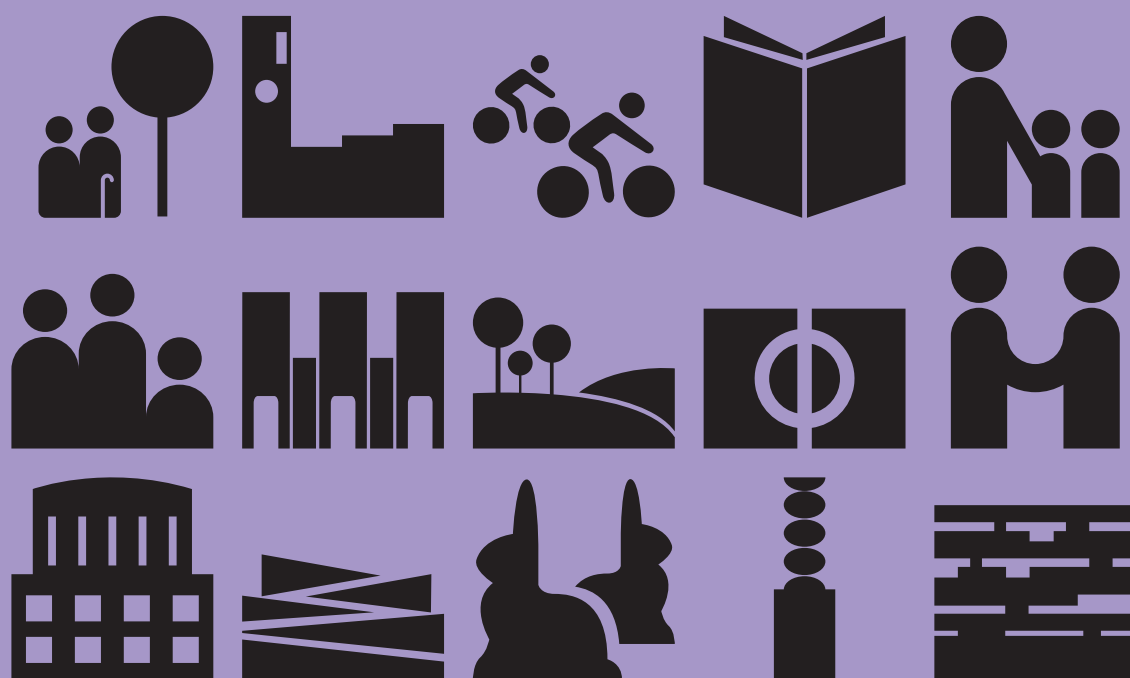




# Borger- rådgiver

Beretning 2024



# Indhold

<b>Forord</b>	<b>3</b>
<b>Resume</b>	<b>4</b>
<b>Generelt om borgerrådgiverens arbejde og tilgængelighed</b>	<b>5</b>
<b>Eksterne samarbejder mv.</b>	<b>6</b>
<b>Generelt om borgernes henvendelser</b>	<b>7</b>
<b>Henvendelser fra borgerne og statistik</b>	<b>8</b>
- Klager, tendenser og temaer	9
- Andre henvendelser, tendenser og temaer	10
<b>Opsamling på anbefalinger og afsluttende bemærkninger</b>	<b>11</b>
<b>Bilag med statistik</b>	<b>12</b>

## Forord

Beretningen er en tilbagemelding til kommunalbestyrelsen om årets fokus- og læringspunkter ud fra borgerrådgiverens perspektiv. Beretningen giver samtidig medarbejdere og borgere mulighed for at få et indblik i borgerrådgiverens arbejde.

De fleste af de henvendelser, borgerrådgiveren får, løses gennem forbedret dialog, hvor det lykkes forvaltningen og borgeren at genetablere samarbejdet og komme videre med at løse sagen. Det er min vurdering, at sammenhængende borgerforløb i væsentligt omfang bidrager til, at samarbejdet bliver bedre og transparent. Der er ingen tvivl om, at det kræver noget af både borger og organisation, men når det fungerer og er godt koordineret, så bevares fokus lettere på at finde de rigtige indsatser og løsninger.

Borgerrådgiverfunktionen har eksisteret i 6 år i Ballerup Kommune, og jeg vil gerne sige tak til borgerne i Ballerup for den tillid de viser, når de henvender sig og fortæller om både svære og komplekse problemstillinger i deres liv og den måde de har følt sig mødt af kommunen.

Jeg vil også benytte lejligheden til at sige tak til administrationen for den positive og åbne måde borgerrådgiverfunktionen bliver mødt, når vi sammen arbejder på at få løst konfliktfyldte sager og få genskabt dialog, tillid og samarbejde mellem borger og forvaltning. Uden det gode samarbejde og de reflekterende dialoger ville det være vanskeligt for en funktion som borgerrådgiverens at bidrage til løsninger og til udvikling.

Det er altid vigtigt at huske, at borgerrådgiveren kun ser en meget lille del af de mange sagsforløb og afgørelser, der træffes i løbet af et år. Der er meget god sagsbehandling, ligesom der etableres gode forløb i Ballerup Kommune, men det er i sagens natur ikke de sager, der typisk kommer forbi borgerrådgiverens bord.

Nina Palle  
Borgerrådgiver

## Resume

I perioden 1. januar 2024 til 31. december 2024 har 202 borgere henvendt til borgerrådgiveren og bedt om hjælp og vejledning til en bred vifte af områder og problemstillinger. Som de tidligere år er der ofte flere problemstillinger og spørgsmål i hver henvendelse, så det reelle antal behandlede sager er noget større end antallet af henvendelser.

Ud over de registrerede henvendelser er der et større antal henvendelser, som har kunnet ekspederes telefonisk, og de sager tæller ikke med i statistikken. Det er omkring 100-150 henvendelser af den art.

Fordelingen af sager har ændret sig lidt. De tidligere år har der været flest henvendelser på voksenområdet, men i 2024 har det ændret sig, så der har været flest henvendelser på børneområdet. Det skyldes hovedsagelig, at der også i denne periode har været en stigning i henvendelser på skoleområdet.

Borgerrådgiveren har oplevet en stigning i sager, hvor borgerne ønsker borgerrådgiverens deltagelse i møder med forvaltning og møder med skolen. I den forgangne periode har borgerrådgiveren deltaget i sådanne møder med 55 borgere. Der har i en stor del af sagerne været tale om deltagelse i adskillige møder. Der er ydet hjælp til klageprocessen i 15 sager.

### **Ud over hjælpe til konkrete spørgsmål og sager har borgerne**

#### **bl.a. efterspurgt:**

- bedre kommunikation og reel inddragelse af borgers perspektiv og input
- bedre opfølgning og hurtigere respons på henvendelser
- vejledning og forventningsafstemning tidligt i kontakten

#### **Anbefalinger:**

- Forsat fokus på forvaltningsret og god sagsbehandlingsskik
- Fokus på kommunikation
- Kompetenceudvikling inden for konflikthåndtering og procesretfærdighed

## Generelt om borgerrådgiverens arbejde og tilgængelighed

Borgerrådgiverens arbejdstid og ressourcer bruges forsat hovedsageligt på den direkte kontakt med borgerne og opfølgende kontakt med de relevante fagcentre.

Borgerne henvender sig med mange forskellige spørgsmål og problemstillinger. Mange henvendelser, der starter med vrede og klager ender med aftale om et møde med forvaltningen, hvor vi sammen arbejder på at få sagen eller forløbet tilbage på rette vej.

Borgere, der har besluttet sig for at klage, får vejledning og hjælp til klageprocessen i det omfang, det er nødvendigt. Nogen borgere skal have lidt sparring om klagen, hvor andre har brug for mere omfattende hjælp for at få udarbejdet en klage. Der laves altid en konkret aftale om, hvad der er brug for i den konkrete sag, ligesom det ligger borgerrådgiveren på sinde, at det er borgerens klage og ønsker, der fremgår af klagen.

Borgerrådgiveren tilstræber at være så tilgængelig som muligt, både for borgerne og for forvaltningen. Borgerrådgiveren træffes som udgangspunkt alle hverdage mellem 9 og 16, men tidsrammen er fleksibel og tilpasses konkrete behov efter aftale. Borgerne kan ringe eller maile direkte, og den fastsatte tidsfrist på svar på henvendelser inden for 3 dage overholdes stort set altid.

Den åbne rådgivning på posthuset hver mandag mellem 14 og 17.30, hvor borgere kan møde op uden aftale, benyttes af en del borgere, da mange er glade for at kunne møde op et andet sted end på rådhuset. Fremmødet er svingende mellem 8-10 borgere og få gange kun en enkelt borger.

Borgerrådgiveren arbejder stadig mest dialogbaseret, hvor udgangspunktet er fysiske møder eller telefonisk kontakt. Det gælder både i forhold til borgerne og til medarbejderne. Erfaringen er, at den mundtlige kontakt bedre sikrer en fælles forståelse af problemstillingen, ligesom misforståelser hurtigere kan opklares.

I de sager, hvor borgerrådgiveren foreslår et møde mellem borger og forvaltning, eller at sagen skal i Sammenhængende Borgerforløb, stiller parterne heldigvis som altovervejende hovedregel hurtigt og konstruktivt op. Det får erfaringsmæssigt typisk sagerne i et bedre forløb eller får sagen hurtigt løst.

**Som udgangspunkt kan du forvente en skriftlig tilbagemelding inden for tre arbejdsdage. Det betyder nødvendigvis ikke, at borgerrådgiveren har færdigbehandlet din henvendelse inden for tre arbejdsdage. I perioder med ferie eller lignende kan tilbagemeldingen komme senere.**

*Kilde: ballerup.dk*

## Eksterne samarbejder, kurser mv.

Borgerrådgiveren deltager i netværk med landets øvrige borgerrådgivere. Netværket afholder lokale møder, som flere gange har fundet sted i Ballerup Kommune. Desuden holdes et 2-dages årsmøde for alle borgerrådgivere med deltagelse og oplæg fra gæster som bl.a. Ankestyrelsen, Ombudsmanden og andre relevante fagpersoner.

Borgerrådgiveren deltager i den årlige forvaltningsretskonference på Aalborg Universitet, ligesom relevante webinarer følges. Endelig har borgerrådgiveren deltaget i DJØFs kursus om at skabe større tilfredshed med sagsbehandlingen (procesretfærdighed).

Borgerrådgiveren har i 2024 deltaget i følgegruppen til den ekspertgruppe for fremtidens beskæftigelsesindsats, som regeringen nedsatte i 2023. Det var spændende og lærerigt at være en del af følgegruppen og ved afrapporteringen deltog borgerrådgiveren sammen med centerchefen for Social og Arbejdsmarked.

I løbet af et år er der kontakt med flere af de mange frivillige organisationer og foreninger i kommunen. I denne periode har borgerrådgiveren bl.a. holdt oplæg for Bydelsmødrene og Parkinsonforeningen. Det vil fortsat blive prioriteret at mødes med foreninger og organisationer, da det ofte giver gode dialoger og perspektiver, der kan inddrages i det videre arbejde.

## Generelt om borgernes henvendelser

Borgernes henvendelser drejer sig om de fleste områder inden for Ballerup Kommunes forvaltning med hovedvægt på familieområdet, skoler og arbejdsmarked.

Henvendelserne kan være om mange forskellige problemstillinger, og indholdsmæssigt spænder de fra enkle sager om hjælp til at finde rette afdeling eller medarbejder til ret komplekse sagsforløb, hvor samarbejdet er meget belastet. Der er fortsat en stigning i efterspørgsel på vejledning om regler og rettigheder særligt på skoleområdet.

Der har desuden i perioden været en stigning i sager, hvor borgerne har ønsket, at borgerrådgiveren deltager i møder med forvaltning og skole. Grunden til et ønske om, at borgerrådgiveren kommer med til møder kan være forskellige. I mange tilfælde er det et ønske fra borgerne om hjælp til at gennemføre mødet og kunne tale om mødet før og efter.

I en del tilfælde handler det om et svært samarbejde og uenighed om, hvad der skal prioriteres i sagen, eller om der er den fornødne fremdrift i sagen. De andre år har det typisk været tilstrækkeligt at deltage i et enkelt eller to møder, men i denne periode har der været behov for deltagelse i længere mødeforløb i adskillige sager. Borgerrådgiveren deltager altid, hvis det er praktisk muligt.

En del af de sager, hvor borgerrådgiveren deltager i møder, er eller kommer i sammenhængende borgerforløb. Det er med få undtagelser borgerrådgiverens oplevelse, at borgerne føler sagerne får en anden fremdrift, og de er inddraget på en ordentlig måde, når sagen er i sammenhængende borgerforløb. Borgerne fortæller, at de oplever, at der samarbejdes på en anden måde, og der ofte skabes plads til nye løsninger, som hverken forvaltning eller borger havde tænkt på fra start.

# Henvendelser fra borgerne og statistik

## Generelt om henvendelser og statistik 2024

Det kan ikke understreges nok, at borgerrådgiveren kun ser en beskedent brøkdel af de mange sager, som kommunen behandler og afgør hvert år. Derfor kan statistikken over henvendelser ikke tages til udtryk for den generelle kvalitet af kommunens sagsbehandling og kontakten med borgerne.

Henvendelserne og statistikken viser dog tendenser og opmærksomhedspunkter, som kan indtænkes i det daglige arbejde.

Borgerrådgiveren overvejer hvert år, om der kan laves statistik på andre måder, men anvender forsat et system udviklet af og til borgerrådgiverfunktionen med udgangspunkt i Ombudsmandens system.

Borgerhenvendelser registreres som udgangspunkt i statistikken, som konkrete sager. Der er dog en række henvendelser, der ikke registreres, hvis borgerrådgiveren ikke vurderer at det er direkte relateret til en sag eller hurtigt er ekspederet videre. Det kan både være telefoniske henvendelser og henvendelser i den åbne rådgivning, der ikke registreres.

Henvendelser fra forvaltningen, foreninger og kommunalbestyrelsen registreres heller ikke. Disse henvendelser handler typisk om vejledning og sparring af generel karakter.

Statistikken viser ikke, hvor meget de enkelte sager fylder i form af møder, telefonsamtaler, gennemgang af akter og afdækning af juridiske rammer mv. Borgerrådgiveren oplever, at sager der tager tid og indebærer hyppig kontakt er steget væsentligt de sidste par år. Det skyldes sikkert mange ting, men ændret lovgivning, udskiftning af medarbejdere og en øget andel af sager med skoleproblematikker er en del af forklaringen.

Der er også flere borgere med behov for at gennemgå et langt sagsforløb, hvor de har oplevet sig forkert og uretfærdigt behandlet.

I statistikken opdeles henvendelser i 2 kategorier, som uddybes i næste afsnit: Klager og andre henvendelser.

### **Samlet er der registreret 202 henvendelser, der typisk hver dækker flere problemstillinger.**

Henvendelserne har fordelt sig som:

- 90 klager
- 112 andre henvendelser

## Klager, temaer og tendenser

Der har i 2024 været 90 henvendelser, der er blevet registreret som klager.

Sager, der registreres som klager, kan have forskelligt indhold. Det kan selvfølgelig være helt konkrete klager over afgørelser, hvor borgeren efterspørger hjælp til forståelse af afgørelsen eller hjælp til at klage videre. Det kan også være klager over manglende kommunikation, svære sagsforløb, manglende handling fra forvaltningen og generel mistillid til administrationens brug af regler og rammer. Henvendelserne i denne kategori har ofte flere problemstillinger i samme sag.

Mange af de sager, der starter som en klar klage, ender med at blive løst uden, at det indebærer, at sagen kommer videre til en klageinstans. Det er typisk gennem et møde, hvor forvaltning sammen med borger finder en løsning og får lavet gode aftaler om det fremadrettede samarbejde. Flere af sagerne er kommet i sammenhængende borgerforløb, som har medvirket til, at sagerne er kommet i bedre forløb.

I denne periode har borgerrådgiveren hjulpet med klager, der skulle videre til ankeinstansen i 15 sager.

### Temaer og tendenser

#### Forvaltningsret og god sagsbehandlingskik

Når borgerne henvender sig med en klage, oplever de typisk at samarbejdet med forvaltningen er svært. Borgerne fremhæver i disse sager manglende inddragelse, manglende fremdrift, manglende opfølgning og manglende transparens i forhold til hvor sagen er i processen.

Det er dog fortsat borgerrådgiverens vurdering at fokus på de forvaltningsretlige principper og god sagsbehandlingskik kan sikre, at borgerne ikke har så mange af disse oplevelser. De forvaltningsretlige principper er gode redskaber til at få sagsbehandling og samarbejde tilbage på sporet.

Borgerne siger ofte "tak, fordi du vender tilbage", når borgerrådgiveren reagerer på en henvendelse.

Mange borgere giver udtryk for, at det er svært at komme igennem til en sagsbehandler, når de ringer, og at de ikke hører noget trods telefonbesked og mails.

#### Det anbefales, at der er:

- fokus på respons på borgerhenvendelser i myndighedscentre, da det kan medvirke til, at borgerne oplever en bedre kontakt og behandling
- fokus på de forvaltningsretlige principper

#### Særligt om skolesager.

**Borgerrådgiveren har fået 45 henvendelser på skoleområdet, hvor hovedparten er klager.**

#### Baggrunden for forældrenes henvendelser kan bl.a. være en oplevelse af:

- utilstrækkelig støtte til barnet i undervisningen,
- langvarigt skolefravær og mistrivsel,
- reduceret skema så barnet kun har et par lektioner dagligt uden en plan for at få timetallet op
- vanskelig dialog
- manglende vejledning om hvordan situationen kan ændres
- manglende vejledning om sygeundervisning
- lang ventetid på afgørelser fra visitationsudvalget

Ofte er der igangsat forskellige initiativer for at understøtte børnene i undervisningen, men forældrene har ikke forstået, hverken hvad det drejer sig om, eller hvad det faglige grundlag for den valgte indsats er.

#### Det anbefales, at der er:

- styrket fokus på vejledning, kommunikation og konflikthåndtering
- fokus på, hvordan reglerne om sygeundervisning ved fravær håndteres

#### I forhold til visitationsudvalget anbefales det, at det overvejes:

- om afgørelser kan meldes hurtigere ud
- at have fokus på placering af sidste møde op til sommerferien, så forældrene har mulighed for afklaring af spørgsmål, kontakt til skole osv.

## Andre henvendelser, temaer og tendenser

Der har været 112 henvendelser, der er registreret som "andre henvendelser".

### Temaer og tendenser

Henvendelser i denne kategori kan være meget forskellige, og denne periode har der været mange borgere, der har efterspurgt vejledning om reglerne på baggrund af en konkret problemstilling.

Der har også været spørgsmål direkte til sagsbehandlingen, hvor borgeren undrer sig over noget eller er usikker på, om en besked, et referat eller en afgørelse er forstået korrekt. De efterspørger typisk mere tydelig kommunikation, så de ikke føler sig udelukket fra at kunne følge med i deres sag.

De borgere, der har ønsket at tale om langvarige sagsforløb, der ikke har fungeret optimalt, er også placeret i denne kategori, når der ikke har været et ønske om at klage over noget. Der er ofte et behov for sparring for det fremadrettede samarbejde med afdelingen og spørgsmål om min deltagelse i møder.

Mange af sagerne ender med, at der etableres kontakt til den relevante afdeling.

### **På baggrund af henvendelsernes karakter og emner anbefales det, at der er fokus på:**

- de forvaltningsretlige principper herunder vejledningsforpligtelsen
- at det tilstræbes at have modtageren i fokus i forhold til kommunikation, særligt den skriftlige

# Opsamling på anbefalinger og afsluttende bemærkninger

I de henvendelser borgerrådgiveren har modtaget i perioden, har der i de fleste sager indgået forvaltningsretlige emner med hovedvægt på efterspørgsel på vejledning.

## Forvaltningsloven § 7, stk.1

**En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.**

Efter forvaltningsloven har myndigheder som kommuner en vejledningspligt i forhold til borgere, der henvender sig. Det er ikke nogen nem øvelse præcist at afgrænse omfanget af denne pligt, men som udgangspunkt skal man vejlede inden for eget sagsområde fx hjælpemidler, sygedagpenge, undervisning osv., så borgeren har mulighed for at forstå rettigheder og pligter og kan gøre sin indflydelse gældende under sagens behandling.

Der er stor efterspørgsel på vejledning og i lyset af kompleksiteten i regler og praksis på de forskellige områder, er det ikke underligt at borgerne ønsker vejledning. Der finder god vejledning sted hver dag i Ballerup Kommune, men det er et fokusområde at sikre, at borgerne får den korrekte vejledning fra den myndighed, der har ekspertisen inden for det pågældende fagområde.

Der har også i denne periode været en del borgere, der synes, at deres sag er behandlet mangelfuldt, at de er blevet behandlet urimeligt, og at afgørelsen er forkert. Der sker fejl alle steder, og samarbejde er ikke altid nemt. Hvis borgerne oplever, at processen har været god, respektfuld og transparent, så bliver samarbejdet typisk bedre, og indholdet i afgørelsen kan bedre accepteres.

Procesretfærdighed handler om, at borgerne har oplevet, at processen omkring sagsbehandlingen har været god, og begrebet blev også nævnt i sidste beretning. Procesretfærdighed passer fint ind i tilgangen i Ballerup Kommune med at møde borgerne i øjenhøjde, og i eksisterende indsatser og programmer. Borgerrådgiveren kan tilbyde en kort introduktion til procesretfærdighed i centrene, da der er evidens for, at det kan medvirke til at skabe større tilfredshed med sagsbehandlingen.

*“Procesretfærdighed er den subjektive oplevelse af, at en afgørelse er truffet på en fair måde. Oplevelsen af retfærdighed ikke alene er knyttet til resultatet, men at den måde resultatet fremkommer har betydning og i sig selv kan påvirke adressatens oplevelse af retfærdighed.”*  
Professor Lin Adrian.

### Anbefalinger:

- Forsat fokus på forvaltningsret og god sagsbehandlingsskik
- Fokus på kommunikation
- Kompetenceudvikling inden for konflikthåndtering og procesretfærdighed

# Bilag

## Statistik

<b>Direktørområder</b>	<b>%</b>
Social og Arbejdsmarked/Omsorg og Sundhed	45
- Social og Arbejdsmarked 87%	
- Omsorg og Sundhed 13%	
Børne- og Ungerådgivningen/Skoler, Institutioner og Kultur	48
- Børne- og Ungerådgivningen 46%	
- Skoler, Inst og Kultur 54%	
By og Miljø	3
Andet	4
<b>I alt</b>	<b>100</b>

## Voksne

Jobcenter, Unge og Integration	22
Helhedsporet/Den Sociale Indgang	10
Borgerservice, Folkeregister og Kontrolgruppen	15
Ydelser og Sygedagpenge	16
Social Vejledning	24
Bolig og omsorg, hjælpemidler	13
<b>I alt</b>	<b>100</b>

## Børn

Familier	33
Handicap	12
PPR	1
Skole	45
Daginstitutioner	8
Kultur	1
<b>I alt</b>	<b>100</b>

## Andet

By og Miljø	39
Diverse	61
<b>I alt</b>	<b>100</b>



# Borgerrådgiver Beretning 2024