

Aabenraa Kommune

Borgerrådgiverens årsberetning for 2023



Indholdsfortegnelse

1.: Indledning	3
1.1.: Borgerrådgiverens organisatoriske og fysiske placering	3
1.2.: Borgerrådgiverens samspil med forvaltningen	4
1.3.: Borgerrådgiverens landsdækkende organisering	4
1.4.: Borgerrådgiverens funktion – hvad kan borgerrådgiveren hjælpe med?	5
1.5.: Borgerrådgiverens funktion – hvad kan borgerrådgiveren ikke hjælpe med?	6
1.6.: Formidling om borgerrådgiverfunktionen	7
2.: Henvendelserne og klagerne	7
2.1.: Henvendelsernes og klagernes fordeling over årets måneder	8
2.2.: Generelt om henvendelserne	8
2.3.: Klagerne	10
2.4.: Henvendelser og klager fordelt på direktørområder	11
2.4.1.: Direktørområde Social og Sundhed	11
2.4.2.: Direktørområde plan, Teknik og Miljø	12
2.4.3.: Direktørområde Børn og Kultur	14
2.4.4.: Direktørområde Jobcenter og Borgerservice	15
2.4.5.: Øvrige henvendelser og klager	17
3.: Vedrørende anbefalinger og opmærksomhedspunkter	18

1.: Indledning

Hermed fremlægger Aabenraa Kommunes borgerrådgiver årsberetningen for 2023. Der er tale om den første årsberetning, da Aabenraa Kommune oprettede borgerrådgiverfunktion i 2023. Jeg tiltrådte den 19. april 2023 og årsberetningen dækker derfor perioden fra den 19. april 2023 til den 31. december 2023. Det betyder, at talmateriale og andre erfaringer, der fremgår af årsberetningen, gælder for 8,5 måneder.

Kommunen har tidligere haft en borgervejleder, der ikke var ansat i henhold til Den kommunale Styrelsesvedtægts §65e, og dermed ikke var uafhængig af den kommunale forvaltning. Erfaringerne fra denne ordning bidrog til beslutningen om at oprette en uafhængig borgerrådgiverfunktion.

I perioden har der været 275 henvendelser fra en række borgere, enkelte foreninger og enkelte virksomheder. Omsat direkte til helårsniveau svarer det til 386 henvendelser. For at tage højde for, at der er tale om en nyoprettet funktion, hvor nyhedens interesse måske spiller ind, kunne et mere afvejet eller kvalificeret skøn for et forventeligt antal årlige henvendelser være ca. 350 henvendelser årligt. Sammenlignet med nabokommunerne (og korrigeret for befolkningstallet i kommunerne) er det et sammenligneligt og forventeligt niveau.

Da der er tale om det første år, har jeg valgt en lidt forsigtig tilgang til at drage "hårde" konklusioner, når jeg har observeret forhold, som umiddelbart virker til ikke at være helt i orden. Jeg fremsætter heller ikke skarpe anbefalinger i denne årsberetning. I stedet har jeg - i nødvendigt og passende omfang - fokuseret på en løbende og målrettet dialog med de relevante afdelinger om henvendelser og klager indenfor deres fagområde.

Det bærer årsberetningen præg af. Den dykker ned i henvendelserne og den løbende dialog/tilbage melding til forvaltningerne i årets løb. Årsberetningen indeholder *nogle* cases, der afspejler konkrete sager. Casene bygger på virkelige henvendelser fra året, men er anonymiserede, så de ikke kan personhenføres. Casene bruger jeg til at give et billede af dialogen med forvaltningen i årets løb. Sidst i årsberetning fremgår de fokusområder, jeg forventer bliver centrale i samspillet med forvaltningerne i 2024.

1.1.: Borgerrådgiverens organisatoriske og fysiske placering

Borgerrådgiveren er ansat direkte af Aabenraa Kommunes Byråd og er dermed - formelt og reelt - uafhængig af den kommunale forvaltning. Det giver dog rigtig god mening at være forankret socialt og praktisk i den kommunale forvaltning.

Jeg træffes fysisk i lokale 451 i Personaleafdelingen på Rådhuset. Denne placering er valgt, fordi den giver nærhed til hovedparten af den kommunale organisation og giver mig personligt et tilhørsforhold til kollegerne i en afdeling, der ikke har borgerkontakt. Jeg deltager i morgenbrød om fredagen, fejring af mærkedage og i sociale arrangementer, hvis det er muligt, men indgår ikke de faglige møder og arrangementer i afdelingen. Placeringen er velvalgt og fungerer godt.

Jeg benytter lokale 451 til møder med borgerne. Der er oftest tale om en enkelt eller to borgere ad gangen. I 2023 har der ikke været behov for at finde et større mødelokale. Konkret starter møderne med borgerne med at jeg henter dem i receptionen, hvorefter vi går hen til lokale 451. Det fungerer fint!

Jeg møder efter aftale også borgerne i deres hjem eller på en helt anden lokalitet, såfremt borgeren ønsker det, og det giver mening. I 2023 har jeg haft 5 møder med borgere i deres hjem, på en skole eller på et bibliotek.

Jeg træffes som udgangspunkt alle hverdage i perioden 8.30 - 14.30. I forbindelse med ferie, kurser eller sygdom er borgerrådgivningen lukket. Jeg kontakter altid hurtigst muligt borgere, der forgæves har henvendt sig. Det sker typisk senere samme dag, eller dagen efter. Det er vigtigt at borgerne oplever, at de "kommer igennem" til en person, der kan hjælpe dem videre.

1.2.: Borgerrådgiverens samspil med forvaltningen

I den første periode efter jeg tiltrådte brugte jeg en del tid på at deltage i en række møder i de forskellige chefgrupper, afdelinger og teams. Formålet var dels at møde lederne og medarbejderne personligt, dels at blive et kendt (og ufarligt) ansigt for lederne og medarbejderne.

Jeg er blevet modtaget godt i alle afdelinger og har oplevet imødekommenhed og udtalt lyst til at samarbejde.

Det løbende samarbejde er oftest foranlediget af behovet for at undersøge og følge op på konkrete borgerhenvendelser. Dette samarbejde foregår hyppigst via telefonmøder med den leder, der kender sagen bedst. Når jeg kontakter forvaltningerne om borgerhenvendelser, er indgangen til de fleste afdelinger efter aftale kontorleder/teamleder-niveauet. Af og til giver det bedre mening at jeg henvender mig direkte til afdelingschefniveauet og en enkelt gang har jeg fundet det bedst at tage kontakt direkte til en direktør. I 2023 har jeg kun i ganske få sager været i direkte kontakt med den enkelte sagsbehandler.

Jeg har aftalt kvartalsvise dialogmøder om henvendelserne og klagerne med chefgruppen for borgerservice og Jobcentret. Det afspejler, at en forholdsvist stor andel af henvendelserne falder inden for dette direktørområde. Et næsten færdigt udkast til denne årsberetning har i januar og februar 2024 været drøftet i chefgrupperne for de 4 direktørområder, hvor der er borgerkontakt.

1.3.: Borgerrådgivernes landsdækkende organisering

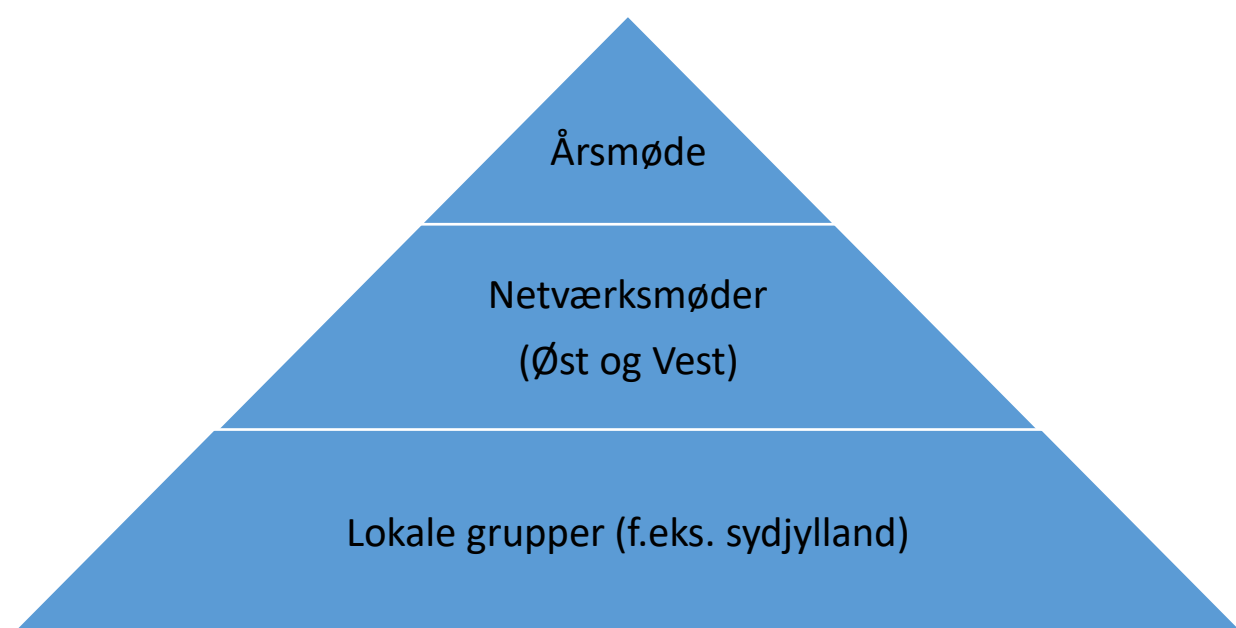
Fraværet af faglige kolleger i organisationen betyder blandt andet, at der er stort behov for at have et faglig netværk med borgerrådgivere fra andre kommuner. I det nære er der tale om at borgerrådgiverne fra de sydjyske kommuner mødes 5-6 gange årligt for at drøfte konkrete situationer, udveksle erfaringer og sparre omkring metodiske tiltag. Kommunerne Fredericia,

Vejle, Kolding, Esbjerg, Billund, Varde, Haderslev og Tønder indgår sammen med Aabenraa i den sydjyske netværksgruppe.

2 gange årligt mødes borgerrådgiverne i henholdsvis det østlige og det vestlige Danmark til en faglig minikonference, hvor faglige emner og fælles metodiske udviklingsforløb drøftes. I det vestlige Danmark foregår det som regel i eller omkring Århus.

Endelig er der et årligt 3 dages seminar på Gl. Avernæs for samtlige borgerrådgivere. Her drøfter vi overordnede metodiske emner og både Ankestyrelsen og Ombudsmanden er sædvanligvis på programmet med forskellige aktuelle emner og diskussionsoplæg.

Oversigt over borgerrådgiverfora



1.4.: Borgerrådgiverens funktion - Hvad kan borgerrådgiveren hjælpe med?

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at bidrage til at optimere kommunens service til kommunens borgere blandt andet ved at:

- styrke dialogen mellem borgerne og Aabenraa Kommune
- medvirke til at sikre borgernes retssikkerhed i forhold til gældende lov, god forvaltningsskik og kommunens retningslinjer og serviceniveau
- bære viden tilbage i organisationen for at sikre læring og forbedringer

Alle borgere og virksomheder i Aabenraa Kommune kan henvende sig til borgerrådgiveren via telefon, mail eller ved personligt fremmøde.

Det er min opgave at hjælpe borgere, der har haft en oplevelse med forvaltningen i Aabenraa Kommune, som de er utilfredse med. Det kunne være en afgørelse, et sagsbehandlingsforløb eller en medarbejders opførsel. Som udgangspunkt indtager jeg borgerens perspektiv på en sag, især i forhold til borgerens oplevelse af mødet med forvaltningen.

Jeg hjælper også borgere, der har svært ved at forstå lovgivningen eller har brug for vejvisning til at få fat i den rette person eller myndighed, som kan behandle borgerens henvendelse. Hjælpen til borgeren kan også være i form af vejledning om borgerens rettigheder og handlemuligheder, bidrag til at etablere eller genetablere dialogen mellem en borger og forvaltningen samt afklaring af og rådgivning om handlemuligheder. Endelig kan jeg bistå borgeren i form af hjælp til at klage.

Det er også en borgerrådgivers opgave at medvirke til forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Det kan ske ved at give sparring til ledere og sagsbehandlere i konkrete sager, ved at vejlede om generelle eller principielle spørgsmål og ved at bidrage med oplæg om eller undervisning i blandt forvaltningsret og god forvaltningsskik.

Der har i årets løb været løbende dialog med aktuelle tilbagemeldinger til ledelserne (afdelingschefniveauet eller teamlederniveauet) i de enkelte forvaltninger. I denne sammenhæng har vi jævnligt drøftet konkrete sager med henblik på at uddrage input til konstruktive og fremadrettede tiltag, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

1.5.: Borgerrådgiverens funktion - Hvad kan borgerrådgiveren ikke hjælpe med?

Jeg afstemmer forventningerne i de konkrete sager med borgerne, så borgeren f.eks. ikke forventer, at en borgerrådgiver kan behandle klager over det faglige indhold i en afgørelse, ændre eller omstøde en afgørelse, der er truffet i forvaltningen eller behandle klager, der omhandler lovgivningen eller det politisk fastsatte serviceniveau i kommunen. Det er centralt for mig, at tydeliggøre overfor borgeren, at min hjælp i klagesager kan være rådgivning og hjælp til at formulere en klage, men at det er borgeren selv, der står som klager og sender klagen til forvaltningen eller klageinstansen.

Herudover har Aabenraa Kommune valgt, at borgerrådgiveren ikke skal gennemføre systematiske analyser af sagsforløb men i sit virke skal arbejde med afsæt i de konkrete henvendelser fra borgerne. Jeg kan ikke medvirke i en sag som bisidder eller partsrepræsentant. Enkelte gange har jeg - efter konkret aftale om rollefordelingen - deltaget i møder mellem borgeren og forvaltningen, eksempelvis som observatør, mediator eller mødeleder. Formålet med min deltagelse i disse møder har været at sikre den gode dialog og bidrage til at fremme en god løsning på den eller de problemstillinger, mødet handler om.

I Aabenraa Kommune er håndteringen af GDPR-reglerne og Whistleblowerordningen organiseret i andet regi og ligger ikke indenfor borgerrådgiverens opgaver. Henvendelser, der er indbragt for en klageinstans eller falder udenfor kommunens opgavefelt kan jeg ikke gå ind i. Det samme gør sig gældende for erstatningssager og privatretlige henvendelser.

1.6.: Formidling om borgerrådgiverfunktionen

Udbredelsen af viden om borgerrådgiverfunktionen har i 2023 været en særligt vigtig opgave. Både i forhold til kommunale afdelinger og overfor forskellige eksterne aktører. Det handler både om at ”vifte med flaget” og gøre opmærksom på at byrådet i Aabenraa Kommune har valgt at prioritere ressourcer til ansættelse af en borgerrådgiver, men selvfølgelig især om at fortælle, at kommunens borgere kan søge rådgivning og hjælp i forhold til alle kommunens opgaveområder.

Det har derfor været vigtigt for mig at komme ud til blandt andet Center for Socialpsykiatri og Rusmidler, Den Blå Oase, Aabenraa Selvhjælp og Aabenraa Frivilligcenter for at møde de borgere, der har deres gang der.

Jeg har også haft fornøjelsen af holde oplæg om borgerrådgiverfunktionen for Seniorrådet, Handicaprådet og Ældresagen.

I oktober skrev JyskeVestkysten en artikel om borgerrådgiverfunktionen, som mange borgere har læst.

I efteråret 2024 skal jeg holde et oplæg for socialrådgiverstuderende på 3. semester på UC Syd hvor formålet blandt andet er at give de studerende et indblik i de udfordringer og samspilsrelationer, de bliver en del af om et par år.

2.: Henvendelserne og klagerne

Samlet er der kommet 275 henvendelser i de 8,5 måneder af 2023, hvor der har været en borgerrådgiver i Aabenraa Kommune.

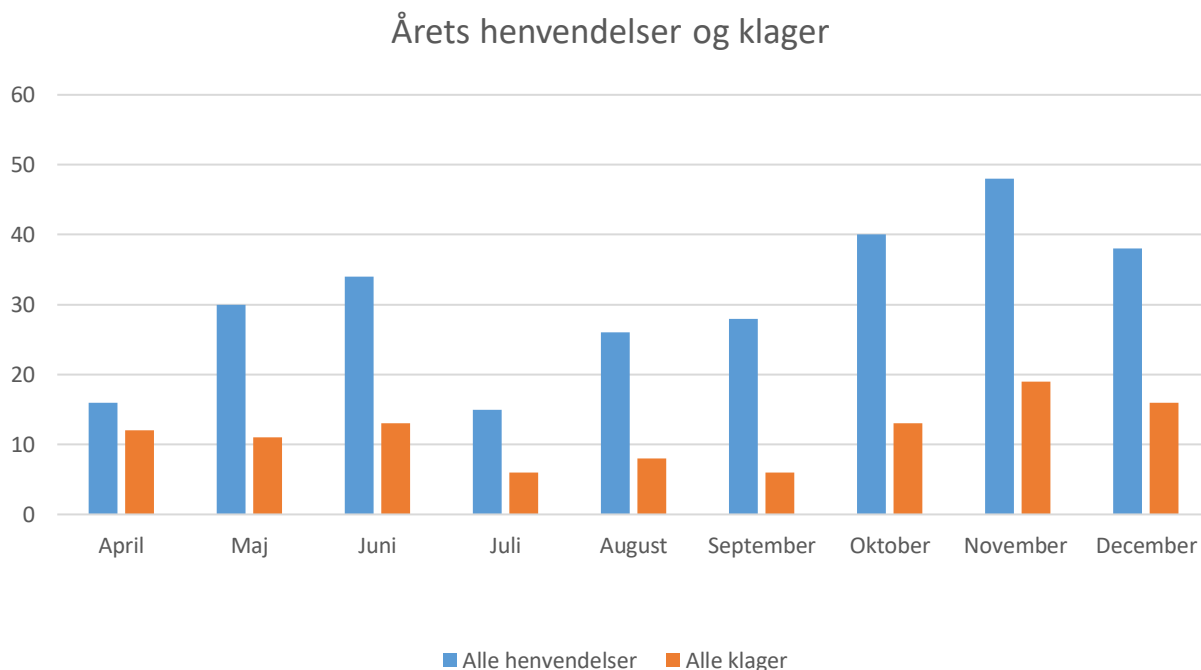
I 2023 har jeg anvendt en registreringspraksis, hvor henvendelserne kategoriseres i følgende grupperinger med afsæt i borgerenes forklaring på hvorfor de henvender sig. Hvis borgeren angiver flere forklaringer på hvorfor de henvender sig, har jeg valgt den tungestvejende.

Klager og hjælp til klageprocessen	104
Vejvisning til rette forvaltning	69
Vejvisning til eksternt samarbejdsrelation*	33
Rådgivning og vejledning	36
Intern sparring**	10
Øvrige henvendelser	23
I alt	275

*"Eksterne samarbejdsrelationer" er andre kommuner, Region Syddanmark (herunder sygehuse), Familieretshuset, Politiet, Udbetaling Danmark, Ankestyrelsen, Kriminalforsorgen, Aabenraa Selvhjælp, Sozialdienst Nordschleswig og flere.

**Ved "Intern sparring" menes når ledere og medarbejdere ringer til borgerrådgiveren for at drøfte en sag – typisk omkring håndtering af vanskelige borgersager. Der har i 2023 været 10 henvendelser fra kommunens egne ledere og medarbejdere.

2.1.: Henvendelsernes og klagernes fordeling over årets måneder



Gennemsnittet for antallet af henvendelser er 32 pr. måned. April er kun en halv måned og i juli holder både borgerrådgiveren og borgerne ferie, så her er der færre henvendelser. Antallet af henvendelser topper i oktober med 40 henvendelser og i november med 48 henvendelser. Det hænger muligvis sammen med at der blev bragt en artikel i JyskeVestkysten om oprettelsen af borgerrådgiverfunktionen i Aabenraa Kommune i starten af oktober.

2.2.: Generelt om henvendelserne

Langt de fleste borgere henvender sig indledningsvist telefonisk. Det er tilfældet i 236 af henvendelserne. 28 henvendelser indledes via mail (det svarer til 10 %) og 11 henvendelser, svarende til 4 % møder personligt op uden forudgående aftale. 2 af disse 11 borgere er gået forgæves, fordi jeg har været ude af huset eller har været optaget af andre borgere. En hurtig konklusion på mønstret over førstegangshenvendelser er, at der ikke er behov for at fastlægge egentlige træffetider.

Enkelte gange har en borger ringet sent på eftermiddagen, om aftenen eller i weekenden. Når dette sker, ringer jeg tilbage den efterfølgende hverdag. Tilsvarende besvarer jeg senest indkomne mails den efterfølgende hverdag. Det er min opfattelse, at borgernes behov for at kunne træffe borgerrådgiveren dækkes fint ved en almindelig daglig telefonisk tilgængelighed i tidsrummet 8.30 til 14.30 alle hverdage.

Antallet af kvinder, der henvender sig er betydeligt større end antallet af mænd. Kvinder udgør 60% og mænd 40% af de borgere, der henvender sig. En del af forklaringen er, at kvinder i større udstrækning end mænd henvender sig på vegne af andre (børn, ægtefælle eller andre).

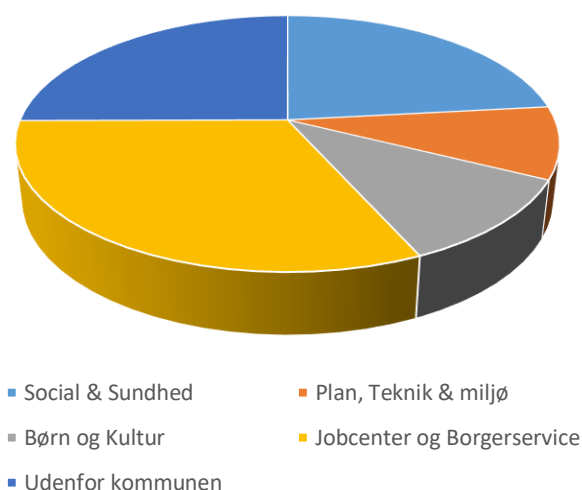
Der er ikke noget tydeligt mønster over henvendelsernes fordeling på ugedage. Men der kan konstateres en vis stigning af henvendelser omkring månedsskifte.

Der har været 11 henvendelser, hvor det ikke har været muligt at føre en almindelig samtale på dansk. 4 af henvendelserne har været fra tysktalende borgere og 7 har været herboende borgere fra forskellige steder i verden. Herudover har der været flere henvendelser fra borgere, der ikke er født i Danmark, men som har været her længe nok til at kunne føre en almindelig samtale på dansk. Det har ikke været nødvendigt at bruge tolk i 2023.

Henvendelsernes fordeling på direktørområder

Social og Sundhed	64 henvendelser	svarende til 23%
Plan, Teknik & Miljø	25 henvendelser	svarende til 9%
Børn og Kultur	30 henvendelser	svarende til 11%
Jobcenter og Borgerservice	87 henvendelser	svarende til 32 %
Udenfor kommunen	69 henvendelser	svarende til 25%
Samlet	275 henvendelser	svarende til 100%

Henvendelser fordelt på direktørområder



Som det ses, er der et forholdsvis stort antal henvendelser (32%) til direktørområdet Jobcenter og Borgerservice. Langt de fleste henvendelser (26%) vedrører Jobcenteret, hvilket er forventeligt og ligner det, der ses i andre kommuner.

2.3.: Klagerne

Klagerne er opdelt i følgende kategorier:

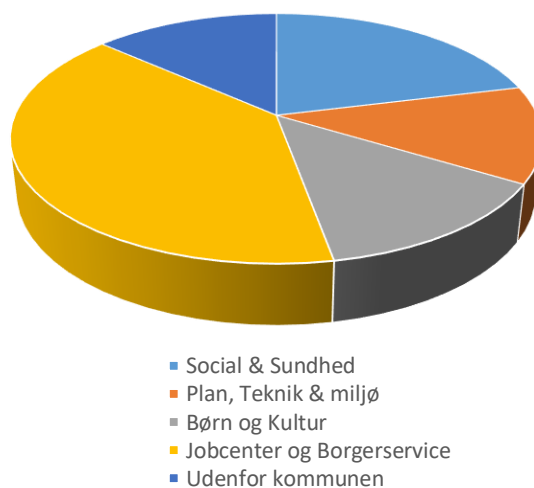
Selve afgørelsen og herunder forhold ved selve afgørelsesbrevet	18
Manglende eller forkert begrundelse	9
Mangelfuldt belyst beslutningsgrundlag	5
Lang sagsbehandlingstid eller manglende svar	26
Personalets opførsel	13
Retssikkerhedsmæssige forhold i øvrigt	33
I alt	104

I mange klagesager kan det være vanskeligt at fastslå én årsag. Eksempelvis kan et afslag godt føre til, at borgeren mener, at sagsbehandleren ikke har belyst sagen tilstrækkeligt eller har virket arrogant. I forhold til kategoriseringen har jeg valgt den mest fremtrædende begrundelse/vinkel.

Klagerne fordelt på direktørområder

Social og Sundhed	22 klager	svarende til 21%
Plan, Teknik & Miljø	13 klager	svarende til 13%
Børn og Kultur	14 klager	svarende til 13%
Jobcenter og Borgerservice	41 klager	svarende til 39 %
Udenfor kommunen	14 klager	svarende til 13%
Samlet	104 klager	svarende til 100%

Klager fordelt på direktørområder



Det fremgår af cirkeldiagrammet, at en stor del af klagerne handler om direktørområdet Jobcenter og Borgerservice, altså det samme billede som ved cirkeldiagrammet over fordelingen af henvendelser på direktørområder. Dog med forholdsvis flere klager (39% af samtlige klager), hvilket også ligner billedet i andre kommuner.

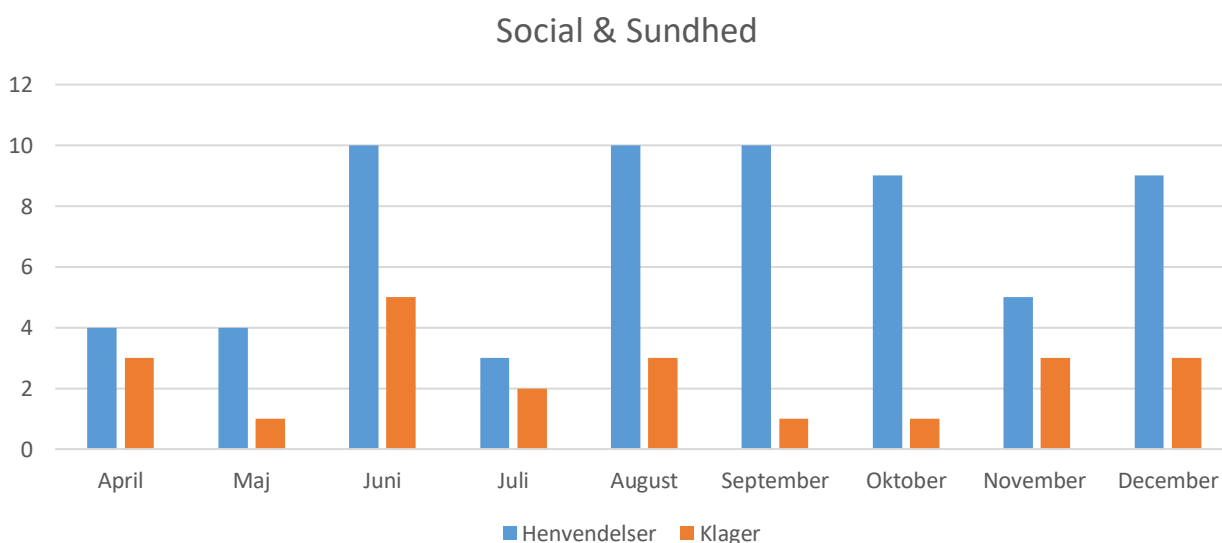
Hvis en borger klager over loven, det kommunalt fastsatte serviceniveau eller chikanerer eller stalker forvaltningen og/eller enkeltpersoner, understøtter jeg ikke klagen, men forsøger at finde et mere lødigt grundlag for en eventuelt fortsat klagesagsbehandling.

2.4.: Henvendelser og klager fordelt på direktørområderne

Bortset fra de henvendelser og klager, der falder helt udenfor kommune opgavefelt, falder alle – på nær en enkelt henvendelse indenfor de 4 direktørområder, der har borgerkontakt. Derfor er nedenstående afsnit opdelt i forhold til de 4 direktørområder. Jeg har udvalgt en række cases, fordi de giver et billede af, hvad borgerne typisk henvender sig om eller klager over. Der er ikke tale om et dækkende billede, men casene skulle gerne give et indtryk af henvendelserne og det løbende samarbejde med forvaltningerne i årets løb.

2.4.1.: Direktørområde Social & Sundhed

Ikke overraskende retter hovedparten af de 64 henvendelser og 22 klager til direktørområdet Social & Sundhed sig mod den afdelinger, der udfører myndighedsopgaver, og herunder de 3 teams, der har direkte borgerkontakt.



Case med klage fra utilfreds pårørende

En borger ringer for at klage over den hjælp hans mor har fået bevilget og over manglende hjælpemidler.

Det handler om, at hans mor alene har fået bevilget hjælp til bad hver 14. dag og at hun ikke kan få bevilget de nødvendige hjælpemidler, så hun kan blive mere selvhjulpne i blandt andet badesituationerne.

Jeg kontakter teamlederen for området i afdelingen Visitation og Understøttelse og forelægger hende klagen. I forhold til badeforholdene viser det sig hurtigt, at der er tale om en misforståelse. Borgeren har bevilget hjælp til ugentligt bad. Teamlederen tager kontakt til borgeren herom.

Jeg fortæller borgeren om mulighederne for at opsøge Straks Service i Hjælpemiddelhuset og anmode om de mindre standardhjælpemidler, moderen har brug for.

Efter kort tid kontakter borgeren mig for at fortælle, at der nu er styr på badesituationen og at moderen har fået de hjælpemidler hun har brug for.

Case med klage over lang sagsbehandlingstid

En borger ringer for at klage over at kommunen ikke kan overholde den politisk fastsatte sagsbehandlingstid på 6 uger for den type hjælpemiddel, borgeren har søgt om. Borgeren har fået oplyst (som hun skal have), at der aktuelt er 20 ugers sagsbehandlingstid på den pågældende type hjælpemiddel.

Det viser sig, at Hjælpemiddelhuset aktuelt afdrager et merforbrug fra tidligere regnskabsår og derfor ikke kan arbejde på fuld kapacitet.

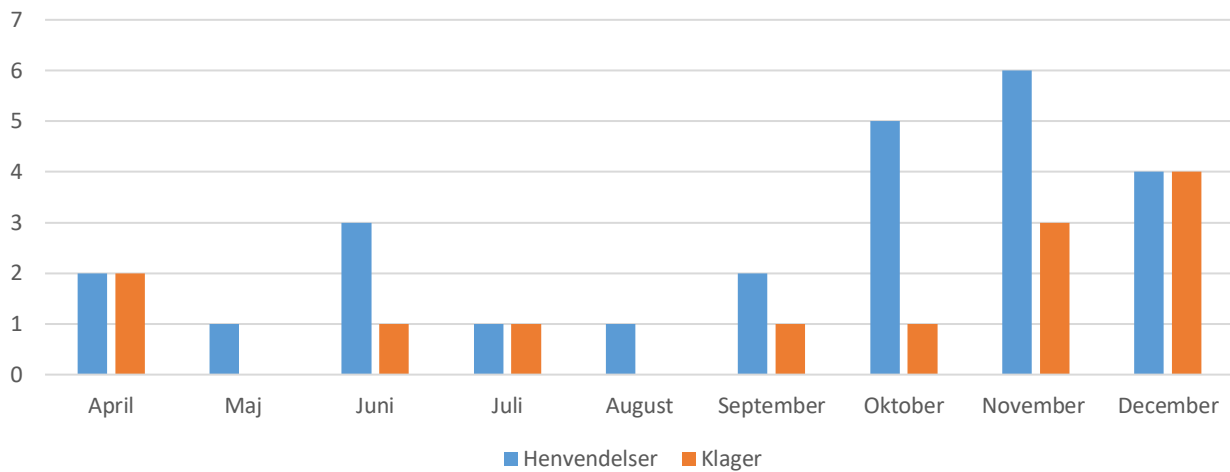
Jeg har samtaler med afdelingschefen og med direktøren for området. Forvaltningen rejser efterfølgende sagen politisk og i forbindelse med vedtagelsen af budgettet for 2024 indarbejdes en budgetjustering på ½ mio. kr., der forventes at kunne bidrage til at nedbringe sagsbehandlingstiden til det politiske fastsatte niveau.

2.4.2.: Direktørområde Plan, Teknik og Miljø

De 25 henvendelser og herunder de 13 klager, der er kommet i årets løb fordeler sig især på afdelingerne Byg, Natur og Miljø, samt Drift og Anlæg.

Som det ses på søjlediagrammet nedenfor, er der en tydelig "top" i antallet af henvendelser i årets sidste måneder. Et bud på forklaring kunne være de ekstreme vejrforhold i perioden.

Plan, Teknik og Miljø



Case vedr. overdragelse af sager

I løbet af få uger i forsommeren får jeg 3 henvendelser fra borgere, der har oplevet at deres sager i den samme afdeling er gået i stå. Hver gang kontakter jeg teamlederen, der hurtigt får sikret en tilbagemelding til borgerne. Det viser sig, at der i den ene situation er tale om en medarbejder, der er gået på barsel, i den anden situation er der tale om en medarbejder, der er rejst fra kommunen og den tredje situation er der tale om en medarbejder, der ikke længere udfører samme type opgaver.

Jeg foreslår teamlederen at genbesøge afdelingens procedure for overdragelse af sager, når en medarbejder rejser, skal på barsel eller er syg i en længere periode. Der har ikke siden været henvendelser af denne art.

Case med borger, der er nabo til byggeplads

Afdelingen Drift & Anlæg kontakter mig for at drøfte deres samarbejde med en borger. Borgeren indsender dagligt klager. Klagerne har et omfang, der trækker mange administrative ressourcer væk fra andre af afdelingens opgaver.

Jeg foreslår, at vi holder et møde med borgeren for at afklare hvordan samarbejdet kan blive smidigere og mindre ressourcekrævende samtidigt med, at borgeren fortsat imødekommes.

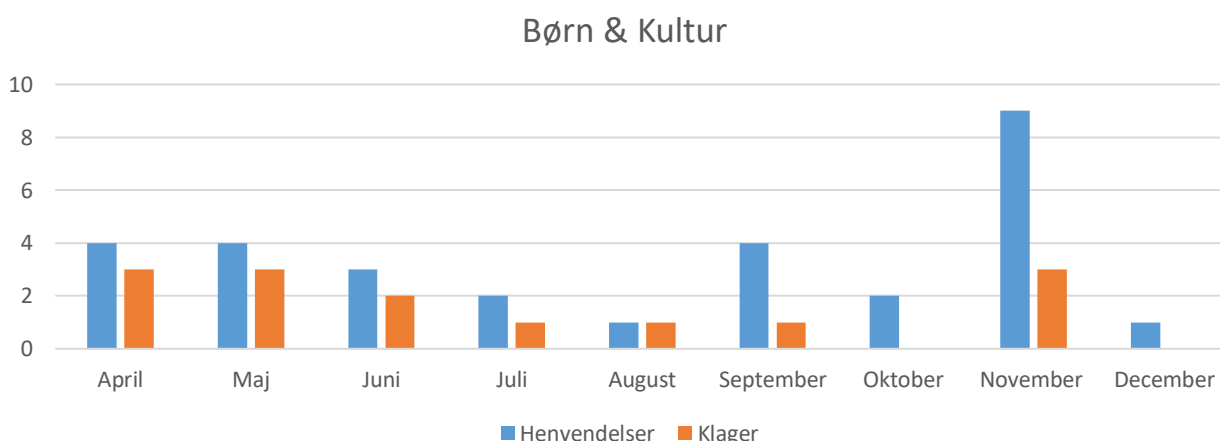
Jeg har efterfølgende en telefonisk samtale med borgeren. Han fortæller, at han har en række klagepunkter i forhold til byggesagsstyringen af det byggeri, der er i gang på nabogrunden. Borgeren har igennem en længere periode sendt hyppige klager til forvaltningen over forholdene. Forvaltningen er opmærksomme på at besvare klagerne fra borgeren, men omfanget af klager besværliggør opgaven og tager meget tid fra andre opgaver.

Jeg efterkommer borgerens invitation til at komme og se på forholdene, støjniveauet og den påvirkning de store entreprenørmaskiner har på hans bolig - både inde og ude.

Efter nogen tid lykkes det at få etableret et møde med borgeren og et par andre naboer til byggeriet og forvaltningen. På mødet fortæller borgeren blandt andet, at en del af forklaringen på de klager han sender, er at skabe grundlag for et civilt søgsmål mod bygherren på byggeriet. Mødet forløber rigtigt godt, men løser desværre ikke alle problemstillinger i sagen. Det lykkedes dog for forvaltningen at få udvist imødekommenhed og velvilje overfor borgeren og dennes naboer.

2.4.3.: Direktørområde Børn og Kultur

Direktørområder tegner sig for henholdsvis 11% af henvendelserne og 13 % af klagerne, hvilket ikke er usædvanligt, set i forhold til andre kommuner.



Case (kommende 10. klasses elev med udfordringer)

Moderen til en ung, der skal starte på 10. klasseskolen i Aabenraa efter sommerferien henvender sig i foråret, fordi familien er bekymret for om den unge, der har en ASF-diagnose kan klare skiftet fra den lille folkeskole den unge hidtil har gået på. Den unge har haft forskellige støtteformer, der efter planen bortfalder i forbindelse med den unges skifte til 10. Klasseskolen. Familien oplever, at hjælpen er stoppet for tidligt og at der ikke er vilje til at støtte den unge efter skolestart på 10. Klasseskolen.

Efter dialog med forvaltningen gennemføres der (meget hurtigt) en børnefaglig undersøgelse og i forlængelse heraf etableres støtte til at komme i skole og støttemuligheder i løbet af skoledagen.

Case om flytning af skoleelev uden aftale/samtykke med den "anden" forælder.

En borger, der bor i en anden kommune og som er mor til et barn, der går på en skole i Aabenraa Kommune, ringer for at klage over at barnet er blevet flyttet til en anden skole i kommunen. Barnets far er bopælsforælder og bor i kommunen. Der er delt forældremyndighed.

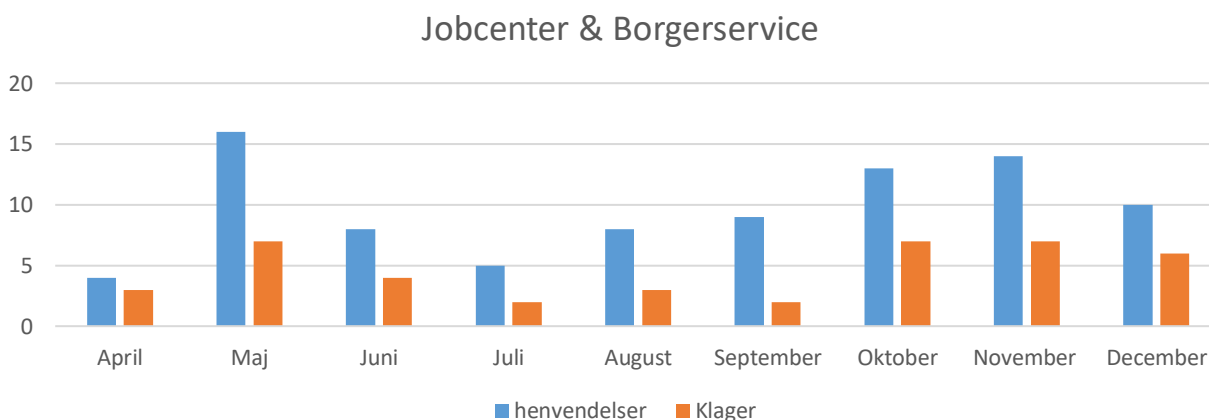
Barnet har trivselsproblemer på sin skole og både barnet og faderen ønsker at flytte barnet til en anden skole. Moderen inddrages ikke forlods i processen, men opdager undervejs, at barnet er i et afprøvningsforløb på en ny skole, hvilket hun reagerer på.

Lovgivningen på området giver mulighed for at en elev kan flyttes uden "den anden" forælders medvirken, hvis det vurderes at være hastende og tvingende nødvendigt for eleven. I den konkrete sag var der ikke behov for at handle hurtigt, så der var tilstrækkelig tid til at inddrage begge forældre i processen.

Jeg har haft en god drøftelse af sagen med den pågældende skoleleder og skolechefen med vinklen om at skærpe opmærksomheden på inddragelsen af den "anden forældre" når det er muligt - også når denne bor i en anden kommune.

2.4.4.: Direktørområde Jobcenter og Borgerservice

32% af henvendelserne handler om dette direktørområde. Jobcentret står for de 26% - fordelt på 4 af de 5 teams i jobcentret og borgerservice tegner sig for 6%. Som tidligere nævnt er dette ikke usædvanligt, og det er det heller ikke i forhold til klagerne, hvor Jobcentret står for 39% og Borgerservice for 4%.



Case: Borger med partsrepræsentant fra en landsdækkende partsrepræsentantorganisation

En landsdækkende partsrepræsentantorganisation kontakter mig i forbindelse med en borger og dennes sag i Jobcentret. For at kunne gå i dialog med partsrepræsentanten beder jeg indledningsvist partsrepræsentanten om en kopi af partsrepræsentationsfuldmagten fra borgeren, hvilket udløser en postering på den landsdækkende partsrepræsentantorganisations facebookside om at borgerrådgiveren i Aabenraa Kommune forhaler sagen.

Borgeren indsender efterfølgende en partsrepræsentationsskrivelse og der afvikles et møde på mit kontor. På mødet forelægger borgeren og partsrepræsentanten fra den landsdækkende partsrepræsentantorganisation nogle lægelige dokumenter, dokumenter fra Jobcentret og en afgørelse fra Ankestyrelsen.

Den landsdækkende partsrepræsentantorganisation udviser i hele forløbet et råt og ubehageligt sprogbrug i forhold til konkrete medarbejdere i Jobcentret og eksterne samarbejdsparter i borgerens sag.

Efterfølgende kontakter jeg teamlederen i Jobcentret og spørger ind til sagen. Det viser sig ret hurtigt, at der foreligger endnu en afgørelse fra Ankestyrelsen i sagen. Det fremgår heraf, at Ankestyrelsen pålægger Jobcentret at gennemføre en længerevarende arbejdsprøvning (også selvom der foreligger forskellige lægelige dokumentation for borgerens fysiske og psykiske udfordringer i forhold til arbejdsmarkedet).

I forsøget på at flytte fokus fra den dårlige retorik og manglende vilje til samarbejde skriver jeg følgende til borgeren og den landsdækkende partsrepræsentantorganisation:

"I mine øjne drejer denne sag sig på den ene side om, at Jobcentret støtter sig op ad Ankestyrelsens afgørelse om, at der skal gennemføres en længerevarende arbejdsprøvning selvom der foreligger lægelige dokumenter og at den landsdækkende partsrepræsentantorganisation på den anden side mener, at de nytilkomne lægelige dokumenter bør tilsidesætte Ankestyrelsens afgørelse".

Jeg har aldrig fået modtaget noget svar. Sidenhen henvender den landsdækkende partsrepræsentantorganisation sig direkte til borgmesteren. Borgeren er fortsat tilknyttet Jobcentret, hvor der - på skånsomme vilkår - arbejdes hen imod et længerevarende arbejdsprøvningsforløb.

Case (Tysk statsborger ønsker Mitld)

En tysk statsborger henvender sig og klager over at han oplever vanskeligheder med at få tildelt dansk Mitld.

Borgeren har brug for Mitld, fordi han har en konto i en dansk bank. Denne konto har han haft i mange år og den bruges på familiens hyppige besøg og ferieture i Danmark. Det er ikke længere muligt for ham at få adgang til kontoen uden Mitld.

Manden har i Borgerservice fået oplyst, at den almindelige procedure er at ansøge online, eller at banken kan udstede et (afgrænset) Mitld, der konkret kan anvendes til mandens behov. Banken henviser manden til kommunen, så han føler, at han sendes frem og tilbage. En online ansøgning kræver at han har dansk pas.

Jeg drøfter henvendelsen med borgerservice, der kontakter borgeren og tilbyder ham den hjælp han har brug for.

Case (ledig med psykiske udfordringer)

Hustruen til en ledig borger kontakter mig for at bede om hjælp til sin mand. Han er udeblevet fra sin aktivering og er følgelig blevet sanktioneret. Psykisk har han det dårligt, og hustruen er bekymret for ham. Han har ved flere lejligheder (også overfor mig på mødet) udvist suicidaladfærd. Der følger 2 lange møder med borgeren og hans hustru. Ved det andet møde deltager også en partsrepræsentant.

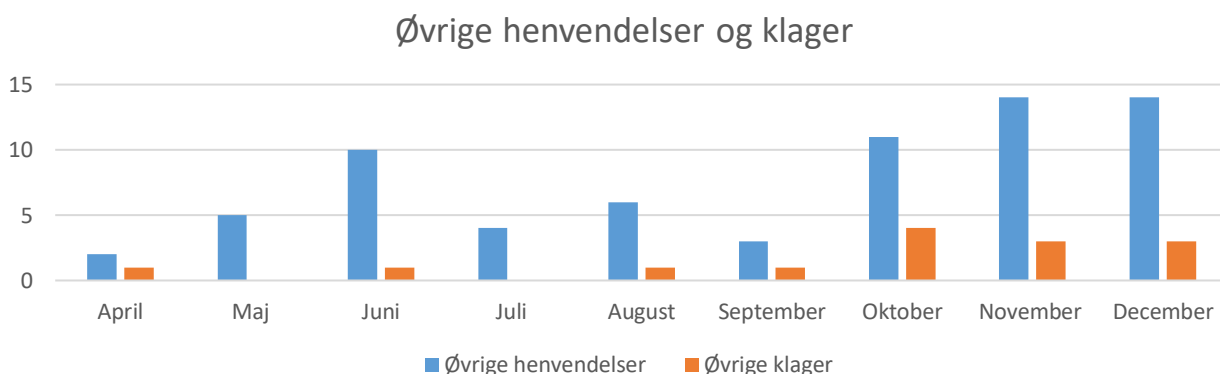
Efter det første møde indvilger jeg i at hjælpe borgeren med at skrive et kort brev, hvorefter det fremgår, at borgeren psykisk har det meget dårligt og er ked af samspillet med sin sagsbehandler.

Dialogen fra borgeren og hans partsrepræsentant ophører pludseligt og uden forklaring kort efter møde 2. Det viser sig efterfølgende at borgeren har fået en ny sagsbehandler og nu deltager i aktiveringen.

2.4.5.: Øvrige henvendelser og klager

På nær en enkelt udtagelse (det drejer sig om en personalesag) er der tale om henvendelser, der falder udenfor det kommunale opgavefelt. Når jeg får henvendelser, der falder uden for kommunens opgavefelt, hjælper jeg borgeren videre til rette instans. Eksempelvis ved at fortælle hvem, der er den rette at henvende sig til. Ofte forsyner jeg også borgerne med kontaklinformationer, de kan bruge i deres videre forløb.

Det er min oplevelse, at de pågældende borgere føler sig godt hjulpet og at det påvirker deres opfattelse af Aabenraa Kommune positivt.



Case om en forælder, der giver alle sine penge til sit barn

En borger henvender sig via en medarbejder i Borgerservice.

Borgeren er bekymret for en bekendt (som ikke er kendt i kommunen) der er kommet i betalingsvanskeligheder efter at have overført store pengebeløb i en længere periode til sit voksne barn. Den bekendte har nu svært ved at betale sin husleje og afholde sine andre udgifter.

Jeg drøfter sagen med borgeren. Jeg fortæller ham herunder, at kommunen ikke kan gå ind i den konkrete sag, da den bekendte ikke har mistet sine åndsevner og ikke er umyndiggjort. Jeg foreslår borgeren, at han skal bede sin bekendte kontakte Aabenraa Selvhjælp med henblik på økonomisk rådgivning. Borgerens bekendte kontakter efterfølgende Aabenraa Selvhjælp og får hjælp og vejledning til at rette sin økonomiske situation op.

Case om borger, der er utilfreds med beboerforening

En borger ringer for at klage over den beboerforening, som han i kraft af sin bopæl er obligatorisk medlem af. Han er utilfreds med foreningens bestyrelses økonomiske dispositioner, som han mener er uansvarlige og begunstiger børnefamilier på bekostning af andre beboere i området. Samtidigt mener han, at bestyrelsen burde interessere sig for andre opgaver i området - såsom at sikre, at der ikke parkeres ulovligt eller farligt.

Han har i ældre materiale fra beboerforeningen kunnet læse, at Aabenraa Kommune har en plads i bestyrelsen og mener derfor, det er kommunens opgave at holde styr på bestyrelsen.

Jeg undersøger historikken og får afklaret, at Aabenraa Kommune ganske rigtigt har haft en plads i beboerforeningens bestyrelse. Kommunens bestyrelsespost havde til formål at sikre repræsentation af de endnu ikke solgte matrikler i området. Kommunen har trukket sig ud af bestyrelsen for adskillige år siden i forbindelse med at alle grundene i området var blevet solgt.

Jeg råder ham til at engagere sig i foreningen næste gang der er valg til bestyrelsen. Herudover foreslår jeg borgeren at kontakte Erhvervsstyrelsen, fordi Erhvervsstyrelsen yder rådgivning m.v. til frivillige foreninger og forestår registrering af de frivillige foreninger.

3.: Vedrørende anbefalinger og opmærksomhedspunkter:

Som nævnt tidligere fremsætter jeg ikke direkte anbefalinger i denne årsberetning. Forklaringen er, at jeg finder grundlagt lidt spinkelt og fordi det - i forlængelse heraf - har givet bedst mening at have løbende dialog med forvaltningen om de konkrete henvendelser og den erfaring, der kan uddrages heraf. I denne årsberetning har jeg derfor valgt at fokusere på en række opmærksomhedspunkter, som måske på sigt kan danne grundlag for nogle mere præcise og skarpe anbefalinger.

Jeg har eksempelvis oplevet enkelte situationer, hvor jeg har undret mig over hvordan forvaltningerne har håndteret deres **vejledningsforpligtelse** overfor borgerne og enkelte gange har jeg studset over hvordan **overgange fra ét område til et andet** konkret er blevet håndteret. Jeg vil derfor løbende inddrage, hvordan forvaltningerne håndterer vejledningsforpligtelsen og hvordan overgange håndteres, i dialogen med forvaltningerne i 2024.

Jeg vil i den løbende dialog med forvaltningerne i 2024 have fokus på hvordan **henvisninger til lovgrundlaget** samt **gennemsigtigheden i begrundelser** for afgørelser håndteres, herunder hvordan **borgerinddragelsen i borgernes egen sag** måske kan styrkes.

Håndteringen af **Officialprincippet** (der handler om, hvorvidt sagen er tilstrækkeligt belyst, til at der kan træffes en korrekt afgørelse) er også et emne, jeg vælger at have fokus på i den løbende dialog med forvaltningerne i 2024.

Jeg har i 2023 ved forskellige lejligheder bragt emnet **forråelse** ind i den løbende dialog med forvaltningerne, fordi jeg enkelte gange har oplevet medarbejdere omtale borgere på en måde, der kunne være udtryk for en begyndende forråelse.

Begrebet "forråelse" optræder jævnligt i medierne og har også fundet vej til flere af mine borgerrådgiverkollegers årsberetninger. Der er tale om et stærkt værdiladet begreb, der bruges meget forskelligt og om forskellige forhold. I denne sammenhæng er forråelse det der sker, når man som medarbejder helt eller delvist mister evnen til at behandle borgeren fagligt og professionelt ordentligt, for eksempel fordi man har mistet respekten for borgeren eller ikke kan overskue opgaverne.

Den begyndende forråelse viser sig ofte i den måde man som professionel omtaler borgerne, eksempelvis over for sine kolleger. Det kunne være når man taler om, at en borger er "vanskelig", "en særling" eller "latterlig".

Omvendt er der i arbejdet med borgerne sommetider nogle vanskelige situationer, der kræver at man som medarbejder kan lufte sine frustrationer ved at italesætte dem. Jeg tænker at alle, der arbejder med mennesker har oplevet situationer, hvor de professionelt er blevet udfordret og hvor deres personlige grænser er blevet presset eller skubbet til.

Jeg 2024 vil jeg - i den løbende dialog med forvaltningerne - opfordre til, at man sikrer, at der lokalt er et professionelt setup, hvor der er mulighed for at håndtere og få luftet de udfordringer, man som medarbejder med borgerkontakt ind i mellem får, så udfordringerne ikke udvikler sig til forråelse.

Barnets Lov, der trådte i kraft 1. januar 2024 har blandt andet fokus på barnets rettigheder og på sammenhæng i indsatserne. Det er derfor et oplagt emne at rette fokus imod i 2024.

Herudover vil jeg særligt være opmærksom på hvordan **overgangen fra A-kasse til Jobcenter for forsikrede ledige** efter de første 3 måneders ledighed kommer til at fungere. Det kan også blive spændende at følge, hvordan **Den lokale Velfærdsaftale** kommer til at spille ind i forhold til borgerne.