



DRAGØR
KOMMUNE

Borgerrådsgiverens

Beretning for perioden 1. januar til 31.
december 2023

Marts 2024

Indhold

1	Introduktion.....	3
2	Synlighed og tilgængelighed	4
3	Henvendelser	6
3.1	Fordeling af henvendelser fra borger	6
4	Internt samarbejde	7
5	Eksternt samarbejde	8
6	Indsatsområder	9
6.1	Generelt om mødet med borgerne	9
6.2	Antallet af sager behandlet i perioden.....	10
6.3	Eksempler på sager i perioden af særlig karakter.....	10
6.4	Generelle borgerrelaterede forhold	11
7	Øvrige tiltag	13
7.1	Kommunikative tiltag	13
7.1.1	Generelle sproglige og indholdsmæssige anbefalinger	13
7.1.2	Databeskyttelsesreglerne	13
7.1.3	Autosvar - digital post	14
7.1.4	Data, journalisering og forældelsesreglerne	15
7.1.5	Kvalitetsstandarderne	15
7.1.6	Hjemsideindhold	16
7.2	Breve til borgerne	16
7.3	Undervisning – deling af viden	18
8	Opfølgning på anbefalinger fra 2022 rapporten	19
9	Anbefalinger	20

1 Introduktion

Denne rapport dækker perioden fra 1. januar til 31. december 2023, det første hele kalenderår med en fuldtidsansat borgerrådgiver i Dragør Kommune.

Det er vigtigt at huske, at borgerrådgiveren kun ser en meget lille del af det samlede antal sager og afgørelser, hvorfor der kan forekomme mange andre typer af bekymringer, der kunne adresseres eller forhold/sagsgange/håndteringer, der kunne roses.

De begrænsede antal konkrete sager beror efter min vurdering tillige på den fine håndtering af personlige henvendelser i Borgerservice, sammensætning af borgere¹ i kommunen, som oftest er ressourcestærke ligesom borgmesteren og øvrige kommunalbestyrelsesmedlemmers møder med borgerne er med til at sikre, at borgerne føler sig hørt.

Imidlertid er det min vurdering, at der gennem de problemstillinger jeg hører om, kan være viden at hente, om hvilke forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne. Disse kan bruges til at identificere mulige tendenser eller opmærksomhedspunkter for det videre arbejde i kommunen.

Samarbejdet med centrene er overordnet godt, men der er stadig plads til forbedringer, som efter min vurdering desværre stadig skyldes usikkerhed om funktionen og til dels frygt for min mulige tilsynsrolle, men ikke mindst at mine henvendelser eller direktionens understøttede tiltag nedprioriteres i den daglige drift.

De begrænsede antal sager, har skabt mulighed for en fokuseret indsats på det generelle niveau af kommunikationen med borgerne både det juridiske men også og ikke mindst sprogligt. Dette er sket ved at afvikle gå-hjem-møder med fokus på særskilte forvaltningsretlige emner, ved tilretning af breve, afgørelser, tilladelser mv. samt initiering af en sprog-/kommunikationsarbejdsgruppe, der har udarbejdet en "Skriv Godt -Guide".

Jeg modtager altid gerne feedback og forslag til ændringer til mit arbejde, samarbejdet og beretningen, ligesom jeg gerne deltager i personale-, afdelings-, og/eller ledermøder, hvis der er behov for dialog om funktionen og mine anbefalinger.

¹ Borger anvendes bredt og dækker også over erhvervsdrivende i kommunen

2 Synlighed og tilgængelighed

For at sikre et bedre kendskab til borgerrådgiverfunktionen, foreslog jeg, at der i alle afgørelser eller længere brev, fx en partshøring, indsættes en paragraf efter sagsbehandlerens underskrift og med følgende ordlyd:

”Har du spørgsmål til dette brev, kan du også vælge at kontakte kommunens borgerrådgiver på telefon 32 89 01 19 eller via Sikkerpost (link indsat). Se også <https://www.dragoer.dk/om-kommunen/kontakt/borgerraadgiveren-faa-hjaelp-af-en-uvildig>”

Dette forslag affødte en stor stigning af antal af henvendelser både på telefon og mail, men desværre også henvendelser, der ikke henhører under funktionen, men alene skyldes manglende angivelse af telefonnummer/mailadresse på afsenderen (sagsbehandler eller afdeling/enhed) hvorfor mine kontaktdata var de eneste, der optrådte i kommunikationen².

Selvom jeg som udgangspunkt følger rådhusets telefonisk træffetid, besvarer jeg fortsat telefoniske henvendelser, når der ringes til mit direkte nummer og i følgende tidsrum: mandag-onsdag 9-16, torsdag 9-17.30 og fredag 9-14.

En stor del af de telefoniske henvendelser, har derfor alene været et spørgsmål at viderefordre henvendelsen til rette modtager, fx som en orienteringsmail.

Borgeren kan møde op i rådhusets åbningstid for at mødes med mig, men jeg forsøger at lave en aftale på forhånd, så det sikres, at mødet kan gennemføres og have den fornødne længde. Som udgangspunkt afsætter jeg halvanden time til det første møde, men hvis min kalender er ledig, afbryder jeg naturligvis ikke møde på timeslaget.

Normalt aftaler jeg møder med borgeren på et tidspunkt, der passer denne – også efter normal arbejdstid. Indtil videre er disse møder blevet afviklet på mit kontor, uanset at der kun er en udgangsdør. Min sikkerhed er vigtigt, hvorfor jeg placerer borgerne

² Da mit direkte telefonnummer også optrådte på hjemmesiden, benyttede borgerne sig af dette uden for den officielle telefontid eller når man ikke kunne komme i kontakt med sagsbehandler.

længst væk fra døren, mig selv ved døren ligesom jeg har fået en 'panikknap' under bordet. Heldigvis bød 2023 kun på én alvorlig situation med en truende og ustabil borger.

Jeg besvarer alle henvendelse samme dag eller senest dagen efter, og anvender helst telefon, når borger har oplyst et telefonnummer, da tillid bedst opbygges mundtligt og samtidigt sikrer god fremdrift af deres sag.

Samtidigt håber jeg, at andre på rådhuset og på det politiske niveau vil bistå mig med at udbrede kendskabet til funktionen,³ ligesom de enkelte eneheder/sagsbehandlere en velkommen til at invitere mig med til møder med borgerne.

Jeg er tilgængelig for alle ansatte i Dragør Kommune; via telefon, mail eller ved at kigge forbi mit kontor.

³ Jeg er overbevist om, at kendskab også spreder sig fra borger til borger eller som ringe i vandet.

3 Henvendelser

Til tider modtager jeg opkald, som ikke henhører under min funktion, men jeg sikrer mig de nødvendige oplysninger for at kunne udfinde den korrekte medarbejder at overdrage sagen til, så denne hurtigt kan sikre kontakt med borgeren⁴, hvilket samtidigt sikrer, at borgeren ikke føler sig afvist. Jeg orienterer altid borgeren herom og oplyser, at han/hun snarest vil blive kontaktet, når jeg har fundet den rigtige medarbejder.

3.1 Fordeling af henvendelser fra borger

Af de ca. 170 henvendelser⁵ (inklusive særskilt oprettelse af sag) modtaget i perioden fordeler disse sig som følger – se tillige afsnit punkt 6.2.:

- Center Plan, Teknik og Erhverv – 80
- Center for Børn, Skole og Kultur – 10
- Center for Sundhed, Pleje og Rehabilitering – 40
- Ydelse og socialservice – 20
- Borgerservice - 25

⁴ Nødvendigt samtykke hertil indhentes på forhånd fra borgeren.

⁵ Henvendelser inkluderer også "omstillingsopkald", mails og egentlige sager

4 Internt samarbejde

Jeg ser det som en del af mit arbejde at bibringe læring fra de konkrete borgerhenvendelser til administration samt at give vejledning på det forvaltningsretlige område, give sparring i både konkrete sager og generelle spørgsmål, samt i øvrigt samarbejde om at forbedre sagsbehandlingen og den udadgående kommunikation.

Jeg har tilbudt min assistance til alle enheder flere gange og tilbuddet er naturligvis stadig gældende, men som det fremgår andre steder i denne beretning bl.a. under punkt 7, så gøres der ikke brug af mit tilbud særligt ofte.

I de konkrete borgersager, hvor jeg henvender mig til sagsbehandleren, oplever jeg stor imødekommenhed og hurtig respons, som medvirker til, at 'min' borger hurtigt får svar, og sagen kan fremmes/afsluttes på en god måde for borgeren.

5 Eksternt samarbejde

Det eksterne samarbejde er hovedsagligt baseret på de tre netværk for borgerrådgivere; Storkøbenhavn, regionalt og nationalt.

Alle møder i netværkene indeholder mindst et fagligt element, fx oplæg af Ombudsmanden, Tænketanken Justitia, Ankestyrelsen eller lignende samt drøftelser af anonymiserede vanskelige sager med henblik på sparring og læring.

Jeg nyder i høj grad disse netværksmøder ikke mindst grundet det faglige input, men også af kollegiale grunde, da funktionen indebærer et vist element af daglig afsondrethed.

I det daglige arbejde bruger vi hinanden til sparring, videndeling og læring, herunder drøftelse af, om vi skal optræde som bisidder⁶ for borger.

Jeg har endvidere deltaget i arbejdsgruppen, som udarbejdede en spørgeskemaundersøgelse med henblik på at evaluere borgerrådgiverfunktion i hele Danmark. Spørgeskemaet blev udsendt/uddelt til borgere og ansatte i januar 2024 og den endelige⁷ rapport forventes offentliggjort i april 2024.

Indtil videre har udgifterne til borgerrådgivernetværket omfattet min deltagelse på årsmødet afholdt på Fyn i september 2023 samt kørselsgodtgørelse til de regionale møder.

⁶ I 2023 har jeg været bisidder én gang, men vil ikke længere tilbyde dette, da borgerne forventer, at borgerrådgiveren skal være borgers aktive advokat og ikke den tavse bisidder. Kun ganske få borgerrådgivere deltager i møder mellem borger og administrationen, men da som den uafhængige mægler – en rolle, som jeg også gerne påtager mig.

⁷ Den foreløbige rapport viser stor tilfredshed både hos borger og de rådhusansatte.

6 Indsatsområder

6.1 Generelt om mødet med borgerne

Borgeren anmoder om møde med mig ikke alene i de tilfælde, hvor tilliden og samarbejdet med sagsbehandleren er blevet beskadiget, men også i situationer hvor der er behov for hjælp til at forberede en ansøgning, forstå sagsforløbet eller tale om klagemuligheder, og når Tårnby Kommune er involveret grundet det forpligtende samarbejde.

Borgerrådgiveren har i alle tilfælde på nær én modtaget positive tilbagemeldinger fra borgeren om tilbuddet om at mødes med en person, der er uafhængig og har tid til at lytte til deres forskellige problemer og spørgsmål⁸.

Mit arbejde er fortrinsvis dialogbaseret, hvilket betyder, at kontakten med borgeren, leder og medarbejder som udgangspunkt er mundtligt enten som et fysisk møde eller på telefon. Min erfaring er, at mundtlighed fremmer en bedre dialog, som også bidrager til at begrænse misforståelser og deraf følgende mistillid og konflikter i samarbejdet mellem borgere og forvaltning. For god orden skyld gengives dialogen efterfølgende i skriftlig form for at undgå eller i det mindste begrænse misforståelser.

Udgangspunktet for mødet med borgeren er altid deres beskrivelse og oplevelse af den problemstilling, de henvender sig om. Det afklares i løbet af samtalen, hvad der ønskes hjælp til, og hvordan jeg bedst kan bidrage hertil i den konkrete situation. Ofte viser det sig, at kontakt med den relevante enhed er vigtigst.

Jeg tilstræber mig på at lytte, finde fælles grundlag og udforske konfliktfyldte situationer fra flere synsvinkler baseret på faktuelle oplysninger og juraen, samtidigt med at jeg har en åben tilgang til at udfinde mulige (og pragmatiske) løsninger hos både medarbejdere og borgeren.

⁸ En borger udtalte: "Tusind tak for den fine samtale. Du var meget behjælpelig".

6.2 Antallet af sager behandlet i perioden

I perioden har jeg været i dialog med og assisteret borgerne med en flæthed af sagstyper, og som medtages under dette afsnit, da indsatsen har haft anden karakter end den blotte formidling af kontakt/eller hurtig besvarelse af et eller flere spørgsmål.

Jeg skal også gøre opmærksom på, at en sag kan dække over flere møder, underkategorier, og strække sig over en længere periode, fx identifikation af borgers behov, udarbejdelse af budget i samarbejde med borgeren og sikre, at denne fremfinder den nødvendige dokumentation til brug for en korrekt ansøgning.

- Center Plan, Teknik, og Erhverv – 20
- Center for Børn, Skole og Kultur – 5
- Center for Sundhed, Pleje og Rehabilitering – 15
- Ydelse og socialservice – 10
- Borgerservice - 10

6.3 Eksempler på sager i perioden af særlig karakter

Nedenfor er ikke en udtømmende liste over sager, hvor jeg har bistået borger, men som alene medtaget som eksempler på sager, hvor min bistand tilsyneladende har været nødvendig for at sikre korrekt håndtering af sagen:

- En særligt udsat borger rettede henvendelse flere gange over en periode på mange måneder til kommunen med anmodning om megen konkret hjælp til et barn, men blev afvist og bedt om at vente til den lægelige udredning forelå, uanset at den konkrete hjælp kunne anses for at være understøttende. Borger opfattede tillige de involverede ansatte på rådhuset som 'fordømmende', 'kolde' eller med manglende forståelse for situationen.
- Utallige forsinkelser på behandling af en byggesag medførte et økonomisk tab for borger, da låneomlægning ikke kunne gennemføres førend ibrugtagningstilladelse forelå. Kommunen overholdt på intet tidspunkt den udmeldte svar- eller sagsbehandlingsfrist.
- Borger søger om en service, men får afslag på en anden ydelse – og modtager ikke svar på den sendte ansøgning

- Borger forstår ikke, hvorfor man ikke har fået svar på en ansøgning, og det viser sig, at sagsbehandler har noteret sagen som afsluttet uden at sende afgørelsen til borger
- Afgørelser henviser til ikke-eksisterende love, som hindrer borger i at kende egne rettigheder, samt vanskeliggør vurdering om klageadgang skal udnyttes
- Partshøring igangsættes om forhold ikke omfattet af sagens kerne, og borger oplyses ikke om retten til ikke at udtale sig, særligt i de tilfælde, hvor en sag kan ende hos politiet (selvinkrimineringsforbuddet)
- Hjemløs afkræves en skriftlig redegørelse for opholdssted i de seneste to måneder, uagtet at den gældende vejledning klart indikerer, at ganske korte ophold er tilstrækkelig til at etablere fast ophold i Dragør Kommune og dermed ret til ydelser mv.
- Blind modtager af hjemmehjælp oplever utallige svigt af de mødende hjemmehjælpere, fx efterlades hoveddør ulåst, ligesom borger ikke kan gøre brug af tildelt flextrafik-hjælp, da hjælp ikke omfatter assistance fra hoveddør til taxa
- Fejl i beregning af kompensation for tabt arbejdsfortjeneste fortsætter trods flere klager fra borger og strækker sig over flere måneder med økonomiske vanskeligheder til følge
- Henvendelser fra flere borgere, der ikke kan komme i kontakt med skoletandplejen endsige opnå mulighed for at skifte til egen valgt tandlæge

6.4 Generelle borgerrelaterede forhold

Ud over hjælp i konkrete sager har borgerne blandt andet efterspurgt:

- At man tilrettelægger arbejdsgange, så det sikres, at borgere kan træffe centret/afdeling/enhed, og at der svares tilbage på såvel telefoniske som skriftlige henvendelser
- At de får en orientering om sagens gang og status
- At de får sagsspecifik hjælp særligt i tværenhedssager

- At man sikrer et helhedsorienteret blik på ansøgninger, så man som myndighed allerede fra start sørger for, at alle oplysninger indhentes og dermed indgår i afgørelsen.

7 Øvrige tiltag

Da antallet af borgerhenvendelser stadig er begrænset om end tiltagende i perioden, har jeg tilstræbt at anvende den overskydende tid på generelle borgerrelaterede tiltag, der forhåbentligt kan forbedre situation for en flæthed af borgere.

Som nævnt under introduktionen har disse hovedsageligt været af kommunikativt indhold – hvordan skriver Dragør Kommune - og kan det gøres bedre både juridisk og sprogligt? Ja, er stadig det klare svar.

7.1 Kommunikative tiltag

7.1.1 Generelle sproglige og indholdsmæssige anbefalinger

- Den i 2022 etablerede arbejdsgruppe - med henblik på at udarbejde en Skrive Guide for Dragør Kommune – blev færdig i sommeren 2023 ved offentliggørelse af guiden på intranettet. Jeg orienterede tillige Økonomiudvalget herom på mødet den 14. december.
- Selvom enhederne/afdelingerne på rådhuset anvender forskellige love/regler/standarder m.v. i deres afgørelser, udarbejdede jeg på opfordring en skabelon for opbygning og indhold af en afgørelse, der kan anvendes af alle sagsbehandlere og som samtidigt sikrer, at alle de forvaltningsretlige emner adresseres. Dokumentet blev gjort tilgængeligt på intranettet den 2. november og præsenteret på økonomiudvalgsmødet den 14. december.
- Etablering af side på intranettet med juridiske huskelister og gode råd.

7.1.2 Databeskyttelsesreglerne

I starten af 2023 konstaterede jeg, at kommunens håndtering af persondata alene fremgik af kommunens hjemmeside, hvilket jeg vurderede ikke var tiltrækkeligt til at opfylde gældende lovgivning.

Derfor foreslog jeg, at der i al ekstern kommunikation også mails indsættes følgende tekst:

Det er vigtigt for Dragør Kommune at beskytte dine personlige oplysninger. På hjemmesiden [Databeskyttelse \(dragoer.dk\)](https://www.dragoer.dk) kan du læse om, hvordan vi behandler personoplysninger og om dine rettigheder.”

Direktionen godkendte formuleringen start 2023.

Formuleringen indsættes nu automatisk i alle mails og i systemgenererede breve.

7.1.3 Autosvar - digital post

I 2022 foreslog jeg direktionen, at der blev udarbejdet fælles retningslinjer for et autosvar, som skulle bruges af alle ved fravær, fx ferie, kurser etc.

Min anbefaling var baseret på modtagne autosvar eller manglende autosvar ved fravær, men også de selvkonstruerede svar var af ganske varierende karakter og fejlfyldte, fx angav man ikke, hvornår man var tilbage eller hvem, der kunne kontaktes i ens fravær.

Direktionen foranlediget udarbejdelse af en guide⁹, og påmindelse om aktivering af autosvar udsendes nu af leder af borgmestersekretariatet op til hver større ferieperiode, fx påske og jul.

Da en stor del af kommunikationen tillige foregår ved brug af digital post – og systemet ikke er født med et autosvar¹⁰ – foreslog jeg, at man undersøgte muligheden for at skabe/implementere et autosvar ved modtagelse af digital post, som kan være med til skabe den fornødne sikkerhed hos borger.

I den forbindelse delte jeg information, som jeg havde indhentet fra en anden borgerrådgiver om en mulig tekniske løsning.

⁹ Medarbejderne er orienteret via Intranettet den 13. december 2022

¹⁰ Som afsender ser man alene et kort skærmbillede, hvoraf det fremgår, at post er sendt. Men man modtager ikke bekræftelse på modtagelsen – og om post er landet korrekt. I en anden kommune landede al post til børneteamet i en mailbakke, som ingen ansat havde ansvaret for at læse.

Jeg forstod, at Dragør Kommune ville afprøve løsningen i forhold til min digitale postkasse, hvorfor jeg udarbejde et autosvar til brug herfor i september 2023.

Så vidt jeg har kunnet konstatere, er løsningen eller forsøgsordningen endnu ikke igangsat.

7.1.4 Data, journalisering og forældelsesreglerne

I løbet af 2023 konstaterede jeg, at der var stor forskel på og usikkerhed om håndtering af data i de forskellige enheder og af de enkelte medarbejder – mig selv inkluderet. På daværende tidspunkt kunne jeg ikke finde relevant materiale på intranettet, om hvilke data, der skal bevares, hvem der har ansvaret herfor, hvor det skal gemmes elektronisk og endeligt hvor længe. Den tilsyneladende forskellighed i håndteringen kan nok til dels henføres til de mange sagshåndteringssystemer og kommunens fælles datasystem – Acadre.

Datahåndtering har ikke kun relevans i forhold til databeskyttelsesreglerne men også i forhold til lov om forældelse, arkivloven, erstatningsloven mv., da kommunen har pligt til at opbevare data noget endda for altid, andet blot i fem år efter lov om forældelse, fx vedrørende sager om erstatningsansvar¹¹.

Jeg foreslog derfor, at jeg i første omgang udarbejdede et notat herom, som senere omsættes til en læs-let-udgave, som kan og skal bruges af alle, der håndterer data (mails, breve, notater, annoncer, tilladelser, afslag etc.).

Notatet er afleveret til direktionen i januar 2024.

7.1.5 Kvalitetsstandarderne

Som nævnt i årsrapporten for 2022 brugte jeg længere tid på at gennemskrive halvdelen af dokumentet for at tilstræbe både tilgængelighed for borgerne og ensartethed i teksten. Inden færdiggørelse af hele dokumentet, forelagde jeg dette for afdelingen, som desværre ikke forholdt sig til ændringerne, inden Ældrerådet

¹¹ Kommunen har ca. 120 verserende forsikringsager hvert år

offentliggjorde deres brochure: Dragør Ældreguide 2023¹². Ældre Rådets brochure adresserer på et utal af områder de samme emner, som er omfattet af kvalitetsstandarderne, hvorfor arbejdet med en tilgængelighedsomskrivning af kvalitetsstandarderne blev sat i bero.

7.1.6 Hjemsideindhold

Jeg har løbende gjort opmærksom på upræcigheder og/eller fejl på og til kommunens hjemmeside, og kan med glæde konstatere, at ændringerne implementeres ganske hurtigt.

7.2 Breve til borgerne

Allerede i 2022 anmodede direktionen de forskellige enheder om at dele relevante skrivelser med mig, en anmodning jeg gentog på møder med enhederne. I løbet af marts 2023 havde jeg modtaget eksempler på skrivelser fra de fleste afdelinger. Min gennemgang (både sprogligt og juridisk) af de modtagne skrivelser/dokumenter - som på ingen måde blandede sig i selve afgørelsen – blev delt med enhederne både skriftligt og på møder.

Mine generelle observationer fra denne øvelser – herunder brug af forældede skabeloner, juridiske fejl og misforståelser samt et upræcist sprog – foranledigede mig til at foreslå direktionen at understøtte projektet ”Forandring gennem Forankring”, hvor hver afdeling/fagenhed skulle dele ti dokumenter, samt deltage i et afsluttende møde, hvor jeg ville præsentere mine observationer og anbefalinger.

Direktionen præsenterede projektet på et ledermøde i juni 2023, hvorefter jeg kunne igangsætte projektet i august. Det var forventningen, at projektet kunne gennemføres inden efterårsferien, idet projektet i hver afdeling kunne afvikles på tre uger.¹³

Projektet skiftede undervejs karakter, da både antal af delte dokumenter var mindre end forventet/aftalt, da opstart blev udskudt af enhederne og da afrapportering på et møde ikke blev kalendersat af enhederne.

¹² Se Ældreguiden her: https://www.epaper.dk/ad-media/%C3%A6ldrer%C3%A5d/drag%C3%B8r_kommune_%C3%A6ldrera-d/

¹³ Afdelingens bidrag var beskedent i selve projektet, da man alene skulle afse ca. 4 timer over de tre uger.

Jeg forsøgte i første omgang selv at håndtere den manglende opbakning til det direktionsunderstøttede projekt, men undervejs måtte jeg inddrage direktionen, som bl.a. overtog implementering af projektet i én af afdelingerne.

Uanset, at alle afdelinger/enheder er struktureret forskelligt og arbejder med forskellige sagstyper, tillader jeg mig at komme med følgende observationer baseret på projektet "Forandring gennem forankring".

- Manglende ansvar for de anvendte skabeloner, herunder ansvar for opdateringer (fx af lovhenvvisninger, da flere af de i breve anvendte love var ændret mere end otte gange)
- Manglende konsekvensrettelser af skabelon, når den konkrete sag afviger fra skabelonen (fx angives tilladelse i den konkrete tekst, mens skabelonen indeholder et afslag)
- Forkert angivelse af love eller anvendelse af forkert lov
- Kommunens skriveguide bruges ikke
- Manglende angivelse af kontaktmulighed (hverken telefon, mail eller træffetid)
- Den juridiske begrundelse - herunder det nødvendige skøn - begrundes ikke konkret eller tilstrækkeligt
- Manglende implementering af mine anbefalinger, fx kunne det konstateres, at de udpegede fejl gik igen i senere modtagne skrivelser
- Mine ændringsforslag blev ikke delt med andre i samme enhed

Undervejs præsenterede jeg tillige mine generelle observationer på rådhusledermødet den 16. november.

Direktionen har tilkendegivet, at man gerne så projektet gentaget hvert kvartal i 2024 – dog i en mindre skala – et forslag jeg mere end gerne imødekommer. Der er enighed om, at en gentagelse skal understøttes bedre af direktionen for at sikre den størst mulige opbakning og forhåbentlig læring.

7.3 Undervisning – deling af viden

- Udvikling af kursusmateriale til brug for gå-hjem-møder, som afvikles sammen med Barbara, under hvilke vi adresserede relevante juridiske emner herunder parthøring, aktindsigt, den gode afgørelse mv. Fremmødet på de tre i 2023 afviklede møder var god – ca. 25 hver gang – og deltagerne var aktive herunder ved at spørge til specifikke emner
- Jeg har løbende tilbudt at undervise eller holde oplæg i de enkelte afdelinger, men er endnu ikke blevet inviteret

8 Opfølgning på anbefalinger fra 2022 rapporten

Følgende anbefalinger indgik i borgerrådgiverens rapport for perioden 1. august til 31. december 2022:

1. Fastsættelse af tidsfrister for den konkret sagsbehandling og orientering herom til borger, samt orientering hvis tidsfrist ikke kan overholdes
2. 'Hånd-holdt'-rådgivning af særligt udsatte borgere
3. Udpegning af kontaktperson i Dragør i sager omfattet af det forpligtende samarbejde med Tårnby Kommune for at sikre nødvendig koordinering mv.
4. Etablering af en 'fire-øjne' ordning (sag læses af mere end én person) i alle sager af indgribende karakter

Ad. 1.

Som det fremgår af flere af de omtalte sager under punkt 6, drejer henvendelserne fra borgerne sig stadig om manglende svar og/eller forsinkede svar, hvorfor jeg tillader mig at gentage anbefalingen i denne beretning.

Ad. 2.

Som det fremgår af de omtalte sager under punkt 6, drejer henvendelserne fra borgerne sig også om manglende 'håndholdt hjælp', særligt i de særlige sårbare situationer, hvor helbred, boligløshed eller andre livsudfordringer er i spil og ofte samtidigt, hvorfor jeg tillader mig at gentage anbefalingen.

Ad. 3.

Jeg har alene haft fire henvendelser, hvor borger synes fanget i det forpligtende samarbejde – men det er efter min vurdering for tidligt at konkludere, at det forpligtende samarbejde nu fungerer problemfrit.

Ad.4.

Forbedring af den skriftlige kommunikation fastholdes som en anbefaling, som det også fremgår af betragtningerne under punkt 7.2. Se også straks nedenfor under punkt 9, hvor mine nye anbefalinger fremgår.

9 anbefalinger

Som nævnt ovenfor har jeg adgang til et begrænset antal sager ud af de mange, som hver dag behandles af kommunens medarbejder, hvilket også kan være udtryk for at borgerne føler sig rigtig godt behandlet.

Baseret på henvendelser til mig, møder med borgerne og mine observationer tillader jeg mig at komme med følgende anbefalinger:

1. Fastsæt tidsfrister for den konkret sagsbehandling og orientering herom til borger, samt straks-orientering hvis tidsfrist ikke kan overholdes
2. Gennemfør 'hånd-holdt'-rådgivning af særligt udsatte borgere
3. Etablerer en 'fire-øjne' ordning (sag læses af mere end én person) i alle sager af indgribende karakter.
4. Udpeg en skabelonansvarlig i hver enhed, herunder med ansvar for opdateringer (fx af lovhenvvisninger) som minimum hver tredje måned
5. Fokuser på tilpasning af skabeloner til den konkrete sag
6. Anvend den udarbejdede skriveguide til at understøtte den gode kommunikation med borgerne
7. Uddyb den juridiske begrundelse for afgørelser, så det er klart, hvilke faktuelle oplysninger der indgår og hvilke love, der er anvendt
8. Indsæt telefonnummer og træffetid samt mail-adresse på sagsbehandleren eller i det mindste afdeling.

---o0o---

Dragør, den 1. marts 2024

Bettina Normann Petersen
Borgerrådgiver

Borgerrådgiveren

Rådhuset

2791 Dragør

T 32890119