



**Kolding
Kommune**
en del af trekantområdet

Sammen designer vi livet



Borgerrådgiverens beretning for 2022

Forord

Kolding Kommune har siden 2011 valgt at have en borgerrådgiver. Jeg har varetaget funktionen de seneste to år.

Borgerrådgiveren refererer til kommunaldirektøren. Funktionen dækker alle kommunens forvaltninger, er uafhængig i sit virke og organisatorisk adskilt fra kommunens administration. Fysisk er borgerrådgiveren neutralt placeret med kontor på rådhuset.

Som året gik slap vi ud af diverse Coronarestriktioner, hvilket betød fysisk aktivitet på hele rådhuset.

Året bød også på mere aktivitet på mit kontor. Jeg kan konstatere et stigende antal henvendelser og jeg har faciliteret flere dialogmøder med borger og forvaltning. Jeg har oplevet, at kommunes ansatte møder borgerrådgiveren positivt med åben, ærlig og konstruktiv dialog, uanset om kontakten er med den enkelte sagsbehandler, fagkoordinatoren, afdelingslederen eller forvaltningsdirektøren.

Denne beretning er min anden beretning og omhandler kalenderåret 2022.



Kolding, januar 2023
Hanne Petersen
Borgerrådgiver



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.

Henvendelser 2022

Der har været 241 henvendelser til borgerrådgiveren i 2022. Antallet har været stigende sammenlignet med de seneste år. Jeg håber, at stigningen er et udtryk for, at jeg i mit andet år som borgerrådgiver er blevet mere kendt i kommunen og, at jeg deraf bliver mere brugt. Måske har det også haft en betydning at coronarestriktionerne er væk.

En henvendelse kan indeholde flere problemstillinger, som derfor omhandler flere forvaltninger, men registreres alene som én henvendelse på hovedemnet. En henvendelse registreres kun én gang - også selv om der har været flere samtaler og møder med borgeren over et forløb.

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

År	Antal
2022	241
2021	184
2020	166
2019	260
2018	248

Hvem henvender sig

De 241 henvendelser fordeler sig således:

Henvendeses type	Antal 2022	Antal 2021
Borger	65%	70%
Pårørende	23%	20%
Fagperson	12%	10%

Der er ingen ændring sket i forhold til henvendelsestypen. Som sidste år er det flest borgere, der henvender sig om egen sag eller deres børn under 18 år. Dernæst er det største antal henvendelser fra pårørende. Det er f.eks. forældre til voksne børn, men også en del ægtefæller, samt voksne børn om deres forældre, der henvender sig for at få hjælp til problemstillinger omkring deres nære.

Endvidere har der været 29 henvendelser fra fagpersoner. De fleste er sagsbehandlere fra Kolding Kommune, som ønsker sparring i sager, der er gået i hårdknude. Det kan også være behovet for en drøftelse af, hvorvidt det ville være hensigtsmæssigt at inddrage borgerrådgiveren som den uvildige part i et forløb med borgeren. I tallet er der også henvendelser fra f.eks. privatpraktiserende læge, fagforening, psykolog, sygehus eller fysioterapeut.

Henvendelser fordelt på forvaltningsområder

Forvaltningsområde	
Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen Flest henvendelser fra Arbejdsmarkedsområdet. Dernæst Social- og Handicapområdet. Kun få fra ungeområdet.	40%
Senior-, Sundheds- og Fritidsforvaltningen En tredjedel omhandler hjælpe-midler	18%
Centralforvaltningen Over halvdelen vedrører Borger-service	17%
By- og Udviklingsforvaltningen	10%
Børne- og Uddannelsesforvaltningen Over halvdelen fra Familieområdet	7%
Uden for Kolding Kommune F.eks. Udbetaling Danmark, Familie-retshuset, Skifteretten, Rets-hjælpen, Politiet, Patientvejlederne eller Fagforening	8%

Som det fremgår af statistikken er der flest henvendelser omhandlende 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 opmærksom på muligheden for at henvise borgerne til borgerrådgiveren.

Sådan arbejder borgerrådgiveren

Uvildighed

Det er grundlæggende vigtigt for mig at agere uvildigt. Uvildighed handler for mig om, ikke at tage parti, men 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

Dialog

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

Henvendelser og borgerrådgiverens handling

Som det fremgår af eksemplerne nedenfor, er der 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.

**Eksempler
på borger
henvendelser
og læring
deraf**

Henvisning

Overblik og handlemuligheder - helhedsorienteret sagsbehandling

En kvinde med et mindreårigt barn ønsker rådgivning på mit kontor. Hun er netop flyttet tilbage til Danmark efter at have boet nogle år i udlandet. Barnets far bor fortsat i udlandet, de ønsker skilsmisse.

Kvinden bor midlertidigt ved noget familie og har haft kontakt til jobcentret for at søge om forsørgelse. Jobcentret har vejledet hende dels om den gensidige forsørgerpligt og dels, at hun skal have et pasningstilbud til sit barn for at kunne opfylde kriteriet om rådighed.

I min samtale med kvinden oplyser hun endvidere, at hun har store udgifter til medicin, pga. en svær kronisk lidelse som både hun og barnet har.

I min rådgivning til kvinden får vi skilt tingene ad og prioriteret rækkefølgen for handling. Kontakt Familieretshuset for rådgivning om skilsmisse, kommunens pladsanvisning for pasningstilbud, egen læge for helbredssituationen og evt. kronikertilskud og kommunens handicaprådgivning for eventuelle kompensationsmuligheder. Jeg giver kvinden kontaktoplysninger til de forskellige steder.

Læring: Spørg ind så sagen bliver belyst. Borgeren kan måske ikke hjælpes i din forvaltning, men i din kollegas. Vi har en forpligtelse til at behandle henvendelser helhedsorienteret, jf. Retssikkerhedslovens § 5, herunder at hjælpe borgeren til rette rådgivning.

Sammen greb vi sagen

Borger henvender sig telefonisk og med vred stemme siger han: "Nu er du den sidste jeg orker at tale med, inden jeg går til pressen, det kan simpelthen ikke være rigtigt, at ingen kan hjælpe mig".

Det bliver tydeligt, at borgeren har fortalt sin historie flere gange til forskellige ansatte i kommunen og har ikke meget lyst til også at skulle svare på mine spørgsmål. Vi når nu alligevel frem til at give dialogen en chance, inden kontakten til pressen. Han oplyser, at han er førtidspensionist og har fået en kronisk lidelse. Han fortæller, hvilken indflydelse det har på hans dagligdag og, hvilke udgifter, der er forbundet med lidelse. Han undrer sig over, at han ikke kan få hjælp til sin situation, men oplever sig kastet rundt i systemet.

Efter aftale med borgeren drøfter jeg problemstillingen med faglig koordinator i Voksenrådgivningen. Vi må sammen konstatere, at Kolding Kommune i forløbet ikke har levet op til sin rådgivningsforpligtelse, men sendt borgeren til forskellige afdelinger. Voksenrådgivningen griber straks sagen og kontakter borgeren for konkret rådgivning.

Læring: Lad ikke borgeren opleve sig som kasterbold. Grib sagen og hjælp borgeren til den rette kontakt.



Uvildig Rådgivning

Fokus på den materielle retssikkerhed (indholdet i selve afgørelsen)

Borgeren kontakter mig vedr. hendes ægtefælle på 49 år, som er plejekrævende. Det drejer sig om en kompleks sag, som borgeren har brug for at tale med mig om, da hun oplever sig i klemme i systemet i forhold til sin forsørgelse.

Borgeren er af sin læge sygemeldt, men Kolding Kommune vurderer, at hun ikke er berettiget til sygedagpenge, da årsagen til sygemelding ikke skyldes egen sygdom, men situationen i hjemmet. Samtidig vurderer hendes A-kasse, at hun ikke er berettiget til dagpenge, da hun ikke kan stå til rådighed for arbejdsmarkedet.

I servicelovens bestemmelser findes der nogle muligheder for at blive ansat til at pleje og yde praktisk hjælp. Kolding Kommune har vurderet denne mulighed, men givet afslag da ægtefælles behov skal tilgodeses af uddannet personale. Endvidere er der i Servicelovens bestemmelser mulighed for orlov til at passe nærtstående, men det kræver en tilknytning til arbejdsmarkedet, hvilket borgeren ikke har. Borgeren har påklaget alle afgørelser til Ankestyrelsen.

Af sags materialet ses, at Kolding Kommune tilbyder plejehjemsplads eller alternativt daghjem, øget hjemmepleje og aflastning, hvilket skulle gøre det muligt for borger at påtage sig arbejde.

Der ses ikke at være retssikkerhedsmæssige problemer i sagen, men derfor kan borgeren alligevel godt opleve sig uretfærdig behandlet og i klemme mellem forskellige regelsæt.

Jeg italesætter de forskellige perspektiver, men i min rådgivning "oversætter" jeg også vanskeligt lovstof til forståelige ord. Endvidere formidlede jeg kontakten til Kolding Kommunes pårørende, da det kan være yderst svært at være pårørende.

Læring: Forsørgelsesproblematikken fylder forståeligt meget, men der kan være andet i borgerens livssituation, der ikke kan afhjælpes med paragraffer.

Fokus på den processuelle retssikkerhed (måden sagen behandles på)

Borger har søgt Kolding Kommune om støtte til indretning af sin handicapbil. Han syntes, at Kolding Kommune overoplyser sagen, idet man har vurderet, at der er behov for en speciallægeerklæring, inden man kan tage stilling til, om indretningen kan bevilges. Jeg tager kontakt til sagsbehandler for at få belyst, hvorfor der er behov for yderligere lægeligt.

I samtalen med borgeren lytter jeg til borgerens behov for indretningen. Dernæst har vi sammen fokus på, hvad begrundelsen er for at indhente speciallægeerklæringen. Efterfølgende kommer vi i rådgivningen omkring en del sagsbehandlingsregler.

- At kommunen skal sikre dialog med borgeren blandt andet om, hvorfor konkrete oplysninger er relevante for sagen. Retssikkerhedslovens § 4
- At det er kommunen, der har ansvaret for at sikre, de nødvendige oplysninger - her speciallægeerklæring - så der kan træffes afgørelse på et oplyst grundlag. Retssikkerhedslovens § 10
- At kommunen kan bede borger om at medvirke til at oplyse sagen - her at samarbejde om erklæringen. Retssikkerhedslovens § 11
- At borgeren kan vælge at sige nej til at samarbejde, men det vil angiveligt få den betydning, at nødvendigheden af indretningen ikke kan vurderes, og borger vil få et afslag. Retssikkerhedslovens § 12
- At borger kan vælge at klage til Ankestyrelsen over afgørelsen og påpege, at han mener det unødvendigt med speciallægeerklæringen, hvorefter Ankestyrelsen vurderer sagen. Retssikkerhedslovens § 68

Jeg forholder mig ikke til om forvaltningens handlinger er rigtig eller forkert, men rådgiver om processen i sagen og kan også oplyse om, hvordan klageinstansen har vurderet lignende sager. Det er helt forståeligt, at borgeren kan undre sig over, hvor meget dokumentation, der skal til for at kunne træffe en afgørelse. Jeg oplever, at det er hjælpsomt at italesætte, at det er et krav i lovgivningen som kommunen skal forvalte.

Det kan være konfliktfyldt. Vi vil så gerne forklare, fordi vi ønsker, at borgeren skal forstå. Men borgeren er ofte et andet sted. Borgeren vil gerne forstås – her for behovet for indretning af bilen.

Læring: Tilbage melding til sagsbehandler. Vigtig for samarbejdet, at borger er bekendt med hvorfor oplysningerne skal indhentes. Opmærksomhed på, at borgerens behov er til en start ikke at forstå, men at blive forstået.

Dialog og samarbejde

Borgerinddragelse - Borgeren ved bedst hvordan indsatsen skal koordineres

Borgeren er tilkendt fleksjob og i samarbejde med jobkonsulenten på jobcentret står borger overfor at skulle i praktik. Til en start få timer om ugen, med henblik på en forøgelse. Borgeren har af Voksenrådgivningen været bevilget bostøtte blandt andet for at skabe struktur i dagligdagen. Denne bevilling er der truffet afgørelse om at stoppe. Det undrer både jobkonsulent og borger, da det er en vigtig forudsætning for, at praktikken kan blive en succes. Borger vil klage over afgørelsen og jobkonsulenten formidler kontakten til mig.

Efter aftale med borgeren undersøger jeg sagen ved Voksenrådgivningen. Man har stoppet ydelsen, da borger i længere tid ikke har gjort brug af støtten. Hvis borger ønsker støtten genoptaget, ville det kunne lade sig gøre, da behovet fortsat er der. Borger oplyser i samtalen med mig, at han ikke har brugt støtten, da han ikke har overskuddet til at have "en fremmed" i sit hjem – arbejde med struktur. Vi taler om behovet for struktur i hjemmet for at have overskud til at kunne varetage et job, men for borgeren er det omvendt. Han fortæller, at for ham er det vigtigt at komme i gang med praktikken og få succes med de få timer i opstarten. Det vil give motivation og energi til at tage imod hjælp fra bostøtten.

Læring. Borgerinddragelse. Vi blev alle klogere. Ved at lytte til borgeren blev der en fælles forståelse og deraf handling i sagen.

Dialogmødet

Sagen drejer sig om en naboklage. Der har været en del brevdveksling mellem borger og forvaltning, som ikke har gjort samarbejdet og kommunikationen nemmere. Sagen er gået i hårdknude.

1.møde

Da jeg deltager i mødet med kort varsel, er det ikke muligt for mig at sætte mig ind i sagen inden mødet. Jeg meddeler, at jeg alene er med for at lytte, observere og få kendskab til sagen.

Samtaler

Efterfølgende har jeg samtale med henholdsvis borger og forvaltning for yderligere at få parternes perspektiv på sagen.

I samtalen med borger spørger jeg blandt andet, hvad der skal til for, at der kan 'trækkes en streg i sandet' – tilliden kan genoprettes – og vi kan finde en vej til det fremadrettede samarbejde. Til det svarer borgeren, at der er brug for, at forvaltningen siger, at forvaltningen har tillid til de tiltag, som borger har gjort for at løse problemet.

2. møde

Ved hjælp af grafisk facilitering gennemgår jeg klagesagen i hovedtræk. Tegningen viser en vej, der skal symbolisere sagsforløbet med forskellige nedslagspunkter. I løbet af mødet noterer jeg på tegningen, hvad vi taler om, aftaler og mål. (grafiker: tegning)

Borgers perspektiv: Jeg beskriver, hvordan oplevelsen må have været for borgeren, som altid har forsøgt at passe sine ting, været lovlydig og ikke ligget noget til last. Det har været utrygt at føle kommunens lup over sig og være i situationen som den påklagede.

Borgeren har intention om ikke at genere nogen og vil ikke skjule noget. Borger ønsker alene at være ærlig om sagen og – for at komme videre – at forvaltningen viser tillid.

Borgeren har en forventning om, at kommunen har samme intention.

Jeg gennemgår de forhold, der har været med til, at borgeren har tvivlet på forvaltningens intention og har gjort borgeren utryg:

- Valg af juridiske ord og kommunalt sprog
- Uigennemskueligt sagsforløb
- Inddragelse af jurister for konsulentbistand
- Tvister og tvivl.

Forvaltningens perspektiv: Jeg orientere blandt andet om sags-gange og formålet med brugen af interne jurister og om notatpligt - hvis det indgår som grundlag for afgørelsen.

Der er dialog omkring emnerne og forvaltningen udtaler, at borgeren med sine tiltag har gjort langt mere end kommunen har krævet. Forvaltningen svarer konkret, at man har tillid til borgeren og at de tiltag borger har gjort kan løse problemet.

Sagen lukkes med følgende aftale:

- Ved evt. ny naboklage kontaktes borgeren hurtigst muligt og der aftales et møde mellem forvaltningen og borgeren. På mødet skal der ske en forventningsafstemning mellem parterne og en orientering om det forventelige sagsforløb.
- Historikken fra sagen anvendes i tilfælde af ny klage.

Læring: Forvaltningen udtaler følgende om læringen i sagen, at en god og passende kommunikation kunne have givet et mere trygt sagsforløb. Det er hverdag for forvaltningen at håndtere en klagesag, men det er ikke hverdag for en borger at blive klaget over. Derfor er det vigtigt at orientere om sags-gange ved opstart af en klagesag og, hvad der kan forventes at ske i en sådan sag. Her er det også vigtigt at forklare det i et almindeligt dagligt sprog.

Opsummering på eksemplerne

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.

Jeg er bevidst om, at når borgeren henvender sig hos mig er borgeren angiveligt af sin sagsbehandler blevet rådgivet, men nogle gange har borgeren forståeligt nok haft sit fokus på noget bestemt, f.eks. forsørgelsen, og hæfter sig muligvis ikke ved så meget andet.

Jeg er opmærksom på, at når borgeren kontakter mig, er det ofte for at få en objektiv vurdering af sagen. Borgeren er derfor på det tidspunkt ret optaget af det juridiske i sagen

Min kontakt med borgeren er således under andre omstændigheder end den kontakt sagsbehandler har med borgeren. Men derfor mener jeg nu alligevel, at vi sammen kan få læring ud af de repræsentative eksempler.

Jeg vil derfor i min kommende dialog med forvaltningerne drøfte følgende:

Oplysningsgrundlaget - Retssikkerhedsloven § 10-12

- Vigtig for samarbejdet, at borger er bekendt med hvorfor oplysningerne skal indhentes. Opmærksomhed på, at borgerens behov til en start ikke er at forstå, men at blive forstået.

Borgerinddragelse - Retssikkerhedsloven § 4

- Tag borgerens perspektiv – borgerens centrum - og få en fælles forståelse og deraf handling i sagen.
- Orienter om sagsgange ved opstart af en sag
- God kommunikation giver et trygt sagsforløb
- Brug et almindeligt dagligt sprog.

Helhedsorienteret sagsbehandling - Retssikkerhedsloven § 5

- Spørg ind så sagen bliver belyst. Borgeren kan måske ikke hjælpes i din forvaltning, men i din kollegas. Vi har en forpligtelse til at behandle henvendelser helhedsorienteret jf. Retssikkerhedslovens § 5 herunder at hjælpe borgeren til rette rådgivning
- Lad ikke borgeren opleve sig som kastebold. Grib sagen og hjælp borgeren til den rette kontakt.

Men også

Vær opmærksom på, at borgeren kan have et behov, der ikke alene kan afhjælpes med paragraffer.



Borger- rådgiverens indsats

Indsatsen kan overordnet opdeles i tre kategorier

	Antal	Henvisning til forvaltningen eller anden myndighed	Uvildig Rådgivning	Dialog og samarbejde
2022	241	71	95	75
2021	184	66	47	71

Indsats fordelt på forvaltninger

Forvaltning	Henvisning	Uvildig rådgivning	Dialog og samarbejde	I alt
Social og Arbejdsmarkedsforvaltningen	12	50	35	97
Senior og Sundhedsforvaltningen	8	19	16	43
Centralforvaltningen	22	9	9	40
By og Udviklingsforvaltningen	5	7	11	23
Børn og Uddannelsesforvaltningen	4	10	4	20
Anden myndighed*	20	0	0	18
	71	95	75	241

*Henvendelser med emner, der ligger uden for Kolding Kommunens myndighedsområde, vejledes til rette instans for rådgivning

Henvisning til forvaltningen

Borgere, som er usikre på, hvor man skal henvende sig, og hvad man kan forvente sig af sagsbehandling. Efter en kort rådgivning oplyser jeg borgeren om konkret kontaktmulighed eller formidler kontakten til afdelingen for yderligere råd og vejledning i forvaltningen.

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 sagsgangen i en sag. Nogle gange tager jeg kontakt til forvaltningen for at høre anden parts bemærkninger for at kunne rådgive borgeren.

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

Sager, 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.

I årets henvendelser bemærker jeg, at behovet for rådgivning om retssikkerhed er stort uanset, hvilken forvaltning henvendelsen omhandler.

Retssikkerhed

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

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.

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.

I min rådgivning ser jeg, at det sjældent er den egentlige afgørelse, der er hovedproblemet, men vejen til afgørelsen – altså måden sagen er blevet behandlet på – den processuelle retssikkerhed, som opleves krænket.

Hvad siger borgerne om den processuelle retssikkerhed:

- Oplever sig ikke forstået - Borgerinddragelsen Retssikkerhedslovens § 4
- Uklarhed på oplysningerne i sagen, hvad skal de bruges til – Retssikkerhedslovens § 10 og § 11
- Lang eller ukendt sagsbehandlingstid - Hurtighedsprincippet Retssikkerhedslovens § 3
- Kan ikke genkende sig selv i afgørelsen, mangelfuld begrundelse - Forvaltningslovens § 22-24
- Usikker på klageprocessen f.eks. om klagen har opsættende virkning - Forvaltningslovens § 25
- Oplever sig ikke vejledt om rettigheder og handlemuligheder – Forvaltningslovens § 7
- Føler sig som kastebold, manglende koordinering af sagen på tværs af afdelinger - Helhedsorienteret sagsbehandling, Retssikkerhedslovens § 5.

Styringsredskab som støtte til den processuelle retssikkerhed - anbefaling sidste år

Jeg havde netop fokus på den processuelle retssikkerhed i min beretning sidste år. Der tegnede sig nemlig et billede af nogle generelle udfordringer på tværs af forvaltninger og afdelinger, som jeg kom med anbefaling til.

Det handlede om at have fokus på borgerinddragelse for god dialog som forudsætning for, at borgeren oplever sig vejledt og tryk ved sagsbehandlingen. Jeg nævnte at tydelighed om processen i sagen skaber tillid til, at sagsbehandler har styr på sagens behandling.

Jeg anbefalede derfor en procesoversigt som styringsredskab, når det drejer sig om ansøgningssager. Se bilag 1, side 20.

Jeg ved godt, at for os, der er vant til at forvalte sagsbehandlingsreglerne, er sagens gang en selvfølge, men for borgeren, der har søgt en ydelse, er det bestemt ikke kendt viden. Her er en procesoversigt god og præcis vejledning om, hvad man kan forvente af sagsgangen.

I løbet af 2022 konsulterede jeg de enkelte afdelinger i kommunen for dialog om vores samarbejde, med udgangspunkt i min beretning. Se bilag 2, side 21.

Vi kan ikke forvente, at borgeren kender lovgivningen - det er vores job. Vi kan heller ikke forvente at borgeren kan huske sagsbehandlingsprocessen, ved at være vejledt en enkelt gang herom

Jeg syntes, at mit fokus på problematikken blev taget godt i mod. For nogle var det måske endda lidt tankevækkende, hvilken betydning tydelighed om processen kan have for at forebygge misforståelser og konflikter.

Jeg vil følge op på, hvorvidt min anbefaling har været brugbar, når jeg i år genbesøger afdelingerne for dialog med udgangspunkt i den nye beretning for 2022.

Misforståelser og konflikter i samarbejdet og sager, der er gået i hårdknude, leder mig over til mit fokus for 2023.

Borgerrådgiverens synlighed – fokus for 2023

I år ses en stigning i antallet af borgere, der har behov for uvildig rådgivning. Mange borgere undrer sig over sagens gang og er parat til at klage til ledelsen, ankestyrelsen, tilsynet, ombudsmanden, advokat, pressen eller politikkerne, da de finder situationen frustrerende.

Som jeg tidligere har nævnt, efterspørger borgerne rådgivning om deres retssikkerhed og ikke sjældent efterspørger konkrete svar på spørgsmål som: hvad er en partshøring... er der andre muligheder... hvorfor bliver jeg ikke spurgt... har jeg krav på et referat...

hvad, hvis jeg siger nej til at samarbejde yderligere... hjælper det at have en bisidder... hvor lang må sagsbehandlingstiden være... osv. Mange har brug en objektiv vurdering af deres situation.

Andre borgere har oplevet det hjælpsomt med den brede rådgivning om kommunens sammensætning og deres handlemuligheder. Tilbagemeldingerne til borgerrådgiveren har generelt været, at borgerne værdsætter at have muligheden for at benytte sig af en uvildig person, der lytter og rådgiver.

Borgerne er selvfølgelig i deres ret til at klage til ledelsen eller andre instanser, det skal jeg som borgerrådgiver ikke forhindre, men jeg vurderer at min rådgivning er med til at give borgeren indsigt i regler og sagsgange og derfor få et mere oplyst grundlag at træffe beslutning om, hvorvidt der skal indgives en klage og i givet fald til, hvem og hvordan.

Jeg mener, at borgerrådgiverfunktionen kan være forebyggende og rollen som mægler og oversætter i konfliktfyldte situationer, gør en forskel for såvel borger som Kolding Kommune. Derfor vil jeg i 2023 have fokus på min synlighed, idet jeg hører både borgere og ansatte udtale, at de ikke har kendskab til min funktion, hvilket bør ændres.

Hvis situationen tillader det vil jeg spørge borgeren hvordan de har fundet vej til mig. Jeg vil have dialog med forvaltningerne om, hvordan jeg kan blive mere synlig for netop dem og "deres borgere".

Afsluttende bemærkninger

Jeg er af den opfattelse, at Kolding Kommunes borgerrådgiverfunktion giver værdi. Der foregår heldigvis meget god og korrekt sagsbehandling i Kolding Kommune, men nogle gange er der desværre borgere, der oplever sig svigtet i kontakten med kommunen.

Jeg hører, at borgerne sætter pris på, at der er en uvildig borgerrådgiver, hvor man kan få hjælp til at komme videre. Jeg hører også, at kommunens medarbejdere og ledelse oplever det hjælpsomt, at vi sammen med borgeren, lykkedes med at få vendt en konfliktfyldt situation, til forståelse for hinandens perspektiver - og finde en fælles vej.

Derfor skal vi lære af de erfaringer vi gør os, hvorfor jeg vil drøfte læringspunkterne med forvaltningerne.

Endvidere vil jeg i 2023 arbejde på, at Kolding Kommunes tilbud om at benytte sig af borgerrådgiveren, bliver mere synlig for både borgere og ansatte.

Mit fokus er at bidrage til at genskabe dialogen, hvor denne synes vanskelig, men i lige så høj grad, med min uvildige rådgivning, medvirke til at forebygge, at sagerne går i hårdknude.

”

Mit fokus er at bidrage til at genskabe dialogen, hvor denne synes vanskelig, men i lige så høj grad, med min uvildige rådgivning, medvirke til at forebygge, at sagerne går i hårdknude.



Læs mere om funktionen på kommunens hjemmeside: www.kolding.dk/borgerraadgiver

Tak til borgere, ansatte og ledelse for samarbejdet i 2022

Bilag

Bilag 1 - Styringsredskab

Opsummerede anbefalinger til sagsbehandlingen

- Gør dig umage med at sikre borgerinddragelsen. Afsøg om der er særlige forhold, som bør tænkes ind for at sikre borgers forudsætninger for at deltage bedst muligt i sin sag.
- Anvend procesoversigten som et styringsredskab. Det er støttende for dialogen med borgeren, og kan medvirke til, at borgeren oplever sig vejledt, ser sin retssikkerhed inkorporeret og har tillid til, at du som sagsbehandler har styr på processen i sagen.

Hvad sker der med din sag



Kommunen modtager en ansøgning fra dig



Din sagsbehandler har dialog med dig om sagen, og I aftaler hvad der evt. skal indhentes af oplysninger. Du får oplyst, hvornår du kan forvente at din ansøgning er behandlet



Din sagsbehandler indsamler oplysninger



Hvis der er oplysninger, du ikke er bekendt med, og er til ugunst for din ansøgning kontakter din sagsbehandler dig, så du har mulighed for at kommentere på oplysningerne. Din sagsbehandler vurderer herefter, om du opfylder betingelserne for det du har søgt



Du modtager en afgørelse på din ansøgning



Hvis du er utilfreds med afgørelsen, har du mulighed for at klage



Kommunen genvurderer afgørelsen. Hvis du ikke får ret i din klage, sender kommunen afgørelsen og alle oplysningerne til klageinstansen

Bilag 2 - Oversigt

Samarbejde

Sidste års beretning blev præsenteret for Kolding Kommunes Direktion samt udvalget for Økonomi og Strategi. Endvidere har jeg været på besøg i alle kommunens forvaltninger, hvor vi har haft dialog om vores samarbejde med udgangspunkt i beretningen og mine anbefalinger.

Forvaltning	Afdelinger
SAF	Chefgruppemøde Job og fastholdelse ved Centerchef Bethina Danielsen Ressourceteamet Flexsteamet Integration og boligsocial område Sygedagpenge fleksjob og fastholdelse ved Dagpenge Sygedagpenge ledige og jobafklaring Kontanthjælp Virksomhedsservice, ydelse og tilbud ved Centerchef Kim Bank Olesen Modtagelse ydelse og kontanthjælp Ydelse sygedagpenge, Flex/ly og ressource team Ungeområdet Center for job og uddannelse Social og handicapområdet Voksenrådgivningen
SSF	Chefgruppemøde Ledermøde – hjemmehjælp og sygepleje Hjælpe midde lafdeligen Senior- og sundhedsrådgivningen
BUF	Chefgruppemøde Børnehandicap – Teammøde
CF	Chefgruppemøde Borgerservice – Afdelingsmøde
BYF	Chefgruppemøde

Kontakt

Hanne Petersen, borgerrådgiver

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

**Borgerrådgiver**

Telefon 7979 0679

borgerraadgiver@kolding.dk