



**Kolding
Kommune**
en del af trekantområdet

Sammen designer vi livet



Borgerrådgiverens beretning for 2023

Forord

Kolding Kommune har siden 2011 prioriteret at have en borgerrådgiver. Borgerrådgiveren er en uvildig instans, som dækker alle kommunens forvaltninger. Fysisk er borgerrådgiveren neutralt placeret på rådhuset.

Jeg har varetaget funktionen de seneste tre år. Jeg er uddannet socialrådgiver og har en bred forvaltningserfaring. Endvidere har jeg i over ti år arbejdet med juridisk rådgivning og konflikthåndtering.

Jeg har gennem mine tre år rådgivet 666 henvendelser, nogle kommer fra fagpersonale, men langt de fleste er fra kommunens borgere. Nogle henvender sig fordi de undrer sig over sagens gang. Andre er så frustrerede over deres situation, at de overvejer at kontakte ledelsen, ankestyrelsen, tilsynet, ombudsmanden, en advokat, pressen eller politikerne. Mange borgere efterspørger konkret rådgivning om deres retssikkerhed, mens andre har oplevet det hjælpsomt med den brede rådgivning om kommunens organisering og deres handlemuligheder. Nogle borgere har allerede fået rådgivning i deres forvaltning, men har brug for en objektiv og uvildig vurdering af deres situation og gør derfor brug af borgerrådgiveren.

Denne beretning omhandler kalenderåret 2023.



Hanne Petersen
Borgerrådgiver

Kolding, januar 2024

Henvendelser 2023

Der har været 241 henvendelser til borgerrådgiveren i 2023. Antallet er nøjagtig det samme som i 2022.

Henvendelserne til mig kan indeholde flere problemstillinger, som omhandler flere forvaltninger. Jeg registrerer dog henvendelsen som én henvendelse, også selv om der har været flere samtaler og møder med borgeren og forvaltningen.

Den første henvendelse sker i de fleste tilfælde telefonisk, dernæst via mail og færrest ved fysisk møde.

År	Antal henvendelser til borgerrådgiveren
2023	241
2022	241
2021	184
2020	166
2019	260
2018	248



Hvem henvender sig

De 241 henvendelser fordeler sig således:

Henvendelses-type	Antal 2023	Antal 2022	Antal 2021
Borger	73%	65%	70%
Pårørende	13%	23%	20%
Fagperson	14%	12%	10%

Det er fortsat flest borgere, der henvender sig om egen sag eller om deres børn under 18 år. Pårørende er f.eks. forældre til voksne børn eller ægtefæller. Det kan også være voksne børn der henvender sig om deres forældre, alle for at få rådgivning til problemstillinger omkring deres nære.

Endvidere ses over årene en stigning af henvendelser fra fagpersoner. De fleste er sagsbehandlere fra Kolding Kommune, som ønsker en anonymiseret drøftelse af, hvorvidt det vil være hensigtsmæssigt at inddrage borgerrådgiveren. I tallet er der også henvendelser fra fagpersoner uden for den kommunale forvaltning.



Henvendelser fordelt på forvaltningsområder

Forvaltningsområde	2023	2022
Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen Halvdelen fra arbejdsmarkedsområdet. Dernæst social- og handicapområdet og færrest fra ungeområdet	33%	40%
Centralforvaltningen Over halvdelen vedrører borgerservice	23%	17%
Børne- og Uddannelsesforvaltningen Over halvdelen fra familieområdet	13%	7%
Senior-, Sundheds- og Fritidsforvaltningen Hovedsageligt seniorrydgivningen, hjemmeplejen og hjælpemiddelområdet	11%	18%
By- og Udviklingsforvaltningen Halvdelen fra miljø og grøn omstilling	8%	10%
Uden for Kolding Kommune F.eks. Udbetaling Danmark, Familieretshuset, Politiet, Patientvejlederne eller SKAT	12%	8%

Som det fremgår af statistikken, er der flest henvendelser, som omhandler Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. Det betyder ikke nødvendigvis, at der er flest udfordringer på det område. Der kan være forskel på, hvor meget de enkelte afdelinger i kommunen er opmærksomme på muligheden for at inddrage borgerrådgiveren.



Synlighed

Som jeg fremførte i min beretning sidste år, mener jeg, at borgerrådgiverfunktionen kan være forebyggende for, at sagen går i hårdknude, eller den kan bidrage til at genskabe dialogen, hvor denne synes vanskelig. Min uvildige rådgivning og rollen som mægler og oversætter kan gøre en forskel for såvel borger som for Kolding Kommune.

Jeg valgte derfor i 2023 i samarbejde med forvaltningerne at gøre tiltag for min synlighed.

Tiltag for synlighed

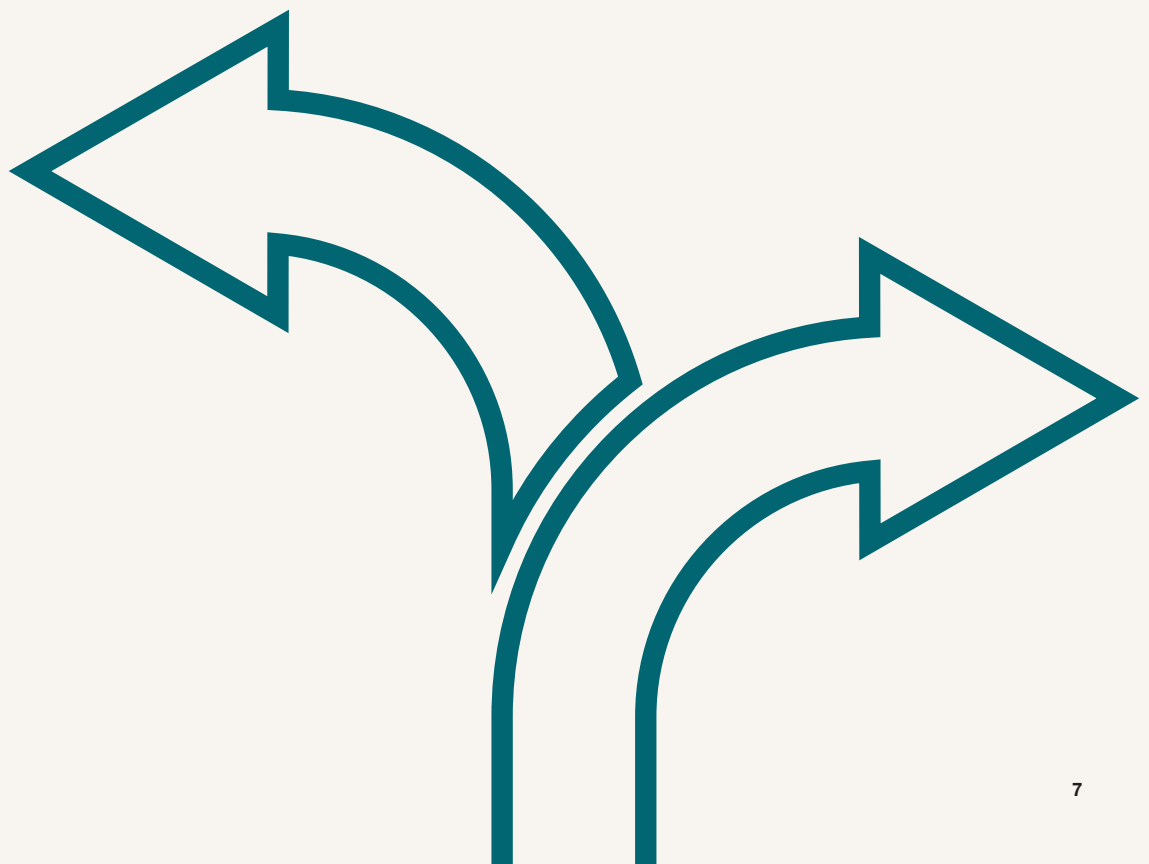
- Folder i elektronisk udgave, som sagsbehandlere kan vedhæfte deres breve. Findes også på hjemmesiden
- Foldere i diverse venterum i forvaltningerne
- Tv-spot i indgangsarealet på Sundhedscenteret
- Via Ældrerådet nævnt i Kolding Ugeavis i forbindelse med, at Pårørende-guiden stopper
- Fast punkt i introduktionsprogrammet for kommunens nye ledere.

Jeg var i 2023 nysgerrig på, hvordan borgerne fandt vejen frem til mig, da det ville kunne sige noget om, hvad der er effektivt for min synlighed.

Hvordan henvender fandt frem til borgerrådgiveren	Antal
Kommunens ansatte henviste borgeren	28%
Kendte borgerrådgiveren i forvejen	8%
Fagpersoner udenfor kommunen henviste borgeren	9%
Andet: fx via borgers netværk eller KK-hjemmeside	3%
Ikke spurgt borgeren	52%

I halvdelen af henvendelserne er borgeren ikke blevet spurgt, hvordan de fandt vej til mig. Nogle fordi henvendelsen er kommet som mail, og andre fordi det i samtalen ikke var passende at komme ind på spørgsmålet. I tallet er der også borgere, hvor jeg ikke var opmærksom på at få spurgt.

Af statistikken fremgår, at mindst 1/3 del af alle henvendelser til borgerrådgiveren kommer, fordi ansatte ved Kolding Kommune har gjort borgeren opmærksom på muligheden for at kontakte mig. Det tager jeg som et udtryk for, at jeg i nogen grad er synlig i forvaltningerne, og at funktionen vurderes som hjælpsom for sagen.



Formålet med borgerrådgiveren

Lad os se lidt nærmere på vedtægterne.

Formålet

- Styrke dialogen
- Styrke borgerens retssikkerhed

Hvordan

- Konkret niveau:
Rådgive enkeltsager
- Overordnede niveau:
Styrke læringen internt



Formål som fremgår af borgerrådgiverens vedtægter

Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgere, virksomheder og Kolding Kommune, samt at styrke borgerens retssikkerhed.

Formålet varetages på både et konkret og et mere overordnet niveau. I den konkrete sag er borgerrådgiverens opgave at rådgive borgeren videre i sin sag og yde hjælp til at finde vej i den kommunale organisation.

Rådgive om klagemuligheder og i nogle tilfælde mægle og bidrage til at genskabe dialogen mellem borgeren og kommunen.

På et mere overordnet niveau skal borgerrådgiveren være med til at styrke læringen internt i kommunen ved bl.a. at være med til at forbedre kommunens arbejdsgange.

Hvordan arbejder borgerrådgiveren

Jeg arbejder primært dialogbaseret.

Det betyder, at kontakten med borgerne, samt kommunens ansatte, primært er mundtlig i form af telefonsamtaler eller fysiske møder. Det er min erfaring, at mundtlighed fremmer kommunikationen og tilliden mellem parterne.

Det er borgerrådgiverens opgave at støtte op om dialogen, bidrage til at minimere konflikter og misforståelser og netop dette fremmer den mundtlige dialog.

Det er grundlæggende vigtigt for mig at agere uvildigt. Uvildighed handler for mig om ikke at tage parti, men at anvende saglige og objektive argumenter med grundlag i lovgivningen. Det må ikke forveksles med det vigtige i, at problemstillingen naturligvis skal belyses fra henholdsvis borgerens og kommunens perspektiv.

Der er stor variation i kompleksiteten og tidsforbruget i min behandling af henvendelserne. Bag et tilsyneladende enkelt spørgsmål kan der være mange forhold, der skal undersøges og italesættes, dels med borgeren, men også i dialog med forvaltningen.

Nogle henvendelser afsluttes efter en enkelt samtale, hvorefter borgeren er hjulpet videre, hvor andre henvendelser er langt mere omfangsrige, specielt hvis borgerens tillid til forvaltningen er svækket på grund af den forudgående historik. I disse henvendelser forløber min indsats typisk over en længere periode.



Uvildighed forklarer jeg sådan:

” Jeg er ikke borgerens advokat eller kommunens forlængede arm. Jeg er hverken på borgerens eller kommunens side - jeg er på lovens side ”

Indsatsen kan overordnet opdeles i tre kategorier:

- Vejvisning
- Uvildig rådgivning
- Dialog og samarbejde

1**Vejvisning**

Borgere, som er usikre på, hvor man skal henvende sig, og hvad man kan forvente sig af sagsbehandlingen. Det kan være en konkret problemstilling, men det kan også være komplekse sager, hvor jeg hjælper med at få overblik og vejlede om handlemuligheder. Vejvisning er oftest i den kommunale organisation, men kan også være til andre myndigheder.

Rådgivningen afsluttes typisk efter en enkelt samtale.

2**Uvildig rådgivning**

Borgere, som på den ene eller anden måde oplever sig svigtet i kontakten med kommunen. Jeg rådgiver konkret i sagen, så borgeren kan komme videre i samarbejdet med forvaltningen. Det kan f.eks. være borgere, der har behov for at drøfte en afgørelse, få oversat kompliceret lovstof til forståelige ord, rådgivning om handlemuligheder og rettigheder, eller få oplyst sagsgangene i en sag. Nogle gange tager jeg kontakt til forvaltningen for at høre anden parts bemærkninger for at kunne rådgive borgeren færdig.

Rådgivningen afsluttes typisk efter 1-2 samtaler.

3**Dialog og samarbejde: Borger – Forvaltning - Borgerrådgiver**

Henvendelser som kræver min kontakt til forvaltningen. Der kan være tale om, at jeg indgår en konkret aftale med sagsbehandler om den videre sagsbehandling, deltager i møder med forvaltningen eller faciliterer dialogmøder på mit kontor.

Samarbejdet kan være på både sagsbehandler- og ledelsesniveau og forløbe over kortere eller længere tid.

	Antal	Vejvisning	Uvildig Rådgivning	Dialog og samarbejde
2023	241	67	110	64
2022	241	71	95	75
2021	184	66	47	71

Som det fremgår af statistikken har jeg flest henvendelser, hvor jeg yder uvildig rådgivning. Netop her oplever jeg, at min funktion kan være forebyggende, da jeg kan være oversætter, forklarende og vejledende.

Indsats fordelt på forvaltninger

Forvaltning	Vejvisning	Uvildig rådgivning	Dialog og samarbejde	I alt
Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen	6	47	26	79
Senior-, Sundheds- og Fritidsforvaltningen	3	16	8	27
Centralforvaltningen	28	15	12	55
By- og Udviklingsforvaltningen	7	2	10	19
Børne- og Uddannelsesforvaltningen	5	22	6	33
Anden myndighed	18	8	2	28
I alt	67	110	64	241



Men, hvad er retssikkerhed?

Det er vel noget med, at man som borger får den ydelse man efter loven er berettiget til?



Ja, det er korrekt

Det er den materielle retssikkerhed - det ene ben i retssikkerheden.
Vejen til afgørelsen er den processuelle retssikkerhed - det andet ben



Begrebet retssikkerhed

Et af formålene med Kolding Kommunes borgerrådgiverfunktion er at medvirke til at styrke borgerens retssikkerhed.

Den materielle retssikkerhed - Indholdet i selve afgørelsen

Afgørelsen skal være i overensstemmelse med loven og truffet på et sagligt grundlag ud fra grundlæggende retsprincipper som f.eks. proportionalitetsprincippet og lighedsprincippet.

Den processuelle retssikkerhed - Måden sagen behandles på

Den processuelle retssikkerhed sikres ved sagsbehandlingsregler, der regulerer borgerens rettigheder og kommunens pligter. Reglerne findes f.eks. i Retssikkerhedsloven og Forvaltningsloven.

Ofte stillede spørgsmål til retssikkerheden

- svar på hjemmesiden

Når jeg taler med borgerne, oplever jeg, at det ofte er spørgsmål til sagsbehandlingen der fylder. Borgerne er usikre på deres rettigheder og kommunens pligter.

Det kan være spørgsmål som

- Hvad er en partshøring?
 - Kan jeg klage over afgørelsen?
 - Skal jeg selv sørge for lægelig udtalelse?
 - Har jeg krav på et referat?
 - Findes der en facitliste på mine rettigheder?
 - Kan jeg få en afgørelse nu?
 - Hvad, hvis jeg siger nej til at samarbejde yderligere?
 - Hvad er forskellen på en bisidder og en partsrepræsentant?
 - Hvor lang må sagsbehandlingstiden være?
 - Har jeg ret til en anden sagsbehandler?
- Og så videre...



For at styrke retssikkerheden har jeg i 2023 lavet et tiltag for at vejlede borgerne om sagsbehandlingsreglerne - den processuelle retssikkerhed. Jeg har på Kolding Kommunes hjemmeside under borgerrådgiveren, udfærdiget en oversigt med svar på de spørgsmål som jeg ofte får (FAQ).

Oversigten ser sådan ud:

- Hvad gør jeg, hvis jeg ikke ved, hvilken afdeling jeg skal tale med?
- Har du brug for rådgivning eller søger du en ydelse?
- Hvordan behandles en ansøgning?
- Hvor lang tid går der, før jeg får en afgørelse?
- Hvilke oplysninger skal kommunen bruge for at træffe afgørelse?
- Bliver jeg inddraget, inden kommunen træffer afgørelse?
- Hvordan får jeg besked om kommunens afgørelse, og hvad indgår i afgørelsen?
- Hvordan klager jeg over en afgørelse eller en kommunal medarbejder?
- Klage over afgørelsen?
- Klage over sagsbehandlingen?
- Kan jeg få en anden sagsbehandler?
- Hvordan søger jeg om sagsakterne i min sag?
- Må jeg have nogen til at hjælpe mig i kontakten til kommunen?

Der har i 2023 været 557 besøg på borgerrådgiverens hjemmeside, men det er ikke muligt at se, hvad der konkret har været besøgt på siden. Jeg håber at tiltaget er med til at vejlede borgerne om deres retssikkerhed, og at ansatte vil henvise borgerne til hjemmesiden i de situationer, hvor det kunne være relevant.

Borgerinddragelse

” Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed ”

RETSSIKKERHEDSLOVENS §4

Fokus i 2024 intern læring

Når dialogen er svær - hvad ser jeg?

Jeg er i kontakt med borgere, der oplever, at de ikke bliver mødt, forstået og inddraget i deres sag. Samtidig erfarer jeg, at vi ansatte forsøger at gøre vores bedste for netop at inddrage borgeren. Vi er bevidste om, at vi som ansatte har ansvaret for at tilrettelægge sagsbehandlingen sådan, at borgeren har mulighed for at deltage. Vi har ansvaret for dialogen, også selv om der skal to til en tango, som man jo siger.

Der kan være mange årsager til, at dialogen er en udfordring. Vi kan være usikker på vores rolle, der kan ligge en konflikt med forvaltningen, der kan være mistillid grundet historikken i sagen, emnet vi skal berøre kan være vanskelig, eller der kan være noget i kontakten til borgeren, som gør os usikre. Vi mærker det tydeligt, når samtalen går den forkerte vej.

Vi genkender reaktionerne ved os selv og ved samtalepartneren. Her finder jeg det hjælpsomt at være bevidst om, at borgere selvfølgelig er forskellige og derfor også har forskellig måde at agere på, men det kan hjælpe os at overveje hvordan vi mest hensigtsmæssigt møder borgeren, og hvad vi skal prøve at undgå.

Jeg vil igen i år tilbyde besøg i forvaltningerne, men denne gang vil jeg ikke tale ret meget om statistik, eksempler på henvendelser eller sagsbehandlingsregler - og dog - jeg vil have fokus på borgerinddragelsen, mødet/samtalen/dialogen med borgeren.

Jeg vil i 2024 tilbyde forvaltningerne oplæg og dialog om hvordan vi bedst muligt møder borgeren.

Jeg vil igen i år tilbyde besøg i forvaltningerne, men denne gang vil jeg ikke tale ret meget om statistik, eksempler på henvendelser eller sagsbehandlingsregler - og dog - jeg vil have fokus på borgerinddragelsen, mødet/samtalen/dialogen med borgeren.

Jeg vil i 2024 tilbyde forvaltningerne oplæg og dialog om de 4 adfærdstyper, hvad der kendetegner dem og hvordan vi bedst møder dem.

Jeg håber, at dialogen kan give inspiration til arbejdet med borgerinddragelse.

De fire adfærdstyper tager udgangspunkt i bogen *Markante borgere* af Hans Mogensen.

” I respekt for borgerne, som er grundlaget for vores demokrati, og i respekt for den markante borger, som bor i os alle. Markante borgere kan også have ret ”

HANS MOGENSEN,
MARKANTE BORGERE 2023



Afsluttende bemærkninger

Jeg har været Kolding Kommunes borgerrådgiver i tre år og oplever, at både ledelse og ansatte respekterer mig for mit virke.

Jeg vil gerne takke forvaltningerne for deres bidrag til min synlighed.

Jeg kan konstatere, at kommunens ansatte tænker funktionen ind på det konkrete niveau i enkeltsagerne. Man henviser borgerne til at kontakte mig for rådgivning, eller inddrager mig i konfliktfyldte sager.

Jeg oplever, at borgerne generelt værdsætter at have muligheden for vejvisning eller uvildig vurdering af deres situation. Jeg er bevidst om, at min uvildighed og det, at jeg ikke har kompetencen til at træffe afgørelse, skaber et andet rum for samtalen, end det rum sagsbehandler og borger har. Men ikke desto mindre mærker jeg også samtaler, der stiller særlige krav til min ageren.

I det kommende år vil jeg foruden enkeltsagerne have fokus på læring og dialog på det overordnede niveau. Jeg håber derfor, at afdelingerne vil tage imod mit tilbud om oplæg og dialog om vores ageren i den svære samtale, så vi sammen kan styrke dialogen, til gavn for samarbejdet med borgeren.

Tak til borgere, ansatte og ledelse for samarbejdet i 2023!

Læs mere om borgerrådgiverfunktionen på kommunens hjemmeside:

www.kolding.dk/borgerraadgiver

Bilag

Oversigt over besøg

Sidste års beretning blev præsenteret for Kolding Kommunes Direktion, samt udvalget for Økonomi og Strategi. Endvidere har jeg tilbudt besøg i forvaltningerne.

Nedenstående er besøgt for dialog om vores samarbejde med udgangspunkt i beretningen.

Forvaltning	Afdelinger
CF	Chefgruppemøde Borgerservice
SSF	Chefgruppemøde Hjælpe-middelafdelingen Senior- og sundhedsrådgivningen
SAF	Chefgruppemøde Arbejdsmarkedsområdet: Ungecenteret - Socialt fagligt center Social- og handicapområdet: Centerledermøde for værestederne Voksenrådgivningen
BUF	Chefgruppemøde Børnehandicap Familieafdelingen
BYF	Chefgruppemøde

Kontakt borgerrådgiver

Hanne Petersen

Kolding Rådhus, stuen

Akseltorv 1

6000 Kolding

Mail: borgerraadgiver@kolding.dk

Telefon: **7979 0679**

Mandag-onsdag kl. 10.00-14.00

Torsdag kl. 10.00-15.00

kolding.dk/borgerraadgiver

By- og Fællesforvaltningen

Borgerrådgiver

Telefon 7979 0679

borgerraadgiver@kolding.dk