

Beslutning: Borgerrådgivningsfunktion 2020

Sagsnr. i ESDH: 18/11409

Beslutningskompetence: Byrådet

Beslutningstema

Byrådet skal drøfte model for borgerrådgivningsfunktion med henblik på de kommende budgetforhandlinger.

Sagsfremstilling

Furesø Kommune har siden 2015 haft en borgervejlederfunktion, som indtil nu har været varetaget på skift af 3 medarbejdere ved siden af deres normale opgaveportefølje.

I forbindelse med vedtagelsen af budgetaftalen 2019 – 2020 blev det besluttet, at ”der skal udarbejdes en model for en borgerrådgiverfunktion i Furesø Kommune, som forelægges Økonomiudvalget og Byrådet medio 2020 med henblik på, at forslaget kan indgå i drøftelsen af budget 2021.”

Forvaltningen har undersøgt mulighederne og vedhæfter et notat med evaluering af den eksisterende borgervejledningsfunktion, samt oprids af de muligheder, der findes for en fremtidig borgerrådgivningsfunktion.

Fælles læring i organisationen

Fælles for alle modeller gælder, at det skal tilføre ekstra værdi til dialogen mellem borgere og medarbejdere. Derfor bliver det vigtigt, at en central funktion for borgerrådgiveren bliver at skabe en læring i organisationen samt fremme en udvikling af sagsbehandlingen med borgeren som udgangspunkt. Derfor bliver uddannelse og kompetenceudvikling et centralt element af en kommende borgerrådgiverfunktion.

Forvaltningen redegør i nærmere grad i bilagte notat for 3 mulige modeller for den kommende borgerrådgivningsfunktion. I korte træk består de 3 modeller af:

Model 1 – intern borgerrådgiver – to organisatoriske ophæng

En borgerrådgiver, der er intern, kan have to forskellige organisatoriske ophæng. Enten er vedkommende ansat direkte under kommunaldirektøren og derfor have sin daglige gang i administrationen med direkte adgang til chefer og medarbejdere. Vedkommende vil på grund af sin indsigt i organisationen også være med til selv at opdage problemstillinger, der er værd at rådgive om inden borgerne selv bliver ulejliget fx med at sende en klage. Dermed vil en række eventuelle problematiske forhold kunne undgås.

Eller også kan borgerrådgiveren være ansat direkte med reference til byrådet og dermed have et politisk ophæng og således være uafhængig og primært have funktion som ombudsmand/klageinstans for borgerne. Borgerrådgiveren vil her hovedsageligt gå ind i sager, der er bragt op af borgeren, når et problem allerede er opstået.

Model 2 – ekstern borgerrådgiver

”Borgerrådgivningen Nordsjælland” er et tilbud, som Hillerød Retshjælp arbejder på at kunne udbyde til kommunerne. Tilbuddet vil på sigt indeholde 3 tilbud bestående af borgerrådgivning, digital selvbetjening og gældshåndtering.

1. Funktionen vil blive varetaget eksternt af en erfaren uafhængig jurist. Dette gør, at funktionen vil være neutral i forhold til forvaltningen, men også længere væk i det daglige.
2. ”Borgerrådgivningen Nordsjælland”, er pt. kun i idéfasen og det er derfor svært direkte at sammenligne de forskellige muligheder, da vi endnu ikke ved, hvordan det endelig tilbud vil se ud.

Ambitionen om at styrke den intern læring i organisationen vil være udfordret af, at vedkommende ikke har sin naturlige gang i organisationen i samarbejde med chefer og medarbejdere og dermed ikke have samme indsigt og forståelse af arbejdsgange og hvordan forskellige problemstillinger foregår.

Model 3 – eksisterende borgervejleder evt. med flere ressourcer

Den eksisterende løsning med en borgervejleder, som varetages af 3 medarbejdere ved siden af deres nuværende opgaveportefølje. Denne funktion vil ligeledes kunne udbygges med uddannelse og læring af forvaltningen, men vil dog kræve flere ressourcer end på nuværende tidspunkt. De 3 modeller er yderligere beskrevet i vedlagte bilag.

Økonomiske konsekvenser

Alt efter hvilken model, der vælges, er den økonomiske konsekvens som følgende:

Model 1: 1 juridisk årsværk

Model 2: 1 juridisk årsværk

Model 3: Ingen økonomiske konsekvenser, såfremt der ikke ændres på den nuværende løsning.

Hvis ønsket om læring og kompetenceudvikling ønskes styrket i nuværende løsning kan dette ske med opgradering på halvt årsværk i det juridiske team.

Beslutningerne vedrørende de økonomiske konsekvenser indgår i de videre drøftelser vedrørende budgettet for 2021.

Borgerinddragelse

Borgervejlederen eller borgerrådgiveren understøtter princippet for furesømodellen for borgerinddragelse for så vidt angår punktet vedr. ”alle borgere har mulighed for at blive inddraget.”

Lovgrundlag

Ved model 1 tages Lov om kommunernes styrelse § 65 e i brug, hvis vedkommende bliver ansat med reference til byrådet.

Det videre forløb

Sagen skal videre til byrådet.

Indstilling

Forvaltningen indstiller, at økonomiudvalget overfor byrådet anbefaler, at

- drøfte fremtidig borgerrådgivningsfunktion
- spørgsmålet indgår i de videre drøftelser af budgettet for 2021.

Beslutning i Økonomiudvalget den 22-04-2020

Godkendt.

Beslutning i Byrådet den 29-04-2020

Godkendt.

Bilag:

1 - 1847874 Åben Nuværende og fremtidig borgerrådgivningsfunktion (119380/18) (H)