

F R E D E R I K S B E R G
K O M M U N E



Borgerrådgiverens beretning for 2020

Indhold

- Det første år med borgerrådgiverfunktionen
- Overordnet om borgerrådgiverfunktionen
- Samarbejde og sparring mellem borgerrådgiver og forvaltning
- Resumé
- Om årets henvendelser til borgerrådgiveren
- anbefalinger
- Det fortsatte arbejde



Det første år med borgerrådgiverfunktionen

Dette er den første beretning for borgerrådgiverfunktionen i Frederiksberg Kommune, som trådte i kraft d. 1. februar 2020. Beretningen omhandler henvendelser fra borgerne i løbet af 2020 og tegner et billede af, hvordan borgerrådgiverfunktionen fungerer i praksis.

Når sådan en funktion skal etableres, vil der naturligvis være brug for at lægge ressourcer i at skabe opmærksomhed om det hos både borgere og medarbejdere i kommunen og det er positivt at kunne konstatere, at borgerrådgiveren er blevet taget godt imod af forvaltningen. Ligeledes er der mange borgere, som giver udtryk for, at de er glade for borgerrådgiverens hjælp og således glade for, at der nu findes en borgerrådgiverfunktion i Frederiksberg Kommune.

Opstarten har været præget af, at første corona nedlukning startede 6 uger efter borgerrådgiverens første arbejdsdag. Det betød bl.a., at arbejdet med at komme ud og præsentere sig for organisationen og for borgerne har trukket ud, men borgerrådgiveren har deltaget på et antal personale- og ledermøder og vil også fremover tilbyde at komme rundt i organisationen for at præsentere funktionen og drøfte relevante emner i forhold til retssikkerhed og kommunikation med borgerne.

Her i det første år er der brugt tid på at udarbejde informationsmateriale og etablere samarbejde med interne og eksterne samarbejdspartnere. Herunder er der lagt information på kommunens hjemmeside og intranet, udarbejdet foldere på 6 sprog, givet interview til Frederiksberg Lokal TV og taget kontakt til lokalafdelinger af patientforeninger og interesseorganisationer. Der er aflagt besøg hos Ældresagen samt værestedet Paraplyen og borgerrådgiveren ser frem til at komme mere rundt i kommunen i løbet af 2021 og f.eks. etablere samarbejde med de boligsociale medarbejdere. Desuden har borgerrådgiveren bl.a. haft lejlighed til at præsentere sig for Integrationsrådet og Udsatterrådet, mens møder med Ældrerådet og Handicaprådet forventeligt kan finde sted i løbet af 2021.

I denne første beretning er det prioriteret at inddrage en del konkrete eksempler for at give indblik i de mange forskellige typer af henvendelser og hvordan borgerrådgiveren arbejder med sagerne, og forhåbentlig kan beretningen danne udgangspunkt for dialog om løbende udvikling af borgerrådgiverfunktionen til glæde for borgerne i Frederiksberg Kommune.



Borgerrådgiver Maja Ekberg-Hansen

Overordnet om borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiveren skal bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed og understøtte en god kommunikation mellem borgerne og forvaltningen. Som middel til at nå det mål er det vigtigt, at borgerrådgiveren har fokus på dialog og læring, forstået på den måde, at behandlingen af sagerne hos borgerrådgiveren skal medvirke til, at forvaltningen kan lære mest muligt af sagerne, hvilket opnås bedst gennem dialog med alle grene af den kommunale forvaltning. I de konkrete sager skal borgerrådgiveren yde uvildig råd og vejledning og hjælpe med at skabe eller genskabe god kommunikation, således at der kan findes løsninger i de enkelte sager.

Borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens forvaltning og har til opgave at:

- hjælpe borgerne med at finde vej i systemet, fx med at forstå et brev eller en afgørelse og med at finde vej i den kommunale organisation,
- give vejledning i forbindelse med klager og hjælpe med at formulere klagen,
- behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og medarbejdernes betjening af borgerne, herunder også klager over den praktiske opgaveløsning samt klager over diskrimination.

Det er sammen med forvaltningen besluttet, at borgerrådgiveren har mulighed for at deltage i møder mellem borgere og forvaltningens medarbejdere. Ikke som bisidder men som en form for mediator, der skal bidrage til at genskabe den gode dialog i sager, hvor der er behov for dét. Inden et sådan møde skal der så vidt muligt sikres en forventningsafstemning om formål og rollefordeling, så alle er indforståede med dette.

I slutningen af 2020 begyndte borgerrådgiveren så småt at deltage i møder mellem borger og sagsbehandler/leder i forbindelse med sager, som var præget af et vist konfliktniveau, idet borgerne gav udtryk for betydelig utilfredshed med kommunen. Der er positive erfaringer fra disse samtaler og det er borgerrådgiverens vurdering, at der er god grund til at benytte denne mulighed i højere grad fremover.

Samarbejde og sparring mellem borgerrådgiver og forvaltning

Borgerrådgiveren arbejder selvfølgelig primært med henvendelser fra borgere om konkrete sager. Derudover kan borgerrådgiveren bistå forvaltningen med generelle spørgsmål om retssikkerhed og kommunikation med borgerne og i tråd med dette, er borgerrådgiveren inviteret med i styregruppen for Arbejdsmarkedsafdelingens projekt Borgerdialog i fokus, ligesom borgerrådgiveren blev inviteret til at give sparring på spørgeguiden til Socialafdelingens borgertilfredshedsundersøgelse og har givet sit besyv med i forhold til kommunens retningslinjer om fremmødeforbud og optagelse af samtaler. Desuden har borgerrådgiveren været med til at undervise i Familieafdelingen med fokus på bl.a. borgerinddragelse og vejledningspligt.

Der er aftalt faste møder med Arbejdsmarkedsafdelingen og Familieafdelingen, hvor der både er lejlighed til at drøfte konkrete sager og evaluere på samarbejdet. Derudover holdes der samarbejds møder med andre afdelinger efter behov.

Resumé

Dette er borgerrådsgiverens første årsberetning og dækker perioden 1. februar – 31. december 2020, hvor i alt 188 borgere har henvendt sig om 237 forhold. En del af henvendelserne kommer fordi borgerne ønsker råd og vejledning (37 %) om det offentlige system eller specifikke regler, mens andre forhold handler om utilfredshed med forvaltningen.

Borgerrådsgiveren har valgt at fremlægge fire anbefalinger til forvaltningen, som uddybes på side 11 og 12:

- **Beregning af sagsbehandlingsfrister:** Det anbefales at sætte fokus på, at kommunens sagsbehandlingsfrister skal beregnes korrekt i henhold til retssikkerhedsloven og være realistiske, så man opnår forventningsafstemning og gennemsigtighed i forhold til borgerne. Endvidere være opmærksomme på, at borgerne skal have skriftlig besked, hvis en frist ikke kan overholdes. Der mangler offentliggjorte frister for enkelte sagstyper og samlet set vil det være hensigtsmæssigt med en generel gennemgang og revision af sagsbehandlingsfristerne i kommunen.
- **Retningslinjer for brugerindflydelse:** Frederiksberg Kommune mangler lovpligtige retningslinjer for brugerindflydelse på det sociale område og det anbefales derfor, at der planlægges en proces for udarbejdelse af disse.
- **Opmærksomhed på skriftlig omtale af borgerne:** Der bør i diverse notater og skriftlige indstillinger være plads til, at evt. uenighed mellem borger og professionel kommer frem i lyset, således at begge parter vurdering fremgår. Det anbefales, at kommunens medarbejdere er særligt opmærksomme på at adskille beskrivelse og vurdering, for hvis det undlades, er det uigennemsigtigt for borgeren, hvad den professionelle bygger sin vurdering på, hvilket er retssikkerhedsmæssigt problematisk. Der bør ligeledes være opmærksomhed på at citere borgerne korrekt i diverse journalnotater mv., idet der ligger et professionelt og etisk ansvar i, at vi til hver en tid skal kunne stå på mål for det, vi skriver om borgerne i diverse dokumenter og systemer, ligesom det har betydning for borgernes tillid til kommunen.
- **Fokus på kommunens Åbenhedspolitik:** Åbenhedspolitikken sætter retning for, hvordan medarbejderne skal møde borgerne og det anbefales, at der kontinuerligt er fokus på denne og hvordan politikken kan omsættes meningsfuldt inden for de forskellige forvaltningsområder.

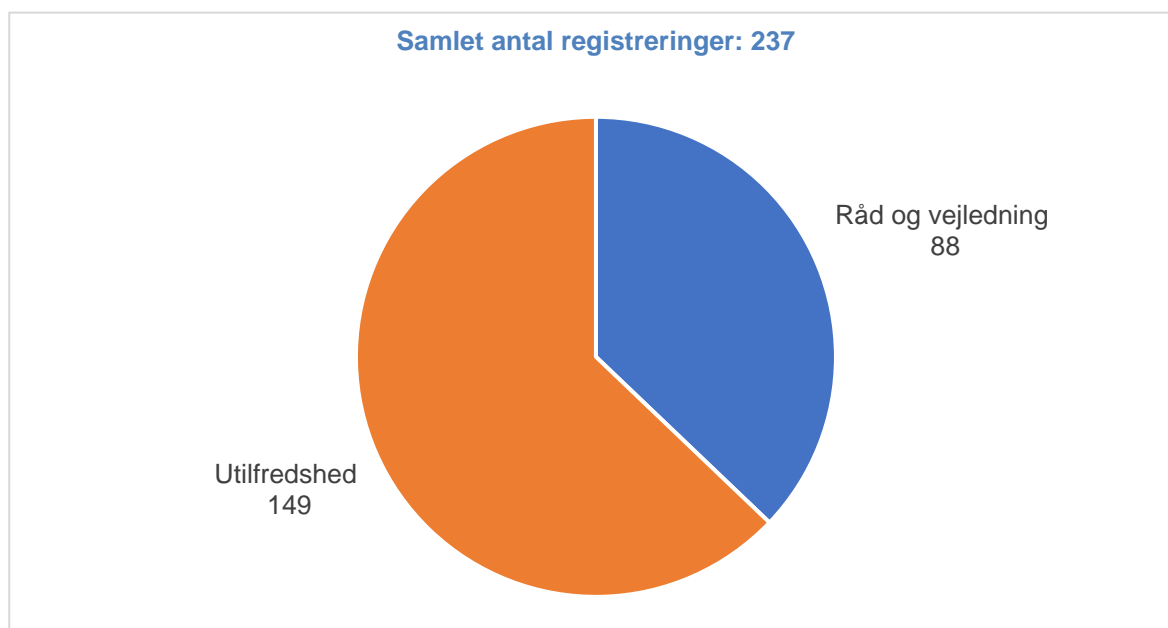
Om årets henvendelser til borgerrådgiveren

I alt har 188 forskellige borgere henvendt sig i perioden 1. februar – 31. december 2020 og nedenfor vises fordelingen af henvendelser på tema og afdeling. Dertil kommer indberetninger til kommunens whistleblowerordning, som administreres af borgerrådgiveren, men en redegørelse for disse vil blive fremlagt i en særskilt sag.

Det vil til hver en tid være sådan, at borgerrådgiveren kun ser et fåtal af de sager, som behandles i kommunen og 188 borgere er et forsvindende lille antal, hvis man tænker på, hvor mange borgere kommunens medarbejdere hvert år er i kontakt med. Alligevel kan vi være heldige at lære noget af henvendelserne, hvis vi sætter fokus på indholdet og ikke kun antallet. Man kan sige det sådan, at borgerrådgiveren ser på "håret i suppen" – en suppe som ellers er veltillavet – men hvor enkelte hår er faldet i. Så opgaven er at se på, hvordan vi kan fiske dem op og undgå at der ryger flere i - og evt. komme med input til, hvordan suppen kan blive endnu mere velmagende.

I det følgende præsenteres tre diagrammer og en række eksempler, som til sammen skal give indblik i henvendelserne fra kommunens borgere.

Bemærk at der i statistikken differentieres mellem, om borgerne udtrykker utilfredshed med kommunen, eller om de alene efterspørger råd og vejledning. Dernæst registreres det, hvilken afdeling henvendelsen vedrører, og hvis der er tale om utilfredshed med afdelingen angives sagens tema – dvs. utilfredshed med en afgørelse, med langsommelighed i sagsbehandlingen, med manglende vejledning osv. Én borger kan evt. udtale utilfredshed omkring flere temaer, som registreres hver især, og derfor er det samlede antal registreringer højere (237), end antallet af unikke borgere (188).



Af diagrammet fremgår det, at en betragtelig del af henvendelserne er registreret som råd og vejledningssager (37%) og det kan f.eks. være borgere, som ønsker vejledning om, hvor de skal henvende sig med en given problemstilling, hvorefter borgerrådgiveren henviser til f.eks. Udbetaling Danmark eller anden myndighed. Det kan også dreje sig om sager, hvor borgeren ikke udtrykker utilfredshed med kommunen, men føler sig utryk i forbindelse med sagsbehandlingen og søger uvildig rådgivning om muligheder og rettigheder. Det gør sig f.eks. gældende på Arbejdsmarkedsområdet, hvor en del borgere har spørgsmål til reglerne om ressourceforløb, fleksjob, førtidspension mv.

I øvrigt handler en del af råd og vejledningssagerne om boligproblemer, dvs. henvendelser fra borgere, som står uden bolig eller er i fare for at miste deres bolig og som spørger til muligheden for at få anvist en bolig gennem kommunen. Her vejleder borgerrådgiveren om kommunens kriterier for boligsocial anvisning og udleverer evt. ansøgningskema eller vejleder om at rette henvendelse til relevant afdeling.

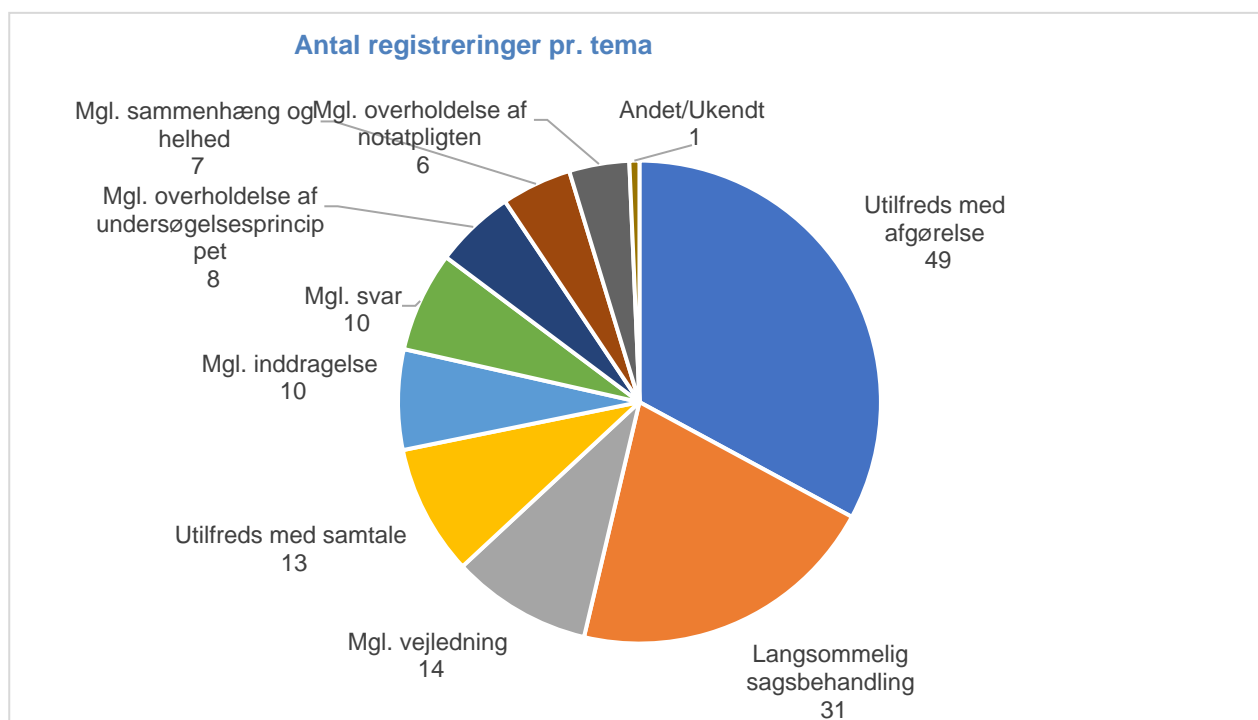
Borgerrådgiveren bidrager således til at opfylde kommunens vejledningspligt.

Mor til dreng, der går i folkeskole, henvendte sig med spørgsmål om reglerne i forbindelse med afgørelser om specialpædagogisk støtte i undervisningen. Der var ansøgt om 20 timers støtte ugentligt men kun bevilget 10. Der var ikke udfærdiget en skriftlig afgørelse og forældrene var ikke gjort bekendt med begrundelsen og lovhjemlen. Moderen ønskede ikke, at borgerrådgiveren tog kontakt til forvaltningen om sagen, men fik råd og vejledning om folkeskoleloven og forvaltningsretlige regler om afgørelser, således at hun selv kunne gå videre med sagen.

En mand havde skrevet til kommunen for at søge om tilladelse til at lade en bolig stå tom i en periode. Han blev efterfølgende bedt om at angive dette ved at bruge en selvbetjeningsløsning på hjemmesiden. Han var utilfreds med det svar, idet han mente at have fulgt den vejledning, som han havde fået. Borgerrådgiveren tog kontakt til afdelingen for en drøftelse af, hvordan teksten på hjemmesiden kunne gøres mere tydelig, så man undgår misforståelser om proceduren.

En kvinde havde gennem mange år haft kontakt til både Familieafdelingen og Arbejdsmarkedsafdelingen. Der havde været flere eksempler på, at kommunikationen var svær og der opstod konflikter. Borgerrådgiveren kunne støtte ved at lytte, give uvildig råd og vejledning og hjælpe borgeren med at forberede møderne med forvaltningen, med henblik på at bidrage til konfliktnedtrapning.

I dette diagram er råd og vejlednings sagerne udeladt og det viser således de henvendelser, som handler om utilfredshed med kommunens håndtering af en sag – 149 sager i alt:



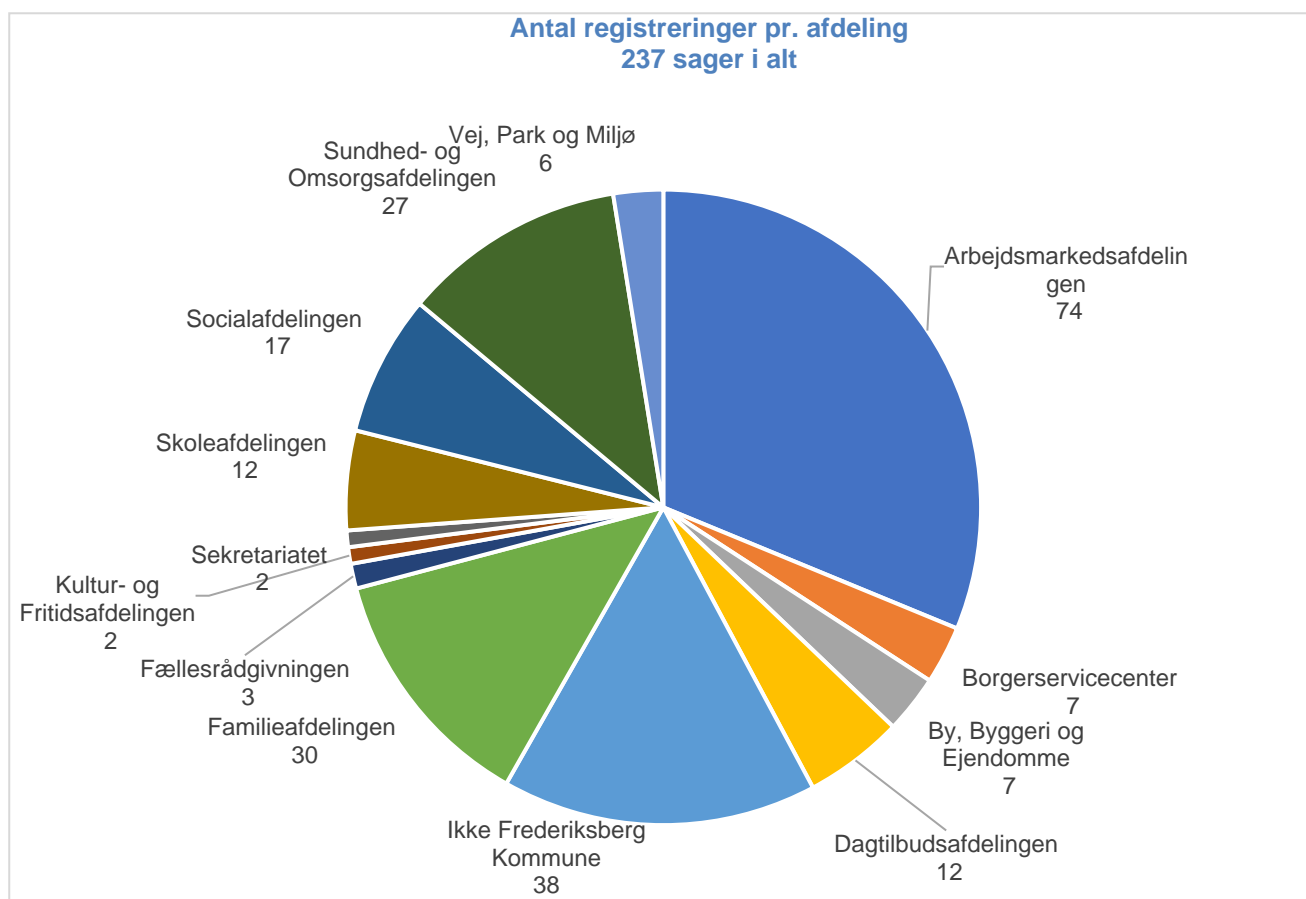
En betragtelig del af borgerne henvender sig, fordi de har fået en afgørelse, som de er utilfredse med. Her hjælper borgerrådgiveren med at skrive en klage sammen med borgeren eller giver sparring på en klage, som borgeren selv har skrevet.

Andre er utilfredse med sagsbehandlingen (ikke afgørelsen i sig selv). Her hjælper borgerrådgiveren med at formulere kritikken og rette henvendelse til den relevante afdeling for at skabe dialog og løsninger. I nogle tilfælde beder borgerrådgiveren om at se sagens akter for at kunne foretage en vurdering af, om afdelingen har overholdt sagsbehandlingsreglerne.

Ung kvinde med handicap havde fået afslag på BPA-ordning (Borgerstyret Personlig Assistance) og havde i stedet fået tilkendt hjælp efter flere forskellige andre paragraffer. Borgeren havde en oplevelse af, at kommunen "regnede baglæns", dvs. at man fra start af havde besluttet at give afslag på BPA og derefter fandt argumenterne for afslaget, i stedet for at foretage en helhedsvurdering og en afbalanceret vægtning af oplysningerne i sagen. Sagsbehandlingsreglerne blev langt hen ad vejen fulgt, men borgeren oplevede, at den økonomiske dagsorden blev styrende for tilgangen til sagen. Hun ønskede borgerrådgiverens sparring på en klage samt løbende råd og vejledning om regler og rettigheder.

Yngre kvinde med psykisk sygdom ansøgte om en kugledyne og fik afslag. Et par måneder senere ansøgte hun igen og vedlagde nye oplysninger. Sagsbehandleren afviste at behandle ansøgningen og henviste til det tidligere afslag. En sådan afvisning er der ikke lovhjemmel til, hvilket borgerrådgiveren påpegede over for Visitationen, som var enig og sørgede for at sagen blev behandlet.

Henvendelse fra mor til 15-årig datter, som havde haft problemer med stofmisbrug. Moren havde oplevet, at kommunen ikke tilbød tilstrækkelig hjælp og hun havde derfor selv betalt 70.000 kr. for datterens behandling. Borgerrådgiveren gjorde Familieafdelingen opmærksom på, at der i den type sager skal foretages en vurdering af, hvorvidt stofmisbruget har så store konsekvenser, at den unge skal tilbydes behandling efter servicelovens § 101, hvilket indbefatter en behandlingsgaranti på 14 dage. Familieafdelingen besluttede at formulere en arbejdsgang som sikrer, at sagsbehandlerne er opmærksomme på dette, så der foretages en konkret vurdering, laves notat om dette og træffes en afgørelse.



Det er naturligt, at der er flest henvendelser på Arbejdsmarkedsafdelingens område, da det er et område, som har kontakt til rigtig mange borgere og træffer mange afgørelser. Samtidig er det et område, der bærer præg af "ret og pligt", dvs. at der følger en del forpligtelser med for borgerne, når de modtager en forsørgelsesydelse fra kommunen, hvilket potentielt kan give anledning til konflikter og til øget behov for vejledning om rettigheder og regler.

Hos borgerrådgivere i andre kommuner er billedet ligeledes, at der er en overvægt af henvendelser på arbejdsmarkedsområdet.

Der er registreret en del henvendelser, som ikke vedrører Frederiksberg Kommune (38). Det er råd og vejlednings sager om spørgsmål, som kommunen ikke er involveret i (f.eks. boligstøtte eller folkepension). Der henviser borgerrådgiveren videre til anden myndighed og giver bred råd og vejledning.

En kvinde, som modtog kontanthjælp, blev stillet over for et krav om tilbagebetaling af en del af hjælpen, hvilket bl.a. var begrundet i, at hun ikke havde deltaget i aktivering. Kvinden påpegede, at hun flere gange havde bedt om at komme i aktivering, men at Jobcentret ved en fejl havde afslået det. Hun oplevede, at kommunen ikke var lydhør over for denne forklaring. Borgerrådgiveren tog kontakt til forvaltningen og efter dialog og yderligere undersøgelse af sagen frafaldt kommunen kravet om tilbagebetaling af 167.000 kr.

Borgerrådgiveren blev kontaktet af flere borgere vedr. sager om tabt arbejdsfortjeneste, med nogenlunde enslydende problemstilling; forældrene var i dialog med skole eller daginstitution som vurderede, at barnet ikke kunne rumme at være der hele dagen, grundet barnets funktionsnedsættelse, og det blev derfor aftalt, at forældrene skulle søge tabt arbejdsfortjeneste. Derefter kontaktede forældrene Familieafdelingen, som henviste til sektoransvarlighedsprincippet; at det er op til hhv. institutionerne og skolerne at skabe velfungerende rammer for børnene. De gav derfor afslag. Forældrene stod tilbage med en oplevelse af at bliver kastet frem og tilbage og at man ikke taler sammen på tværs af forvaltningen. Borgerrådgiveren rejste problemet over for Familieafdelingen, som tog initiativ til et møde med borgerrådgiveren og repræsentanter fra de relevante afdelinger for at drøfte løsninger.

Henvendelse fra pårørende til ældre kvinde, som ventede på en ældrebolig. Den pårørende undrede sig over kommunens administration af ventelisterne til ældrebolig. Borgerrådgiveren undersøgte forvaltningens praksis og konkluderede, at den er i tråd med den politiske beslutning på området. Der var imidlertid behov for en tydeligere angivelse af proceduren over for borgerne og borgerrådgiveren opfordrede derfor til, at det formidles på kommunens hjemmeside med henblik på at opnå forventningsafstemning og gennemsigtighed.

Henvendelse fra far til et barn, der gik i børnehaven. Børnehaven havde skrevet en udtalelse om barnet og forældrene i forbindelse med en Pædagogisk Psykologisk Vurdering (PPV), som blev sendt til Familieafdelingen, Familieretshuset m.fl. Faderen mente, at der var skrevet nogle ting om ham, som var usande og han var bekymret for, hvilke konsekvenser det kunne få. Borgerrådgiveren læste udtalelsen og vurderede, at der var udsagn, som ikke var tilstrækkeligt underbygget med beskrivelser. Borgerrådgiveren kontaktede børnehaven med henblik på at drøfte muligheden for at uddybe deres skrivelse.

Anbefalinger

Ifølge Vedtægt for Frederiksberg Kommunes borgerråd giver borgerrådgiveren mulighed for at afgive skriftlige udtalelser i forbindelse med konkrete klagesager og disse udtalelser skal forelægges for afdelingschef, direktion og borgmester, ligesom de skal indgå i årsberetningen. Det er indtil videre vurderingen, at konkrete borgersager løses bedst ved løsningsorienteret dialog med de implicerede afdelinger, og borgerrådgiveren har derfor valgt kun at lave to skriftlige udtalelser i årets løb vedr. mere generelle og principielle emner: Beregning af sagsbehandlingsfrister samt retningslinjer for brugerindflydelse, som begge er omtalt i nedenstående anbefalinger.

Anbefalingerne er i øvrigt baseret på borgerrådgiverens samlede indtryk efter dialog med de 188 borgere, der har henvendt sig og skal ses i lyset af, at det endvidere er borgerrådgiverens indtryk, at der arbejdes med stor seriøsitet i de forskellige forvaltningsområder og med åbenhed over for læring og udvikling.

Beregning af sagsbehandlingsfrister

Det anbefales at sætte fokus på, at kommunens sagsbehandlingsfrister skal beregnes korrekt i henhold til retssikkerhedsloven og være realistiske, så man opnår forventningsafstemning og gennemsigtighed i forhold til borgerne. Der bør tages højde for den tid, det tager at oplyse sagen, inden der træffes afgørelse og for at sikre hurtig behandling af sagerne kan det være hensigtsmæssigt at overveje, hvorvidt man kan screene sagerne, når ansøgning modtages, med henblik på at vurdere om der er behov for yderligere oplysninger i sagen og anmode om dem hurtigst muligt.

Der er i øvrigt set eksempler på sager, hvor borgerne ikke er blevet orienteret om, at fristen ikke kunne overholdes og her bør der være opmærksomhed på bestemmelsen om, at borgerne skal have skriftlig besked, hvis en frist ikke kan overholdes. For sagsbehandlere kan det måske virke som en administrativ byrde at skulle give skriftlig besked i de tilfælde, men på den anden side kan man formentlig undgå frustration og rykkerskrivelser fra borgernes side og det er indtrykket, at mange borgere har nemmere ved at vente tålmodigt på en afgørelse, så længe de bliver orienteret om tidshorizonten undervejs.

Det bemærkes endvidere, at der mangler offentliggjorte frister for enkelte sagstyper og samlet set vil det være hensigtsmæssigt med en generel gennemgang og revision af sagsbehandlingsfristerne i kommunen.

Retningslinjer for brugerindflydelse

Det fremgår af servicelovens § 16, at kommunen skal sørge for, at brugere af tilbud efter serviceloven får mulighed for at få indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbuddene. Endvidere skal kommunen fastsætte skriftlige retningslinjer for brugerindflydelsen.

Frederiksberg Kommune arbejder med temaet på forskellig vis, men har ikke sådanne skriftlige retningslinjer, og det anbefales derfor, at forvaltningen igangsætter et arbejde med at udforme retningslinjer for området.

Formålet er, at brugerinddragelsen i tilrettelæggelsen af tilbuddene kan bidrage til at sikre, at det sociale, pædagogiske og sundhedsmæssige indhold i tilbuddene svarer til brugernes behov, ressourcer og forudsætninger.

Der ses ikke at være regler for, hvordan arbejdet med retningslinjerne skal gribes an og der er således mulighed for fri tilrettelæggelse af, i hvilket omfang man vil inddrage brugerne, Udsatterrådet m.fl. i udarbejdelsen af retningslinjerne.

Opmærksomhed på skriftlig omtale af borgerne

Borgerrådgiveren har på tværs af kommunens afdelinger fået henvendelser fra borgere, som føler sig stødt over den måde de omtales på i journalnotater, referater og andre skriftlige fremstillinger. I en del tilfælde vil man unægtelig komme ud for, at borgerne og kommunens medarbejdere har forskelligt syn på borgernes adfærd og ressourcer, og i mange sammenhænge skal medarbejderne skriftligt udtale sig om borgerne f.eks. i forbindelse med vurderinger af arbejdsevne, funktionsniveau, forældrekompetence mv. Der skal i de sammenhænge være plads til, at evt. uenighed kommer frem i lyset, således at både borgerens og den professionelle vurdering fremgår. Som professionel skal man være opmærksom på at adskille beskrivelse og vurdering, for hvis det undlades, er det uigennemsigtigt for borgeren, hvad den professionelle bygger sin vurdering på. Dvs. hvilke oplysninger og observationer der ligger til grund for vurderingen. Det er retssikkerhedsmæssigt problematisk. Vi må derfor ikke glemme borgernes perspektiv på dette, selvom man har en travl dag med mange bolde i luften og mange hensyn at forholde sig til.

For borgerne kan det opleves som svært grænseoverskridende at se sig selv omtalt negativt på skrift og det er oplysninger, der kommer til at stå i papirerne i mange år frem. Dermed ligger der et professionelt og etisk ansvar i, at vi til hver en tid skal kunne stå på mål for det, vi skriver om borgerne i diverse dokumenter og systemer. Der er ligeledes borgere, som klager over, at de ikke bliver citeret korrekt i journalnotaterne og det medvirker til, at borgerne mister tillid til medarbejdernes professionalisme. En del borgere spørger til, om man kan få slettet forskellige udtalelser, men det er der som udgangspunkt ikke mulighed for. Dog kan borgerne altid komme med bemærkninger, som skal journaliseres på sagen.

Frederiksberg Kommune er i gang med at implementere et IT-system, kaldet "Borgerblikket", som borgerne skal kunne tilgå via "Mit Overblik" på borger.dk og hvor de kan få adgang til at se deres egen sag – svarende til at man på sundhed.dk kan logge sig ind og se sin journal. Ligeledes er borgernes Jobplan tilgængelig på Jobnet, hvor borgerne kan logge sig ind og læse hvad jobcentermedarbejderen har noteret fra seneste samtale og hvilke aftaler der er indgået om den videre plan. "Borgerblikket" implementeres bid for bid og - i hvert fald i starten - vil man kun kunne se begrænsede oplysninger, men det er en interessant udvikling, hvor man i højere grad bevæger sig mod at betragte sagen som borgerens, ikke kommunens. I takt med den udvikling bliver det tydeligt, at man skal være opmærksom på at skrive letforståeligt og nøgternt i borgersagerne, med relevant adskillelse af beskrivelse og vurdering.

Fokus på kommunens Åbenhedspolitik

Frederiksberg Kommune har en Åbenhedspolitik, der sætter retning for, hvordan medarbejderne skal møde borgerne. Heri lægges der bl.a. vægt på, at man skal sørge for gennemskuelighed for borgerne og i den forbindelse skabe samarbejde på tværs af fagområderne. Man skal være ordentlig, venlig, hjælpsom, imødekommende og lyttende. Man skal involvere borgerne mest muligt og tidligst muligt. Man skal dele sin viden og være ærlig, troværdig og tillidsskabende.

Alt sammen vigtige målsætninger, som skal omsættes til praksis inden for kommunens mange borgerrettede funktioner, hvilket nok må betragtes som en kontinuerlig opgave.

En del af henvendelserne til borgerrådgiveren viser, at der er borgere, der oplever, at Åbenhedspolitikken ikke altid bliver efterlevet, idet nogle borgere f.eks. klager over måden de bliver mødt på ved diverse samtaler, klager over manglende vejledning og inddragelse samt manglende svar på henvendelser til kommunen mv. Det anbefales derfor, at der sættes fokus på Åbenhedspolitikken og hvordan den kan omsættes meningsfuldt inden for de forskellige forvaltningsområder.

Det fortsatte arbejde

Status efter det første år med borgerrådgiverfunktionen i Frederiksberg Kommune er, at funktionen er kommet godt fra start trods corona nedlukning og at der allerede er gode eksempler på, at borgerrådgiveren kan bidrage til at gøre en forskel for de borgere, der henvender sig.

I det kommende år vil der fortsat blive arbejdet med at styrke kendskabet til funktionen igennem en ekstern og intern kommunikationsindsats og det er forventningen, at antallet af henvendelser vil stige, efterhånden som funktionen bliver mere kendt.

Sideløbende fortsætter borgerrådgiverens arbejde med kommunens whistleblowerordning og inden for kort tid vil der blive fremlagt en redegørelse for henvendelser til denne. Fremover vil en sådan redegørelse blive fremlagt sammen med årsberetningen.

Som tidligere nævnt lægges der vægt på at have et godt samarbejde mellem borgerrådgiveren og de relevante afdelinger i forvaltningen – hele tiden med det mål for øje, at der skal findes gode løsninger og komme mest mulig læring ud af sagerne. Gennem læringsperspektivet er det intentionen, at borgerrådgiveren bidrager til en løbende justering af forvaltningens arbejde, med det mål at sikre god borgerdialog og at borgernes retssikkerhed bliver tilgodeset.

/Borgerrådgiver Maja Ekberg-Hansen, d. 7. april 2021