

BORGERRÅDGIVERENS BERETNING 2015-2016



Albertslund Kommune



www.albertslund.dk/borgerradgiver

Indhold

Borgerrådgiverens forord	2
1. Fakta om Albertslund Kommunes borgerråd giverfunktion	3
1.1. Rammer for borgerråd giverfunktionen	3
1.2. Normering og træffetider	3
2. Borgerråd giverens arbejde i beretningsperioden	4
2.1. Synlighed og kendskab til borgerråd giveren	4
2.2. Borgerråd giverens arbejdsform ved borgerhenvendelser	6
2.3. Borgerråd giverens deltagelse i forvaltningens projekter og samarbejdsfora	6
3. Statistik på baggrund af henvendelser	7
3.1. Indledende om statistikken	7
3.2. Registreringspraksis	7
3.3. Henvendelser, som ikke er egentlige klager over sagsbehandlingen	7
3.4. Klager over sagsbehandlingen med videre	9
3.5. Fordeling af konkrete henvendelser på de enkelte afdelinger	9
3.6. Hvordan er klagerne håndteret ved borgerråd giveren	10
3.7. Hvad klages der over til borgerråd giveren	11
4. Konkrete anbefalinger og forslag	16
5. Indsatsområder for borgerråd giverens kommende år	19

Borgerrådgiverens forord

Denne beretning er min første afrapportering til kommunalbestyrelsen, som jeg er ansat af. Her beskriver jeg rammerne for borgerrådgiveren, giver et overblik over de henvendelser, jeg har behandlet og de observationer og anbefalinger, jeg har gjort mig i den anledning. Beretningen dækker perioden 1. april 2015 til 31. marts 2016. De første henvendelser fra borgerne blev modtaget fra 1. maj 2015.

Beretningens form følger en model, som kan genkendes hos øvrige borgerrådgivere. De indledende kapitler vedrører fakta om og rammerne for funktionen, og hvordan jeg i perioden konkret har arbejdet inden for disse rammer. Da dette er min første beretning fylder de lidt mere end jeg forestiller mig, de vil gøre fremadrettet. Det efterfølgende kapitel indeholder statistiske oplysninger, om de sager jeg har behandlet også illustreret ved udvalgte eksempler. Herefter følger et kapitel med konkrete anbefalinger og forslag, baseret på sagerne og den dialog jeg har haft med administrationen. Beretningen afsluttes med en orientering om ideer til udvalgte indsatsområder i forhold til min egen funktion i det kommende år.

Det er min vurdering, at etableringen af en borgerrådgiverfunktion i Albertslund Kommune er blevet modtaget positivt hos borgerne, og at jeg har fået etableret et konstruktivt samarbejde med kommunens administration. Det har været motiverende at have fået muligheden for at etablere en borgerrådgiver i Albertslund Kommune. Det har også været kendetegnende for året, at jeg har oplevet en imødekommende og interesseret organisation, hvor det er let at få skabt og indgå i dialog om de emner, jeg har bragt op.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er overordnet, at Albertslund Kommune skal forbedre kommunens dialog med borgerne og sagsgange i forbindelse med klager, så der leveres endnu bedre borgerløsninger.

En borgerrådgiver skal således være med til at sikre borgernes retssikkerhed og samtidig sikre, at den viden borgerrådgiveren kommer i besiddelse af i sit møde med borgerne bliver formidlet til såvel kommunalbestyrelse og administration med henblik på læring og kvalitetsudvikling.

Kvalitet i sagsbehandlingen og tillid til administrationen baserer sig ofte på, at borgerne oplever tydelighed i rammerne for arbejdet. De forvaltningsretlige regler understøtter, at de afgørelser, der træffes er lovlige og rigtige, men skal også sikre at borgerne kan forstå indholdet af og baggrunden for de afgørelser, der træffes i kommunen. Her er medarbejdernes kendskab til sagsbehandlingsprocessen og forståelse for de forvaltningsretlige regler et vigtigt udgangspunkt.

Det er min generelle observation, som kommer af både ved at være ansat i to kommuner og ved kendskab til andre borgerrådgiveres virke, at mange af de problematikker, jeg på de kommende sider skriver om, er generelle og også kan ses som udtryk for mere strukturelle problemstillinger i det kommunale Danmark i mødet mellem borgerne og den borgernære forvaltning, som kommunerne varetager.

I den omskiftelige tid som kommunerne lever i, hvor der stilles høje krav til effektivitet og nytænkning af den borgernære velfærd, kan en borgerrådgiver være med til at få skabt viden om borgernes oplevede

møde med kommunen både til brug for kommunalbestyrelse og administration. Den politiske prioritering, som vises ved at ansætte en borgerrådgiver, kan derfor også betragtes og anerkendes i det lys.

Jeg har bestræbt mig på, at udarbejde beretningen i en form som både er læsevenlig, tydelig i sine budskaber og samtidig så grundig, at der er basis for drøftelser og vidensbaserede valg.

Pernille Bischoff, Borgerrådgiver

1. Fakta om Albertslund Kommunes borgerrådgiverfunktion

1.1. Rammer for borgerrådgiverfunktionen

Kommunalbestyrelsen besluttede 9. december 2014 at etablere en stilling som borgerrådgiver i Albertslund Kommune. Kommunalbestyrelsen traf samtidig beslutning om, at der blev etableret et samarbejde med Glostrup Kommune om oprettelse af en stilling som borgerrådgiver med delt tjeneste i de to kommuner. Jeg blev på den baggrund ansat i begge kommuner den 1. april 2015.

Borgerrådgiveren i både Glostrup og Albertslund er etableret i henhold til lov af kommunernes styrelse § 65e med deraf følgende vedtagelse om etablering af en borgerrådgiver i kommunernes styrelsesvedtægt. De nærmere regler for borgerrådgiveren i Albertslund Kommune blev vedtaget på kommunalbestyrelsesmødet den 9. december 2014.

Borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens øvrige administration og borgmesterens øverste daglige ledelse af samme. Borgerrådgiveren refererer således direkte til kommunalbestyrelsen. Konkret betyder det, at jeg i mit daglige virke holder møder med borgmesteren i hans egenskab af formand for kommunalbestyrelsen.

Borgere, men i praksis også brugere og erhvervsdrivende, kan henvende sig til borgerrådgiveren, med henblik på vejledning og hjælp til gennemgang af sagsforløb. Borgerrådgiveren kan også undersøge om de juridiske regler og principper for sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne er overholdt.

Borgerrådgiveren kan herudover bistå administrationen ved generelle forespørgsler inden for borgerrådgiverens område, derudover tilbyder borgerrådgiveren undervisning i forvaltningsretlige emner til kommunens administration.

1.2. Normering og træffetider

Borgerrådgiveren er ansat 18 ½ time ugentlig i hver kommune. I praksis betyder det, at jeg fast er at træffe i Albertslund onsdage og torsdage. Jeg har derudover telefontid alle dage i rådhusenes almindelige åbningstider, ligesom jeg kan kontaktes pr. mail, sikker post og almindelig post.

Når der er tale om en egentlig klage over sagsbehandling eller behov for en nærmere afdækning af et forløb eller problemstilling aftaler jeg normalt et personligt møde. Andre henvendelser kan ofte besvares ved en telefonsamtale eller skriftligt.

Det er en prioritering for mig, at borgerrådgiveren opleves tilgængelig for borgerne, og det vil derfor så vidt muligt være borgerne, som tager stilling til, om de ønsker et personligt møde.

2. Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden

Beretningsperioden har været præget af etablering af funktionen og på at få skabt et kendskab til funktionen overfor borgerne og internt i kommunens administration.

Primært har arbejdet naturligt været at behandle borgerhenvendelser, men jeg har også fokuseret på at opsøge og indgå i sammenhænge i administrationen, hvor den viden, som oparbejdes hos borgerrådgiveren kommer i spil og kan anvendes.

En borgerrådgiver har den umiddelbare fordel at være tæt på både borgerne og administration, og derved få et godt kendskab til kommunens betjening af borgerne og også via dialog skabe umiddelbare løsninger for den enkelte borger og ind i organisationen. Iagttagelse af dette vurderer jeg, er en vigtig målestok for, om jeg udfylder den rolle, som er tiltænkt mig fra politisk niveau.

2.1. Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren

I forbindelse med etableringen af funktionen fik jeg hjælp af kommunens kommunikationsenhed med oplysning om funktionen og information såvel eksternt til borgerne som internt i administrationen.

Synlighed overfor borgerne

Der er oprettet en underside om borgerrådgiveren på kommunens hjemmeside, hvor funktionen beskrives og hvor kontaktinformation fremgår. Derudover var der i Albertslundposten omtale af såvel min ansættelse som tiltrædelse med information om borgerrådgiverens virke.

Der har i løbet af året været information om borgerrådgiveren på såvel kommunens hjemmeside som under de kommunale nyheder i Albertslundposten. Dertil kom et indslag i P4 København kort tid efter min ansættelse.

Jeg har deltaget i møder i Ældreråd, Integrationsråd og Handicapråd. Jeg deltog tillige i et fælles arrangement for forældre med børn med autisme i Glostrup og Albertslund kommuner, hvor min rolle var at lytte til erfaringer men også forklare og skabe tydelighed om de rammer, sagsbehandlingen skal fungere efter.

Jeg har tillige deltaget i møder arrangeret af kommunens integrationskonsulent for Bydelsmødrene og Netværkshuset for at fortælle om funktionen. Som en afledt konsekvens af mit besøg i Netværkshuset arrangeredes et ekstra møde, hvor også borger- og ydelsescenteret deltog med henblik på vejledning om reglerne for folkepension med videre, da det var en observation, at deltagerne havde svært ved at navigere i snittet mellem kommune og Udbetaling Danmark og de digitale krav.

Kommunen er i gang med at planlægge et informationsmøde for kommende folkepensionister, som jeg deltager i planlægningen af, og hvor det er tiltænkt, at jeg skal informere og synliggøre, at

kommunalbestyrelsen har en borgerrådgiver, som kan hjælpe, hvis man har behov for hjælp til at finde vej i kommunens administration eller har spørgsmål til eller klager over konkrete sager.

Det er min vurdering, at det fungerer positivt, at borgerrådgiveren er synlig i forhold til kommunens foreninger og fællesskaber. Det øger kendskabet til funktionen og medvirker til, at borgerrådgiveren kan understøtte og medvirke til at fremme kommunens overordnede ønske om at lytte til og inddrage borgerne i opgavevaretagelsen, jf. også Vision og Strategi for Albertslund Kommune.

Det medfører også et ønske om, at såvel administration som kommunalbestyrelse fortsat indtænker borgerrådgiveren som et aktiv og en ambassadør for kommunen også i forhold til ekstern synlighed og mulighed for at få et kendskab til administrationen, som borgerne oplever det - et udefra ind perspektiv.

Endelig har jeg som led i almindelig fastholdelse af og opbygning af viden deltaget i faglige arrangementer om persondata, kommunalret og forvaltningsret. Derudover deltager jeg i det sjællandske og landsdækkende netværk for borgerrådgivere. En tredjedel af landets kommuner har ansat borgerrådgivere, hvor de fleste er ansat efter samme model som i Glostrup og Albertslund.

Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren er et område, der kan udbygges og jeg vil prioritere fremadrettet.

Synlighed for administrationen

For at skabe kendskab til og forståelse for funktionen, var der i forbindelse med etablering af funktionen information på kommunens medarbejderside ligesom der var fastlagt en introduktionsprogram til mig, hvor jeg mødte alle afdelingschefer med flere. Dette gjorde også, at jeg fik mulighed for at forstå opgaveopgavefordelingen i kommunens administration til gavn for min borgerbetjening.

Derudover har jeg holdt møder med såvel direktion som afdelingschefer også med henblik på fastlæggelse af de nærmere arbejds gange for behandling af borgernes henvendelser til mig og afdelingernes besvarelse.

Jeg har deltaget i personalemøder med henblik på dels introduktion af mig selv og funktionen, men også for at understrege tilbuddet om undervisning og sparring om generelle emner inden for mit område.

I løbet af året har det betydet, at jeg har holdt oplæg om sagsbehandlingsregler for jobcenterets medarbejdere og borger- og ydelsescenteret. Jeg er i samarbejde med ledelsen i Social og Familieafdelingen ved at planlægge et undervisningsforløb, hvor undervisning i de grundlæggende regler for sagsbehandling indgår som et fundament.

Jeg har tillige overfor kommunens øvrige jurister faciliteret oplæg om forvaltningsret og kommunalret, ligesom der er fastsat en kvartalsvis møderække mellem juristerne og jeg til erfaringsudveksling med videre.

Intern synlighed er det også et område, jeg kommer til at fokusere på det kommende år.

2.2. Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser

Borgerne henvender sig til mig enten ved at ringe eller skrive. På baggrund af henvendelsens karakter vurderer jeg sammen med borgeren, om der er behov for et personligt møde.

Hvis der er tale om en klage over sagsbehandlingen er sagsgangen som oftest sådan, at jeg på baggrund af min samtale med borgeren formulerer et brev på borgerens vegne, som sendes til afdelingen. I den forbindelse forsøger jeg at tydeliggøre, hvilken forventning borgeren har ved henvendelsen til mig, og præciserer de spørgsmål vedrørende sagsbehandlingen, som afdelingen skal tage stilling til.

Jeg beder afdelingen besvare borgeren og orientere mig om deres svar. De allerfleste sager løses i dette led eventuelt fulgt af en kort drøftelse af sagen med afdelingen. Det er aftalt med direktion og afdelingschefer, at min direkte indgang er til afdelingschefer, som så eventuelt delegerer besvarelsen.

Hvis borgerne retter henvendelse til mig på ny, kan jeg tage stilling til, om jeg iværksætter en egentlig undersøgelse af sagsbehandlingen. Det vil ske, hvis klagepunkterne ikke er besvaret eller hvis sagen i øvrigt vedrører mere generelle og principielle spørgsmål. I denne beretningsperiode, har jeg iværksat tre undersøgelser, som fortsat er under behandling.

Jeg anser det som positivt, at der ikke er flere sager, som har medført behov for iværksættelse af en egentlig undersøgelse. Ud fra et borgerperspektiv er det vigtigt, at borgernes henvendelser til mig medfører en hurtig og proaktiv løsning på deres problem.

Derudover tager jeg i konkrete tilfælde, hvor jeg er blevet opmærksom på mulige misforståelser eller fejl i sagsbehandlingsprocessen umiddelbart initiativ til dialog med den pågældende afdeling med henblik på drøftelse af, hvordan processen kan forbedres.

Jeg stiller mig konkret til rådighed med henblik på opfølgning på personalemøder eller andet, hvor der er mulighed for direkte vejledning og sparring om emnet. Det er min vurdering, at denne model, i visse situationer kan have større effekt end udarbejdelse af større skriftlige undersøgelser. Væsentligt er dog at forløbet fortsat dokumenteres.

2.3. Borgerrådgiverens deltagelse i forvaltningens projekter og samarbejdsfora

Jeg har i beretningsperioden blandt andet været inviteret med til møder vedrørende *serviceoptimering* og netværk for *borgerens optimale møde med borgerservice*.

Begrundelsen for min deltagelse har været, at principperne og reglerne for god sagsbehandling og god forvaltningsskik er rammesættende for den gode borgerbetjening. Der er således et naturligt sammenfald i borgerrådgiverens arbejde og arbejdet i de to grupper. Min rolle har været, at bringe min forvaltningsretlige viden og mine erfaringer fra henvendelser fra borgere i spil og dermed koble regelgrundlaget sammen med ønskerne i evalueringsprocessen og i netværket.

Jeg har særligt forsøgt at medvirke til, at kommunen i sin opgavetilrettelæggelse er opmærksom på de krav til vejledning, som følger af lovgivningen både i forhold til egne velfærdsydelser men også de ydelser, som hører under Udbetaling Danmarks område, men hvor kommunen har en særlig vejledningspligt i forhold til såvel hjælp til ikke-digitale borgere eller borgere med særlige behov.

Derudover holder jeg ad hoc møder med afdelingschefer og ledere foranlediget af konkrete sager eller generelle observationer. Jeg forsøger også af den vej, at få viden om de initiativer, som iværksættes lokalt og tilbyde min bistand, når det vedrører mit arbejdsfelt.

3. Statistik på baggrund af henvendelser

3.1. Indledende om statistikken

Antallet af sager, som jeg har behandlet i beretningsperioden repræsenterer et meget lille andel af kommunens samlede sagsproduktion, og kan som sådan i sig selv ikke anvendes som indikator for den samlede kvalitet i sagsbehandlingen.

Imidlertid vil der via den statistik, jeg fører, være viden at hente om hvilke forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne, som derved giver mulighed for at identificere mulige tendenser eller opmærksomhedspunkter i administrationens arbejde.

I løbet af beretningsperioden har jeg deltaget i et samarbejde med øvrige borgerrådgivere, hvor borgerrådgiverne i henholdsvis Hvidovre og Roskilde har været primus motor og systemudviklere for ajourføring og videreudvikling af registreringspraksis i et ensartet statistikmodul for borgerrådgivere.

Modulet bygger på registreringsprincipper fra Folketingets Ombudsmand tilpasset borgerrådgiverens og kommunernes hverdag. Statistikmodulet forventes at blive udbredt til flere borgerrådgivere, som på sigt kan åbne op for sammenligninger og fælles viden på tværs af kommuner.

3.2. Registreringspraksis

Når en borger henvender sig til mig registreres en sag i statistikmodulet. Undtaget er henvendelser, som ikke giver anledning til egentlig sagsbehandling, hvor det eksempelvis er hjælp til at finde et korrekt telefonnummer på en enhed eller lignende.

Registrering af sager falder herefter i to hovedkategorier. Klager og andre henvendelser. Sondringen er væsentlig også for at illustrere, hvad der får borgerne til at henvende sig til borgerrådgiveren, og understøtter tillige de nærmere regler for borgerrådgiveren, hvor der lægges vægt på såvel hjælp til at finde vej i kommunen som egentlige klager over sagsbehandlingen med videre.

3.3. Henvendelser, som ikke er egentlige klager over sagsbehandlingen

Borgerne henvender sig i høj grad til borgerrådgiveren med forespørgsler om rette indgang til kommunen og om at finde vej. Borgerrådgiverens opgave er også at hjælpe borgerne med at finde vej i kommunens administration og generelle opgavevaretagelse.

At kunne give vejledning om rette myndighed og muligheder for hjælp er en generel opgave for kommunens administration både efter forvaltningsloven og for så vidt angår det sociale område ifølge retssikkerhedsloven, hvor der er en udvidet forpligtelse til at vejlede om muligheder for hjælp. Når borgerrådgiveren har en særlig forpligtelse understøtter det helt generelt, at kommunen kan løfte forpligtelsen.

Borgerne ringer af og til til mig i første omgang, men oftest ringer de efter selv at have forsøgt at finde vej uden held eller fordi de ønsker vejledning om, hvor de kan henvende sig om en given problematik. Det kan også være sager, hvor der efterspørges generel vejledning om klagesystemet.

Det kan eksempelvis være spørgsmål om, hvor man skal henvende sig, hvordan man søger om forskellige ydelser - herunder bolig - og i det hele taget i situationer, hvor borgerne af den ene eller anden grund finder det svært at navigere i det kommunale system.

I andre situationer vil der indledningsvist kunne være tale om et ønske om bistand fra min side, men hvor jeg konkret vurderer, at det er mest meningsgivende, at borgerne retter henvendelse til den rette afdeling, og så først forsøger, at få svar på deres spørgsmål og eventuelt behandlet deres sag hos den enkelte afdeling. Jeg vil i disse situationer rette henvendelse til afdelingen og kort beskrive problemstillingen som forelagt for mig med henblik på afdelingens direkte dialog med borger.

Det er en observation, at den offentlige og dermed kommunale forvaltning i visse situationer forudsætter et systemkendskab, som ikke altid er til stede hos borgerne.

Ud af de i alt 153 oprettede sager i beretningsperioden er 54 sager registreret i kategorien henvendelser.

Sag nr. 5. En borger ønskede vejledning i forbindelse med, han var ved at blive folkepensionist. Borgeren havde svært ved at finde ud af, hvor han skulle rette henvendelse for at få hjælp til de ydelser, man skal og kan søge som folkepensionist. Sagen vedrørte også opgavefordelingen mellem kommune og Udbetaling Danmark og kravene til digital selvbetjening. Jeg kunne vejlede borger om at kontakte bibliotekets digitale borgerservice for indledningsvis hjælp og øvrige muligheder for vejledning hos Udbetaling Danmark men også i kommunens afdelinger. Der indgår derved også et element af forventningsafstemning i min samtale med borgerne ud fra mit kendskab til de konkrete områder.

Sag nr. 20. En borger rettede henvendelse til mig om kontaktinformation om ansøgning om fleks trafik, hvor hun oplevede at få modsatrettede informationer fra henholdsvis kommune og hospital. Jeg kunne hjælpe med indledningsvist at finde og kontakte rette enhed i kommunen, og på den baggrund meddele borger, hvem hun skulle kontakte, så borger kunne få korrekt information og vejledning.

Sag nr. 47. En borger kontaktede mig i forbindelse med afslag på optagelse på venteliste til bolig. Jeg gennemgik afslaget med ham og forklarede om de retningslinjer, som kommunalbestyrelsen har vedtaget for at kunne blive anvist til bolig. Mødet handlede derfor i høj grad om tydeliggørelse af afgørelsens indhold og samtidig også en forventningsafstemning med borger om kommunens serviceniveau. Jeg orienterede afdelingen om henvendelsen.

Sag nr. 124. En datter rettede henvendelse til mig på vegne af hendes mor, som var flyttet på plejehjem. Datteren var bekymret for moderens økonomi, som følge af de forhøjede udgifter, der var forbundet med at flytte på plejehjem. Datteren oplyste, at hun havde efterspurgt et møde med en sagsbehandler i kommunen, som kunne hjælpe hendes mor med at sikre, at hun havde søgt de rette ydelser med videre, men oplevede det var svært at få konkret hjælp. Sagen var også her et eksempel på kommunens vejledningspligt, når opgaven er placeret hos Udbetaling Danmark. Jeg kontaktede afdelingen, hvor moderen havde sin pensionssag og oplyste om problemstillingen. Sagen blev løst ved udvidet vejledning og hjælp fra en medarbejder.

3.4. Klager over sagsbehandlingen med videre

Antallet af oprettede sager, som vedrører klager over sagsbehandlingen er 99. Klager består af henvendelser, hvor borgeren har aktuelle og konkrete forhold vedrørende sagsbehandlingen, de ønsker behandlet.

Der vil i visse tilfælde være flere tydelige juridiske problemstillinger indeholdt i den enkelte klage. Registreringen vil i disse tilfælde blive foretaget således, at der oprettes en hovedsag, hvor det borgeren primært henvender sig om registreres som hovedsagen, mens yderligere emner rubriceres som følgesager.

Denne opdeling giver hverken flere eller færre sager, men en mulighed for at få et samlet overblik over de sagsbehandlingsområder, som er spil, når en sag behandles.

Opdelingen i hoved- og følgesager medfører, at der er oprettet 75 hovedsager og 24 følgesager, hvorfor der i det følgende opereres med en samlet sum på 99 klager.

Fordelingen af henvendelser og det samlede antal sager skal ses i forhold til opgavefordelingen, og det forhold, at det er flest sager, hos de afdelinger, der har myndighedsopgaver, hvor borgerne oplever, at kommunens sagsbehandling og afgørelser har stor betydning for deres livssituation.

Der er overordnet tale om en forventet fordeling på afdelinger, henset til deres respektive opgaver. Samtidig bemærkes, at det kan overvejes om kendskabet til borgerrådgiveren har en afsmittende effekt på antallet af sager.

3.5. Fordeling af konkrete henvendelser på de enkelte afdelinger

Her følger en oversigt over, hvilke afdelinger, jeg har behandlet sager over i perioden.

Afdeling	Andre henvendelser	Klage	Hovedtotal
Borger og Arbejdsmarked	20	38	58
Dagtilbud	1		1
Den Kriminalpræventive Enhed	1		1
Ikke Albertslund Kommune	9	1	10
Miljø og Teknik		2	2
Skoler og Uddannelse		2	2
Social og Familie	8	40	48
Sundhed, Pleje og Omsorg	6	14	20

Udbetaling Danmark	6		6
Andet	3	2	5
Hovedtotal	54	99	153

3.6. Hvordan er klagerne håndteret ved borgerrådgiveren

Tabellen fokuserer på de sager, hvor der har været tale om egentlige klager til borgerrådgiveren.

Direktørområde og afdeling	Afvist	Anden behandling og hjælp	Undersøges	Hovedtotal
By, Kultur, Miljø og Beskæftigelse	3	37		40
Borger og Arbejdsmarked	3	35		38
Miljø og Teknik		2		2
Børn, Sundhed og Velfærd	2	51	3	56
Skoler og Uddannelse		2		2
Social og Familie	1	37	2	40
Sundhed, Pleje og Omsorg	1	12	1	14
Diverse	2	1		3
Andet	2			2
Ikke Albertslund Kommune		1		1
Hovedtotal	7	89	3	99

Hjælp til klageprocessen dækker over de situationer, hvor jeg på en eller anden måde aktivt har hjulpet sagen videre. Det sker hovedsagelig ved at formulere og formidle borgers klage til den relevante afdeling. Jeg beder i disse situationer om, at blive orienteret om afdelingens svar til afdelingen.

Jeg har i beretningsperioden iværksat tre *undersøgelser* af sagsbehandlingen. Den ene vedrører sagsbehandlingen og afdelingens involvering og betjening af pårørende i en sag om forældres hjemmepleje og sygdom. Den anden vedrører sagsbehandlingen i forbindelse med en ung kvinde, som har ønsket en tvangsmæssig anbringelse som følge af æresrelaterede konflikter i familien. Den tredje vedrører sagsbehandlingen til forældre med handicappede børn, konkret opfølgning på løbende ydelser og forståelsen og administrationen af de forvaltningsretlige krav.

Sagen vedrørende sagsbehandlingen vedrørende ydelser til forældre med handicappede børn er afsluttet og har medført, at jeg har udtalt kritik af sagsbehandlingen, sagen omtales nedenfor. De to øvrige er fortsat under behandling.

De sager, som er *afviste* skyldes primært, at borger ikke er vendt tilbage eller har aflyst et møde, hvorfor sagen bliver afvist midlertidigt.

De sager, som omtales som eksempler nedenfor er alle afsluttede.

3.7. Hvad klages der over til borgerrådgiveren

De 99 klagepunkter, jeg har behandlet i beretningsperioden, har vedrørt følgende emner:

	Borger og Arbejds marked	Miljø og Teknik	Skoler og Uddannelse	Social og Familie	Sundhed, Pleje og Omsorg	Andet	Ikke Albertslund Kommune	Sum
Total	38	2	2	40	14	2	1	99
Forvaltningsloven	4		1	7	3			15
<i>Begrundelse</i>	1			4				5
<i>Partsaktindsigt</i>					1			1
<i>Partshøring</i>	1		1	2				4
<i>Repræsentation</i>					2			2
<i>Sagsoplysning og oplysningsskridt</i>	1							1
<i>Vejledning</i>	1			1				2
Forvaltningsskik	15			17	9			41
<i>Betjening af borgerne</i>	4			5	2			11
<i>Koordineret indsats</i>	1			4				5
<i>Orientering om sagens gang eller status</i>	1			1				2
<i>Sagsbehandlingstid og manglende svar</i>	7			7	4			18
<i>Sprogbrug, klarhed, præcision m.v.</i>	1				2			3
<i>Venlig og hensynsfuld optræden</i>	1				1			2
Hjemmelsspørgsmål	12	1	1	5				19
<i>Afgørelser, hovedindhold</i>	12	1	1	5				19
Institutioner				1				1
<i>Medindflydelse og brugerinddragelse</i>				1				1
Offentlighedsloven	1			2				3
<i>Journalisering</i>				1				1
<i>notatpligt</i>	1			1				2
Persondataloven	1			1			1	3
<i>Behandling af personoplysninger – bortset fra videregivelse</i>	1							1
<i>Videregivelse af personoplysninger</i>				1			1	2
Prøvelsesspørgsmål		1						1
<i>Fristoverskridelse</i>		1						1
Retsgrundsætninger_mv.	4			7	2			13
<i>Sagsbehandlerskifte, på borgerens initiativ</i>	1							1
<i>Sagsoplysning og oplysningsskridt</i>	3			7	2			12
Andet	1					2		3
<i>Punkter udenfor øvrige kategorier</i>	1					2		3
Hovedtotal	38	2	2	40	14	2	1	99

Nedenfor følger en gennemgang af de tre primære emner, jeg har modtaget klager om. Hvert afsnit indledes med en kort præsentation af emnets indhold.

Om god forvaltningsskik

Hovedparten af de emner, der klages over falder inden for temaet ”god forvaltningsskik mv”. Der er oprettet 41 klager, som også svarer til ca. 41 %.

God forvaltningsskik er udtryk for, hvordan myndighederne bør opføre sig over for borgerne. Begrebet er en fast indarbejdet del af den forvaltningsretlige ramme og baserer sig oprindeligt på praksis fra Folketingets Ombudsmand. Over årene er spørgsmål, som var god forvaltningsskik, blevet skrevet ind i forskellige love, men der er stadig et rum for al det, der vedrører myndighedernes adfærd overfor borgerne og som ikke er lovfæstet.

Det kan, som det fremgår af oversigten, være spørgsmål om betjening af borgerne, sagsbehandlingstiden, sprogbrug mv. God forvaltningsskik er som sådan ikke bindende retsregler, men reglernes overholdelse er erfaringsmæssigt med til at bevare borgerens tillid til sagsbehandlingen og generelt udtryk for en indikator for, hvorvidt en myndighed fremstår professionel og effektiv i sin daglige kontakt med borgere.

Som det ses i opgørelsen, klages der mest over sagsbehandlingstid og manglende svar. Det bemærkes i den sammenhæng, at selv om emnet er rubriceret under god forvaltningsskik, fremgår det blandt andet af retssikkerhedsloven § 3, at sagerne dels skal behandles hurtigst muligt, dels at kommunalbestyrelsen skal fastsætte og offentliggøre frister. Bestemmelsen i retssikkerhedsloven er et eksempel på, når god forvaltningsskik bliver skrevet ind i lov, men også udtryk for hvorfor det er god forvaltningsskik om at behandle sager hurtigst muligt, både af hensyn til den enkelte borger men også af hensyn til at sikre en effektiv forvaltning.

Kendetegnende for kategorien som helhed er, at sagen fortsat er i proces, når borgerne henvender sig til mig. Borgerne henvender sig som regel på grund uklarhed om sagsgangen, vanskelig kommunikation med afdelingen og når de oplever, det er svært at forstå og bevare et overblik over sagsforløbet eller ikke føler sig inddraget.

Sag nr. 64. En borger kontaktede mig, da borger og hendes ægtefælle var blevet folkepensionister og fik nu et meget lille beløb udbetalt. Borger oplyste, at hendes søn og hun havde forsøgt at få hjælp i kommunen til forståelse af afgørelsen uden de havde modtaget et præcist svar. Borger havde efter oplysningerne mulighed for at søge tilskud til pensionen hos Udbetaling Danmark og kommunen. Disse ydelser skal som udgangspunkt søges digitalt. Jeg kontaktede afdelingen, hvor borger havde sin primære sag som pensionist. Afdelingen foranledigede hjælp til udfyldelse af ansøgninger, da borger var omfattet af kommunens udvidede vejledningspligt efter lov om Udbetaling Danmark.

Sag nr. 87. Et forældrepar rettede henvendelse til mig, da de havde vanskelighed ved at finde ud af, hvem de skulle tale med og hvordan sagsforløbet var i forbindelse med deres lille søn, som gennem børnehaven var blevet tildelt en specialplads på institution, da sønnen viste tegn på autisme.

Forældrene havde været i kontakt med flere enheder i kommunen og også i regionen, men oplevede en lang sagsbehandlingstid, og at have fået utydelige og også modsatrettede svar på, hvem der kunne hjælpe dem eller vejledning om de muligheder de havde eller de oplysninger, der var brug for. Deres oplevelse var, at det ikke var muligt at få en helhedsorienteret vejledning og indgang til det kommunale system. Familien oplevede et system, som var svært at navigere i og det skabte en stor utryghed.

På baggrund af forældrenes oplysninger sendte jeg henvendelsen videre til den relevante afdeling, som beklagede familiens oplevelse og redegjorde for en normal sagsgang. I sagen var disse retningslinjer ikke fulgt, og familien blev inviteret til et møde med en sagsbehandler.

Sag nr. 124. En borger havde ansøgt om optagelse på den boligsociale venteliste og modtaget afslag. Borgeren henvendte sig til mig dels vedrørende selve afslaget men også over personalets optræden, som hun fandt havde været nedladende og unødvendigt hårdt. Borgeren beskrev, at hun var i en sårbar situation og ikke havde erfaring med det kommunale system.

Jeg oversendte klagen over personalets optræden til lederen af afdelingen, som beklagede oplevelsen og samtidig drøftede episoden med sine medarbejdere med henblik på læring.

Om afgørelser – hjemmelsspørgsmål

Jeg modtager en del henvendelser, når der er truffet afgørelse i en sag, og hvor henvendelsen handler om den afgørelse administrationen er kommet frem til, hvor borgerne er utilfredse eller reelt ikke forstår indholdet. Det drejer sig 19 sager og om 19 %.

Jeg har som borgerrådgiver ikke mulighed for at tage stilling til selve den indholdsmæssige afgørelse, men kan vejlede om klagemuligheder og i særlige situationer, være behjælpelig med at formulere klagen over afgørelsen sammen med borger. Dette med henblik på kommunens genvurdering inden sagen eventuelt sendes videre til en rekursinstans.

Når jeg formulerer en klage over afgørelsen, er det naturligt at have fokus på, om jeg kan se om der taget højde for de sagsbehandlingsmæssige regler. I forvaltningsloven er der fastsat ret tydelige krav til indholdet af en afgørelse blandt andet stilles der krav om partshøring og indholdet i en begrundelse, ligesom der i de tilfælde det er relevant, skal være givet klagevejledning. Dertil kommer de almindelige krav til sagens oplysning, det vil sige er alle relevante oplysninger medtaget, har man inddraget borgers bemærkninger undervejs og lignende.

Sag nr. 85. En borger kontaktede mig, da hun i forbindelse med ansøgning om hjælp til tandbehandling ikke kunne betale den egenbetaling, som fremgik af afgørelsen om bevilling af tandbehandling efter aktivloven. Ved gennemsyn af sagen kunne det ses, at sagen tilsyneladende ikke var vurderet i forhold til, om hun kunne få hjælp efter anden bestemmelse i aktivloven til egenbetalingen.

Jeg oversendte en klage over afgørelsen til afdelingen, som traf en ny afgørelse, hvor borger fik hjælp til egenbetalingen. Afdelingen beklagede, at de ikke havde været opmærksom på, at foretage en samlet vurdering af mulighederne for hjælp efter den oprindelige ansøgning, jf. blandt andet retssikkerhedsloven § 5.

Sag nr. 96. Et forældrepar rettede henvendelse til mig, blandt andet fordi de havde svært ved at forstå sagsgangen og de afgørelser, der blev truffet i deres sag. Forældrene har en handicappet søg og oplevede i forbindelse med opfølgningen af deres søns sag problemer med sagsbehandlingen. Forældrene havde på baggrund af deres bemærkninger til opfølgningen, modtaget en afgørelse, hvor det beløb de modtog i støtte til merudgifter var sat ned uden at deres bemærkninger tilsyneladende var blevet inddraget. Der var ikke klagevejledning til afgørelsen. De havde selv gjort opmærksom på, at de ikke var blevet partshørt ligesom de ikke havde modtaget en klagevejledning. Processen efterfølgende var også uklar. Dertil kom at ydelsen var blevet nedsat før der forelå en afgørelse. Henvendelsen medførte dels, at jeg oversendte en klage over forløbet, dels at der blev holdt et dialogmøde med forældrene med ledelsen i afdelingen. Jeg deltog som observatør til mødet. Mødet resulterede i en fast plan for det fremadrettede samarbejde samt en beklagelse af sagsbehandlingen.

Om forvaltningsloven

Den tredje kategori af henvendelser, som jeg primært har behandlet, har vedrørt forvaltningslovens område specifikt. Det drejer sig om 15 klager og 16 %.

Forvaltningsloven indeholder regler for sager, hvor der vil blive truffet afgørelse og kan populært siges, at indeholde reglerne for sagsbehandlingsprocessen med henblik på at sikre borgernes retsstilling.

Sag nr. 21. En datter rettede på vegne af sin far og mor henvendelse til mig, da forældrenes kontanthjælp var blevet stoppet som følge af mistanke om socialt bedrageri. Morens kontanthjælp var blandt andet blevet stoppet efter det, der syntes at være en partshøringsskrivelse uden at der var truffet egentlig afgørelse om ophør af hjælpen, hvorved de oplysninger, som moren havde til sagen ikke var indgået. Jeg oversendte en klage over sagsbehandlingen til afdelingen, hvor jeg bad dem tage stilling til den manglende afgørelse. Afdelingen beklagede forløbet og bad moren om at fremsende oplysninger, hvorefter hjælpen blev genoptaget. Forløbet illustrerede imidlertid en uklarhed i sagsbehandlingsprocessen, som jeg efterfølgende har været i dialog med afdelingen med henblik på at skabe et sikkert fundament fremadrettet.

Eksempel sag nr. 51 – undersøgelse. Sagen vedrørte Social og Familieafsnittets sagsbehandling vedrørende bevilling af løbende handicapkompenserende ydelser efter serviceloven. Løbende ydelser kan ikke bringes til ophør før der foreligger en ny afgørelse i sagen og kan som udgangspunkt ikke indeholde en stopdato. Begrundelsen herfor findes i de almindelige forvaltningsretlige regler samt et hensyn til at borgerne skal kunne indrette sig efter de ydelser, de får bevilliget. Borger havde tidligere problematiseret sagsbehandlingen i Social og Familieafdelingen konkret Familieafsnittet overfor afdelingen og også overfor Tilsynet. Afdelingen havde som følge af henvendelsen oplyst, at have præciseret sine sagsgange, så der ikke opstod tvivl om, at der ikke blev truffet afgørelser med stopdato. Imidlertid rettede borger fornyet henvendelse til mig, da der fortsat var tvivl om, der blev administreret som meddelt. Dertil kom, at der ikke var taget stilling, hvordan borgere, som ikke kunne betjene den digitale løsning, som afdelingen ønskede brugt ved opfølgning i sager skulle indrette sig. Endelig var der i den konkrete sag eksempler på bevillinger, som ikke levede op til grundlæggende forvaltningsretlige regler. Min undersøgelse medførte, at jeg udtalte kritik af afdelingens sagsbehandling og kom med konkrete anbefalinger.

Eksempel sag nr. 93. En borger rettede henvendelse til mig angående, at han ønskede hjælp til at få flyttet en anden fra hans adresse. Borgeren oplyste, at have henvendt sig telefonisk til kommunen flere gange og blandt andet fået at vide, at han skulle henvende sig skriftligt. Borger havde ikke fulgt op på dette, da han ikke kunne finde ud af, hvordan han skulle skrive, ligesom han oplyste til mig, at han var stærkt ordblind. Han havde meddelt afdelingen dette. Han havde som følgende af den manglende framelding mistet ydelser som følge af reglerne om boligstøtte og førtidspension. Ydelser som administreres af Udbetaling Danmark.

Jeg oversendte på den baggrund henvendelsen til afdelingen, dels med henblik på stillingtagen til sagen dels med henblik på, at afdelingen forholdt sig til oplysningen fra borger om, at man stillede et uforventet krav om skriftlig henvendelse. Sagen blev herefter optaget til behandling ligesom afdelingen fremadrettet har fokus på tydelighed på at være opmærksom på, at det følger af vejledningspligten efter forvaltningsloven og notatpligten i øvrigt, at sikre sig, at borgere som ikke har mulighed for at bruge skriftlige kommunikationskanaler kan give oplysningerne mundtligt.

Effekten af borgerrådgiverens arbejde

I et forsøgt på at kvantificere effekten af borgerrådgiverens arbejde, forsøger jeg for de enkelte sager, at foretage en – i sagens natur skønsmæssig vurdering af, hvad der opnås når en borger klager til borgerrådgiveren. Ifølge denne vurdering er der på baggrund af afdelingernes svar sket en materiel styrkelse af borgerens retstilling i og en processuel styrkelse af borgernes retsstilling i 71 %.

Styrket retsstilling for borgeren	Ja, materielt	Ja, processuelt	Nej	Ved ikke	SUM
Numerisk antal klager	9	61	22	7	99
Procentvis antal klager	9 %	62 %	22 %	7%	100 %

I forhold til administrationen er det min vurdering, at der generelt har været et læringsperspektiv for administrationen såvel generelt og konkret i 58 %.

Antal af læringsperspektiv for administrationen	Ja, generelt	ja, konkret	Nej	Ved ikke	SUM
Numerisk antal klager	65	5	17	12	99
Procentvis antal klager	66 %	5 %	17 %	12%	100 %

4. Konkrete anbefalinger og forslag

På baggrund af de sager, jeg har behandlet, og den dialog jeg har haft med afdelingerne, har jeg udvalgt nedenstående emner, som jeg anbefaler indarbejdes og adresseres fremadrettet af administrationen.

Det er overordnet min vurdering, at der arbejdes systematisk og grundigt i de respektive afdelinger også inden for borgerrådgiverens fokusområder. Det er samtidig min vurdering, at kompleksiteten i de indholdsmæssige regler på mange områder er stigende, både i forhold til de krav, der stilles fra lovgivers side, hvor de fleste af sagerne er på lovbundne områder og i forhold til den økonomiske ramme.

Nogle af sagerne jeg har set og deres håndtering, vurderer jeg, er udtryk for denne kompleksitet.

Når den sag borgerne skal have behandlet, det kan eksempelvis være på beskæftigelses- eller socialområdet vedrører bestemmelser, som er indholdsmæssigt vanskelige og hvor økonomien er et vilkår, kan det opleves vanskeligt at fastholde fokus på processen og gennemsigtigheden for borgeren.

Samtidig ser jeg også et potentiale i den nærhed mellem borger og administration i en kommune af Albertslunds størrelse, som er givtig i forhold til at sikre god borgerbetjening og også i forhold til at genskabe dialog og tillid.

Kompetenceudvikling

Det er min vurdering, at der er et overordnet behov for, at prioritere, udvikle og understøtte viden og kompetencer hos medarbejderne om de grundlæggende sagsbehandlingsregler, og hvad reglerne betyder for sagsbehandlingsprocessen. Kompetenceudvikling er et prioriteret område for alle afdelinger, også i forhold til den strategiske kompetenceudvikling, hvor medarbejdernes udvikling er forankret i arbejdspladsens daglige og fremtidige opgaveløsning.

Min *anbefaling* er derfor, at medarbejdernes viden om sagsbehandlingsregler og rammer for at arbejde i en kommune indgår som et grundvilkår i arbejdet med strategisk kompetenceudvikling og bliver en prioriteret ledelsesmæssig indsats.

Det er min erfaring, at et fælles sprog om den formelle ramme for myndighedsarbejde og arbejdet i en kommune generelt er en forudsætning for såvel den gode borgerbetjening som for en effektiv forvaltning. Den kompleksitet, som er et vilkår i den kommunale administration bliver også lettere at håndtere, hvis de grundlæggende rammer er bekendt og løbende udviklet og vedligeholdt.

I forhold til de mange medarbejdere, som ikke umiddelbart varetager myndighedsfunktioner, er et fastholdt fokus på de generelle regler for mødet med borgerne, og det at arbejde i en politisk ledet organisation efter min vurdering også et centralt element.

Konkret stiller jeg mig gerne til rådighed for afdelingerne med henblik på uddybning og ideudvikling af kompetenceudviklingsforløb, som måtte blive iværksat.

Understøttelse af sagsbehandlingen i øvrigt

Ud over fastholdelse og opkvalificering af kompetencer vurderer jeg, at der er god synergi i at samtænke en fokuseret tilgang til systematiseret og lettilgængelige værktøjer for medarbejderne i forhold til sagernes ekspedition, det være sig udarbejdelse af arbejdsgangsbeskrivelser, brevskaletter, brug af informationsværktøjer, understøttende IT-værktøjer, valid ledelsesinformation med videre.

Jeg er klar over, at der arbejdes med dette målrettet i afdelingerne på forskellig vis, men *anbefaler* på baggrund af de sager, jeg har set at dette fokus opretholdes.

Derved sikres såvel en professionel og tillidsvækkende dialog med borgeren, ligesom der internt kan skabes et fælles sprog, som kan understøtte en mere effektiv sagsgang og et kvalitetssikringsværktøj.

Til dette spor hører også fastlæggelse af serviceniveauer, som er et vejledende udgangspunkt for tildelingen af støtte og foranstaltninger i de enkelte sager på navnlig det sociale område.

Formålet med at fastlægge politisk vedtagne serviceniveauer er at skabe klare retningslinjer for sagsbehandlere, at tydeliggøre politisk, hvad der kan leveres indenfor den afsatte økonomiske ramme, og at afstemme forventningerne hos borgerne, så borgerne ved hvad man kan forvente af kommunens ydelser. Alle sager skal altid behandles ud fra et konkret skøn og individuel vurdering af borgerens behov.

Erfaringsmæssigt understøtter serviceniveauer den gennemsigtighed som er væsentlig for opretholdelse af borgernes tillid til den offentlige forvaltning. Serviceniveauer betragtes også som et vigtigt bidrag til styring i en økonomisk trængt virkelighed uden at det i den enkelte sag kommer til at opstå tvivl om de hensyn, som har indgået i det udøvede skøn.

Fastsættelse af sagsbehandlingsfrister efter retssikkerhedsloven § 3, stk. 2, indgår også i dette punkt. Der er allerede fastsat frister på ydelser i Social- og Familieafdelingen og det indgår efter mine oplysninger i arbejdet på jobcenteret. Jeg *anbefaler*, at det sikres, at der udarbejdes og udarbejdes frister på alle områder omfattet af retssikkerhedslovens krav om fastsættelse af frister.

Konkret stiller jeg mig gerne til rådighed for afdelingerne med henblik på uddybning og ideudvikling af understøttende redskaber, som måtte blive iværksat og udbygning af ovenstående øvrige temaer.

Systematisk læring af klager

Det overordnede formål med borgerrådgiveren, som beskrevet i de nærmere regler for funktionen, handler blandt andet om at skabe læring af de klager og henvendelser, jeg modtager.

Administrationen modtager og behandler herudover mange klager af forskellig karakter. Erfaringsmæssigt kan klagesagsbehandling optage megen tid og håndteres meget forskelligt. Der er, som det fremgår, ovenfor generelt i afdelingerne fokus på øget borgerinddragelse, hvilket også vil kunne foldes ud til klagesager.

På baggrund af flere kommuners fokus på dels at forstå klager men også at nedbringe antallet af klager og indarbejde mere effektive arbejdsgange, træder det arbejde frem om Klagedreven Innovation, som pågår i Roskilde Kommune i samarbejde med Center for Offentlig Innovation.

Ideen med Klagedrevet Innovation er, at klager betragtes som en mulighed for at blive klogere på måske oversete problematikker og også skabe nye løsninger sammen med borgeren. En fokuseret tilgang til håndtering af og læring af klager – både dem der handler om sagsbehandling og indhold i afgørelser – som jeg selv har erfaring med kan medvirke til såvel læring som effektivisering i administrationen.

Jeg *anbefaler* derfor, en undersøgelse af mulighederne for at anvende Klagedreven Innovation i Albertslund. Borgerrådgiveren kan bistå som ressourceperson.

Sikker digitalisering og vejledningspligten

Den kommunale kontakt med borgerne er i stigende grad blevet digitaliseret. En udvikling som fortsætter. EU's persondataforordning, træder i kraft i foråret 2018, stiller derudover øgede krav til sikker håndtering af personfølsomme oplysninger.

Mine foreløbige erfaringer med området peger i retning af, at der et forbedringspotentiale for flere dele af administrationen.

Det er en observation, at når der kommunikeres digitalt med borgerne er der brug for tydelighed om, at den almindelige vejledningspligt stadig gældende i forhold til henvendelser til kommunen.

Et særligt område for dette er de områder, som er overgået til og overgår til Udbetaling Danmark, hvor det følger af lov om Udbetaling Danmark, at kommunerne har såvel en generel som en speciel vejledningspligt, sidstnævnte i forhold til borgere, som har vanskeligt ved at håndtere de digitale krav af forskellige grunde.

I Albertslund Kommune er der grund til særlig opmærksom på denne vejledningspligt, som følge af den nuværende organisering af digital borgerservice på biblioteket. Dette indgår som nævnt også i det arbejde som p.t. pågår i arbejdsgruppen om serviceoptimering.

Dertil kommer behov for et vedholdende fokus på, at kommunen er kompetent til at sikre, at de mange personfølsomme oplysninger, vi behandler og dagligt kommunikerer med borgerne sendes af sikre kanaler. Konkret betyder det blandt andet, at vi ikke må sende personfølsomme oplysninger til borgerne via det almindelige mailsystem.

Jeg *anbefaler* derfor, at der i det kommende år fokuseres yderligere på at sikre, at medarbejderne har adgang til viden og værktøjer, så det dels er muligt at yde fornøden vejledning til borgerne, dels at medarbejderne kan håndtere og har fokus på sikker digital kommunikation.

Jeg står til rådighed for yderligere information, sparring eller undervisning om emnerne.

5. Indsatsområder for borgerrådgiverens kommende år

Udover behandling af borgerhenvendelser og de øvrige opgaver, som fremgår af de nærmere regler for borgerrådgiveren, vurderer jeg ved afslutningen af denne beretningsperiode, at jeg bør have særligt fokus på nedenstående udvalgte emner.

Synlighed om borgerrådgiverfunktionen

Det er min vurdering, at det vil være godt for funktionen og for kommunen at øge synligheden. Det kan gøres på flere måder blandt andet ved at fastholde de traditionelle kanaler med information på kommunens hjemmeside og via kommunens side i Albertslundposten mv. Jeg vurderer dog også, det er værd at arbejde med mere målrettede indsatser overfor interessegrupper, foreninger og i det hele taget bringe i spil, at en borgerrådgiver også kan fungere som en ambassadør for kommunen i kontakten med borgerne og dermed tydeliggøre, at kommunalbestyrelsen har et prioriteret fokus på den gode borgerbetjening.

Det er min vurdering, at udbredelse af kendskab til borgerrådgiverfunktionen fungerer positivt dels i forhold til kendskab til funktionen, dels så borgerrådgiveren kan understøtte og medvirke til at fremme kommunens overordnede ønske om at lytte til og inddrage borgerne i opgavevaretagelsen i højere grad. Det medfører også et ønske om, at såvel administration som kommunalbestyrelse indtænker borgerrådgiveren som et aktiv og en ambassadør for kommunen også i forhold til ekstern synlighed.

Undervisning i administrationen og sparring om konkrete problemstillinger

I den kommende beretningsperiode vil jeg i højere grad kunne stille mig til rådighed med undervisning i forvaltningsretlige emner, også som en naturlig følge af et øget kendskab til kommunens administration.

Dette vil også kunne ske i samspil med afdelingernes øvrige kompetenceudviklingsindsatser ligesom jeg mere målrettet vil gøre mig tilgængelig for drøftelser på personalemøder med videre.

Projektarbejder og netværk i administrationen

Det er mit ønske, at stille mine erfaringer og viden til rådighed for de projekter og netværk, som bliver iværksat i afdelingerne både lokalt og tværgående. Det giver mig både mulighed for at få omsat viden til praksis og få et øget kendskab til afdelingernes arbejde og problemstillinger.

Borgertilfredshedsundersøgelse og evaluering

Når kommunalbestyrelsen har valgt at ansatte en borgerrådgiver, må det i sagens natur også være vigtigt at finde ud af, om borgerne er tilfredse med den hjælp og sagsbehandling, de modtager hos borgerrådgiveren. Jeg vil derfor i det kommende år undersøge muligheden for at få gennemført en egentlig undersøgelse af borgernes tilfredshed med borgerrådgiveren, hvor resultatet vil kunne indgå i næste års beretning. I

sammenhæng hermed kommer den evaluering af funktionen, som kommunalbestyrelsen ved etableringen i december 2014 besluttede skulle gennemføres.

Endelig står jeg til rådighed for de ønsker kommunalbestyrelsen måtte have i forhold til min udøvelse af borgerrådgiverfunktionen.



Albertslund Kommune