom efter det første halve år, hvor vi omlagde funktionen til at arbejde dialogbaseret i stedet for skriftligt. Tilvæksten af borgerhenvendelser er blot steget for hvert år. Undtaget herfra er dog 2020, hvor situationen med Covid medførte mindre aktivitet generelt. På landsplan er der i dag 84 kommuner med en borgerrådgiverfunktion. For 10 år siden var der knap 30.

Den seneste større ændring kom i 2022, hvor Fanø Kommune kom med, borgerrådgiveren blev ansvarlig for whistleblowerordningen i begge kommuner og der blev ansat en socialfaglig konsulent. Som tidligere skrevet håber jeg, at vi fortsat kan være 2 årsværk i borgerrådgiverfunktionen.

Jeg har altid været meget omhyggelig med at kalde det henvendelser til borgerrådgiveren. For mange borgere ønsker slet ikke at klage. Der er dog også borgere, som tror, at klagevejen er den eneste vej at gå i forhold til at blive hørt. Klagesager kan være meget ressourcetunge for medarbejdere og ledere. Der er ofte store følelser på spil. I de ti år er der særligt to områder, som har medført mange henvendelser og dermed opmærksomhed fra borgerrådgiveren: Jobaktiv og Familierådgivningen.

Familierådgivningen

Gennem årene har været mange henvendelser til borgerrådgiveren på familieområdet. Antallet af henvendelser har ligget nogenlunde stabilt i flere år, men i 2022 og 23 er der sket en stigning. Henvendelsestallet har ligget nogenlunde lige på det sociale område i alle årene. Men på børnehandicapområdet er det steget fra 20-23 borgerhenvendelser om året indtil 2021 (med undtagelse af 2020) til 41 i 2022 og 74 i 2023. Der er desuden flere dialogsager og længere forløb med megen kontakt.

Familierådgivningen har været nævnt i tidligere beretninger. Som jeg tidligere har skrevet, er det min oplevelse, at der på familieområdet er flest problemstillinger og større kompleksitet end på andre områder. For at sagerne skal lykkes, er der flere ting, der skal gå op i en højere enhed, og der er mange flere hensyn at tage. Det er et følelsesmæssigt sårbart område, hvor man fx vurderes i sine evner som forældre. Desuden bærer særlovgivningen på familieområdet mere præg af vage og elastiske bestemmelser end fx på jobcenterområdet. Politisk er familieområdet også under øget bevågenhed. Aktuelt for 2024 er, at der er kommet ny lovgivning på området med Barnets Lov.

Som følge af den store stigning i henvendelser på børnehandicapområdet har jeg taget initiativ til at de generelle dialogmøder mellem borgerrådgiveren og Familierådgivningen fremadrettet

koncentrerer sig om børnehandicapområdet. Der er flere tiltag i gang, herunder projekt Sammen med Familien og tiltag som er godkendt af Borger og Arbejdsmarkedsudvalget i forhold til forbedring af sagsbehandlingen mv. Det er vores håb, at tiltagene kommer til at virke. Vi er opmærksomme på at ændringer tager tid. Det er en vigtig, men langvarig proces, der er sat i gang.

Jobaktiv

Jobaktiv er den afdeling i Jobcentret, hvor de er i kontakt med de borgere, der anses for at være længst væk fra arbejdsmarkedet og borgere på integrationsområdet. I årene 2014-2017 havde jeg mange borgerhenvendelser fra området. Der var en del af henvendelserne, der blev til dialogsager med mødeaktivitet mv. Jeg har tidligere skrevet om Jobaktiv i mine beretninger pga. de mange henvendelser, herunder et længere dialogforløb med ledelsen.

I de senere år har der været en stor nedgang i antal henvendelser til borgerrådgiveren om Jobaktiv. De fleste registreringer er kontakt med borgere, vi møder på Varmestuen, andre væresteder eller Fælles Åben Rådgivning. Jobaktiv har oplyst til mig, at det ikke kun er mig, der har bemærket det. De har også færre klager over dialog og sagsbehandling, samt færre borgere med behov for bisiddere og partsrepræsentanter.

Jobaktiv har siden 2018 arbejdet meget med endnu bedre inddragelse af borgerne, øget borgerdialog, og at borgere jævnligt bliver bedt om at svare anonymt på mødekvaliteten. Når der i dag skal tages vigtige beslutninger i borgernes sager, holdes der et møde med borgeren og alle involverede parter, samt en leder/fagkonsulent. Borgeren er dermed til stede mens der bliver truffet en beslutning i deres sag. Set fra et borgerperspektiv giver det større gennemsigtighed og mulighed for at tage dialogen med det samme, hvis der er uenighed om noget.

Det er min vurdering, at det vedvarende ledelsesmæssige fokus på den gode borgerdialog og inddragelse er en stor del af årsagen til, at der i dag er færre henvendelser til borgerrådgiveren, færre klager over samarbejdet og mindre behov for bisiddere og partsrepræsentanter i Jobaktiv i dag. Ud over den klare fordel at borgerne er mere tilfredse har Jobaktiv oplyst, at det også den sideeffekt, at der er færre konflikter, større arbejdsglæde og bedre arbejdsmiljø.

Jeg har valgt at fremhæve Jobaktiv for at illustrere, at det i min optik betaler sig at investere i den gode borgerdialog. Forløbet viser også, at det er muligt at vende udviklingen i en afdeling til det bedre.

Afsluttende bemærkninger

Selv om jeg har været ansat som borgerrådgiver snart 10 år, er det fortsat min oplevelse, at funktionen har sin berettigelse og er til stor værdi for såvel borgere som medarbejdere og ledelse. Det er en fornøjelse at samarbejde med Elisa, borgere, medarbejdere og ledere om at gøre Esbjerg Kommune endnu bedre.



Socialfaglig konsulent Elisa Ferrari og borgerrådgiver Janne Andersen

Tak til borgere, medarbejdere og ledelse for samarbejdet i 2023.

Læs mere

Læs mere om borgerrådgiverfunktionen på kommunens hjemmeside:

<https://www.esbjerg.dk/om-kommunen/borgerraadgiver>

