

# Notat

Sags id: 18 / 11409

Dok.nr.: 119380/18

Dato 03.03.2020

## **Furesø Kommune**

Stiager 2

3500 Værløse

Tlf.: 7235 4000

Fax: 7235 4110

## **Åbningstider:**

Mandag-fredag kl. 10-14

Torsdag dog kl. 10-17

### *Baggrund og formål*

Formålet med borgerrådgivningsfunktionen er at yde en god service til borgerne i overensstemmelse med gældende lovgivning, god forvaltningsskik og overholdelse af de af kommunen fastsatte retningslinjer. Vi skal leve op til vores mission i Furesø Kommune, der lyder ”Furesø Kommune skal sikre kvalitet, sammenhæng og retssikkerhed i velfærdsydelser og myndighedsafgørelser samt understøtte udfoldelsen af det lokale demokrati bedst muligt”. Borgerne skal føle sig hørt og inddraget i de beslutninger, der træffes. Dette skal blandt andet ske ved at styrke dialogen mellem borgerne og Furesø Kommune.

I den supplerende budgetaftale for 2019-2020 er det vedtaget, at der skal udarbejdes en model for en fremtidig borgerrådgiverfunktion i Furesø Kommune, som forelægges økonomiudvalget og byrådet medio 2020 med henblik på, at forslaget kan indgå i drøftelsen af budget 2021.

Med udgangspunkt i budgetaftalen har forvaltningen udarbejdet en evaluering af den eksisterende borgervejlederfunktion, og ligeledes samlet 3 mulige modeller for en kommende borgerrådgivningsfunktion.

### *Evaluering af nuværende borgervejlederfunktion*

For at have det bedste grundlag for at vurdere, hvilken type borgerrådgiver, der vil give det største udbytte for såvel borgeren som kommunen fremadrettet, er der her udarbejdet en kort evaluering af den eksisterende borgervejlederfunktion, som den har fungeret i Furesø Kommune siden 2015. Evalueringen vil give et billede af, antallet af henvendelser vi har modtaget, samt hvilke kategorier / områder henvendelserne har drejet sig om.

Den eksisterende borgervejledningsfunktion blev vedtaget med budget 2015-18 og havde følgende opdrag:

- hjælpe med at få genoprettet en god dialog mellem borger og forvaltning, såfremt den ikke fungerer optimalt
- hjælpe borgeren med at finde vej i organisationen
- vejlede om eventuelle klagemuligheder.

### Registrering af henvendelser

I perioden 1. februar 2015 – 1. januar 2020 er der modtaget 114 henvendelser hos borgervejlederen. Henvendelserne kan i store træk inddeles i 4 kategorier.

Emne for henvendelse	Borgervejlederens indsats
<p><i>Bindeled til organisationen – en der har tid til at lytte</i></p> <p>Borgerne i denne kategori har haft behov for at tale med en, der havde god tid til at lytte til de udfordringer, de stod med.</p> <p>De fleste sager i denne kategori har involveret flere dele af forvaltningen. Mange har efterspurgt én indgang og har følt sig som kastebold mellem flere stole, samt været usikre på, hvorvidt alle parter var oplyst på samme grundlag i sagen.</p>	<p>Borgervejlederen har brugt den fornødne tid på at lytte til borgerens udfordringer og sat sig ind i, hvor i forvaltningen sagen blev behandlet. Borgervejlederen har taget kontakt til de respektive sagsbehandlere og forsøgt at få skabt én indgang, hvor de fremadrettet kunne rette henvendelse til.</p>
<p><i>Manglende svar / tilbagemeldinger / kontakt</i></p> <p>Borgere, der ikke har modtaget svar og/eller kvittering på deres henvendelse, eller som har oplevet ikke at kunne komme i telefonisk kontakt med en relevant medarbejder.</p>	<p>Borgervejlederen har taget kontakt til de respektive sagsbehandlere / chefer for området og henstillet til, at henvendelser naturligvis kvitteres og ligeledes besvares indenfor de givne sagsbehandlingsfrister jf. <a href="https://www.furesoe.dk/om-kommunen/fakta/tider-for-sagsbehandling/">https://www.furesoe.dk/om-kommunen/fakta/tider-for-sagsbehandling/</a></p>
<p><i>Klager</i></p> <p>Reelle klager over sagsbehandlingsforløb / afgørelser / behandling, manglende information omkring klagemuligheder m.m.</p>	<p>Borgervejlederen har ikke haft mandat til, at gå ind i sager og vurdere reelle afgørelser. Vi har sikret, at der er givet anvisning af klageinstans til de respektive afgørelser og / eller vejledt om klagemuligheder.</p>
<p><i>Hjemmeside</i></p> <p>Borgeren har ikke kunne finde den ønskede information på kommunens hjemmeside eller informationen har været svær at finde.</p>	<p>Borgervejlederen har hjulpet med at fremfinde den ønskede information, enten via hjemmeside, hvis det har været muligt eller på anden vis.</p> <p>Såfremt informationen ikke har været tilgængelig på hjemmesiden, men er vurderet som givende for andre borgere, har borgervejlederen sørget for, at informationen er blevet tilgængelig.</p>

### Iværksatte tiltag

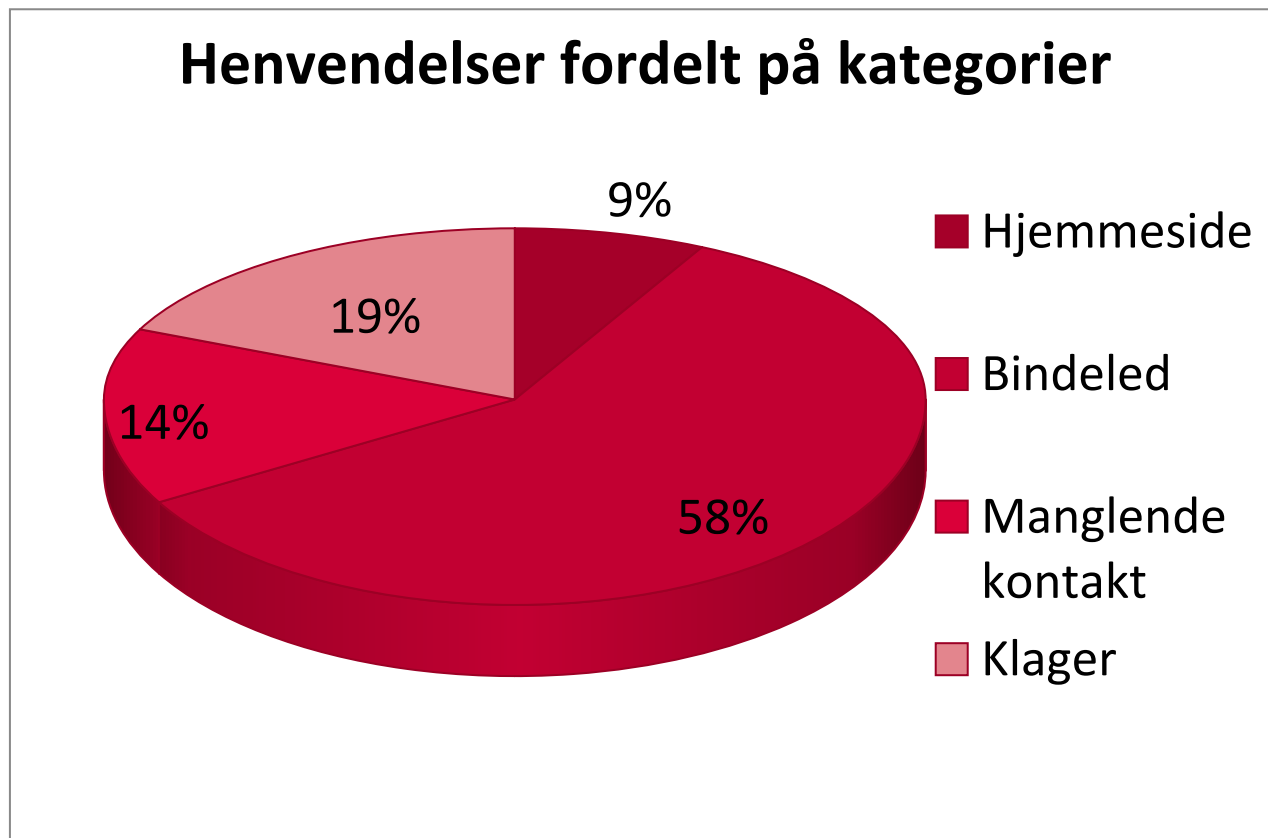
Der er, som opfølgning på de hidtidige erfaringer, indskærpet og udarbejdet retningslinjer for kvitteringssvar og telefonbetjening.

Der er ligeledes oprettet et Kontaktcenter, som sikrer, at borgeren bliver omstillet korrekt, samt informerer borgeren om, hvis medarbejderen ikke er til stede – og hvem der så i dennes fravær, kan hjælpe.

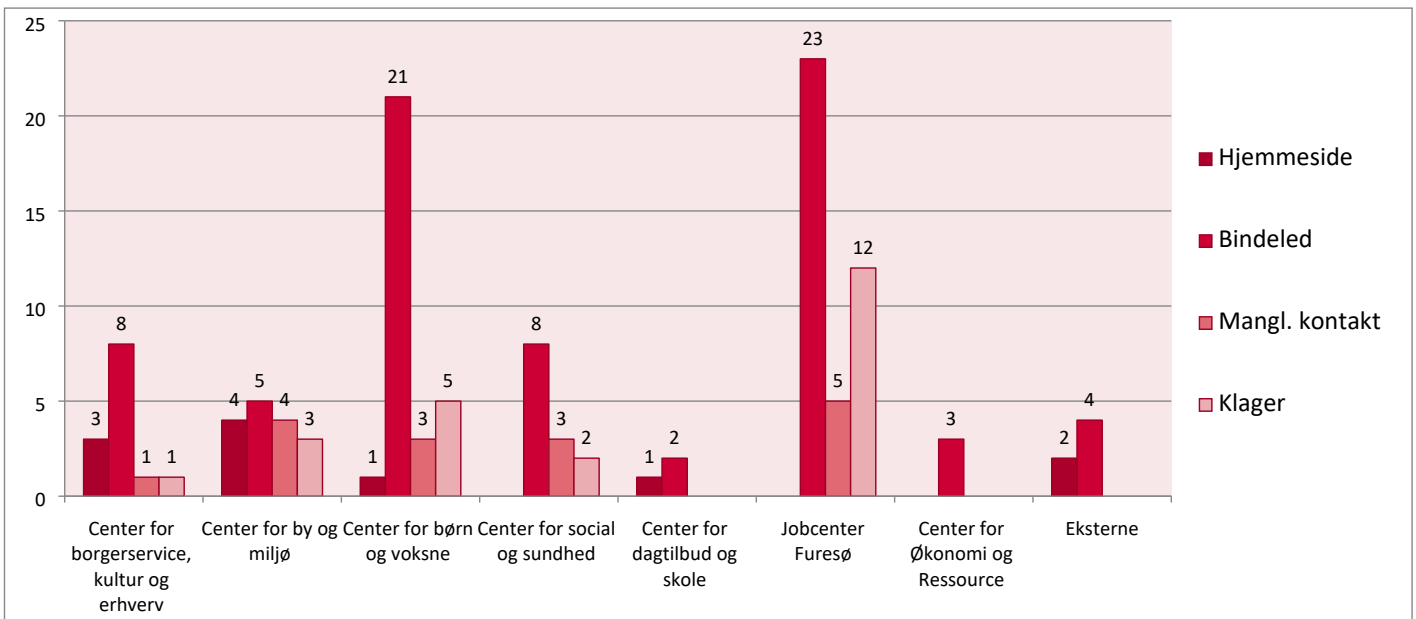
Kontaktcenteret er ligeledes uddannet til at kunne hjælpe med ”straks-afklaring” på rigtig mange faglige spørgsmål, således at borgeren får hurtigere svar og ikke skal stilles igennem til andre led i organisationen. Samtidig mindsker denne straks-afklaring også ventetiden generelt.

### Diagrammer

I nedenstående diagrammer kan det aflæses, hvorledes antallet af henvendelser er fordelt på kategorier, samt antallet af henvendelserne fordelt på centre.



## Henvendelsestyper fordelt på centre



## Modeller for ny mulig borgerrådgiverfunktion

Forvaltningen har undersøgt, hvilke modeller, der er mulige for en fremtidig borgerrådgivningsfunktion i Furesø Kommune, samt beskrevet hvilke organisatoriske, økonomiske og læringsmæssige forhold, der er vigtige at forholde sig til i forbindelse med beslutningen. Dette på baggrund af de erfaringer og ønsker, der har været i forbindelse med borgervejledningsfunktionen.

### *Borgerrådgiver skal uanset model sikre læring, bevidsthed og uddannelse*

Uanset hvilken model der bliver valgt, så er et grundpræmis at borgerrådgiveren skal være medvirkende til at organisationen kan lære af den dialog, der er med borgerne.

Læringen skal blandt andet fremme en bevidsthed i forvaltningen omkring de problemstillinger, der er vigtige for borgerne, så sagsbehandlingen kan udvikles med borgeren som udgangspunkt. Derfor bliver uddannelse og kompetenceudvikling et centralt element af en kommende borgerrådgiverfunktion.

Disse krav til læring, bevidsthed og kompetenceudvikling kræver, at rådgiveren har en central indsigt i, hvordan organisationen og medarbejderne arbejder og hvordan mødet med borgerne foregår i det daglige.

### *Model 1 - Intern borgerrådgivningsfunktion*

En intern borgerrådgiver kan enten forankres administrativt med reference til kommunaldirektøren eller forankres politisk og ansættes af og referere direkte til byrådet efter styrelseslovens § 65 e.

Forskellen på om borgerrådgivningsfunktionen forankres administrativt eller politisk har betydning for borgerrådgiverens uafhængighed. En borgerrådgiver efter styrelsesloven med direkte reference til byrådet er uafhængig af kommunens udvalg, forvaltninger og borgmester og sikrer, at borgerrådgiveren ikke påvirkes af usaglige, politiske eller ansættelsesmæssige hensyn. En borgerrådgiver med politisk ophæng er i sit virke mere uafhængig end en borgerrådgiverfunktion med et administrativt ophæng og vil derfor virke mere som en slags ombudsmand/klage instans.

Hvis borgerrådgiveren behandler sager på vegne af kommunaldirektøren vil vedkommende have sin naturlige gang i administrationen med direkte adgang til chefer og medarbejdere i modsætning til en borgerrådgiver med politisk ophæng, som ikke vil indgå som en naturlig del af administrationen.

En intern administrativt funderet borgerrådgiverfunktion vil igennem sin viden og indsigt i organisation og arbejdsgange i høj grad selv være med til at opdage problemstillinger, der er værd at rådgive om, inden borgerne selv bliver ulejliget med fx at sende en klage. Dermed vil en række eventuelle problematiske forhold kunne undgås. Rådgiverens viden om organisationen vil også sikre, at ambitionen om at understøtte læring, bevidsthed og kompetenceudvikling bliver fremmet.

En politisk funderet rådgiver vil have mindre naturlig indsigt i organisationens og medarbejdernes daglige virke og dermed have besvær med at sætte en intern læringsmæssige dagsorden. Derimod vil vedkommende formentlig have sine styrker

som vagthund og ombudsmand ift. at varetage den officielle klageinstans fra borgere.

*Borgerrådgiveren kan:*

- finde den rigtige afdeling eller medarbejder
- vejlede om klagemuligheder, samt yde konkret hjælp til udformning af klager
- vurdere klager vedrørende den formelle sagsbehandling og sagsbehandlingstid
- vurdere medarbejderens adfærd over for borgerne
- vurdere om forvaltningen har overholdt lovgivning og gældende praksis.

*Borgerrådgiveren kan ikke:*

- hjælpe med klager, der allerede er overbragt til andre klageinstanser/myndigheder
- vurdere en klage, før administrationen har haft mulighed for at løse konflikten, eventuelt med borgerrådgiveren som mediator
- hjælpe med sager af politisk karakter, f.eks. serviceniveau
- hjælpe med sager som andre instanser behandler (Ankestyrelsen, ombudsmanden, domstolene eller lign.)
- hjælpe med sager om ansættelsesforhold
- hjælpe med sager om privatretlige forhold
- hjælpe med sager, hvor hverken byrådet eller stående udvalg har kompetencer.

Borgerrådgiveren orienterer i sine beretninger byrådet om de væsentligste anbefalinger.

Administrationen er ikke forpligtet til at følge borgerrådgiverens anbefaling af en sag eller et sagsområde, men skal informere borgerrådgiveren, hvis anbefalinger ikke følges.

*Model 2 - Ekstern borgerrådgivningsfunktion*

En ekstern borgerrådgiver der naturligt ikke har sin daglige gang i organisationen med direkte adgang til chefer og medarbejdere har umiddelbart vanskeligere ved at fange generelle problemstillinger inden de når borgerne. Samtidig vil ønsket om læring, øget bevidsthed blandt medarbejderne og kompetenceudvikling blive besværliggjort af, at vedkommende er ekstern, og derfor ikke vil have samme indsigt i og forståelse af, hvordan arbejdsgange og tilgange til problemstillinger foregår.

Borgerrådgivningen Nordsjælland har præsenteret en model, hvor kommunen har mulighed for at indgå en aftale med Borgerrådgivningen Nordsjælland, hvorefter borgerrådgivningsfunktionen varetages eksternt. Modellen er kun i idéfasen og det er derfor svært direkte at sammenligne de forskellige muligheder, da vi endnu ikke ved, hvordan det endelige tilbud ser ud.

Idéen med funktionen er, at den på sigt skal dække op til 3 tilbud, hvor man indtager en rolle som uafhængig rådgiver, forhandler og mediator. Det er ikke afklaret, hvem en ekstern borgerrådgiverfunktion kan/skal referere til. Bag ideen står stifterne af Hillerød Rets hjælp, der har eksisteret siden 2012. Tilbuddet vil blive varetaget af en erfaren jurist.

*Borgerrådgiveren kan:*

- fungere som et mellemed mellem kommunen og borgeren
- vejlede om kommunens organisering
- vejlede om kommunens rolle i konkret sag
- vejlede om indholdet af trufne afgørelser
- vejlede om baggrunden for den trufne afgørelse
- vejlede om klagemuligheder
- fungere som ombudsmandsfunktion i sager med retssikkerhedsspørgsmålet.

*Borgerrådgiveren kan ikke:*

- hjælpe med klager, der allerede er overbragt til andre klageinstanser/myndigheder
- vurdere en klage, før administrationen har haft mulighed for at løse konflikten, eventuelt med borgerrådgiveren som mediator
- hjælpe med sager af politisk karakter, f.eks. serviceniveau
- hjælpe med sager som andre instanser behandler, (Ankestyrelsen, ombudsmanden, domstolene eller lign.)
- hjælpe med sager om ansættelsesforhold
- hjælpe med sager om privatretlige forhold
- hjælpe med sager, hvor hverken byrådet eller stående udvalg har kompetencer.

Derudover forventes ordningen på sigt, at kunne hjælpe med digital selvbetjening og skriftlighed (kommunal), samt gældshåndtering med fokus på human, tidlig indsats og kommunale udeståender.

*Model 3 – Den eksisterende borgervejledningsfunktion*

Den eksisterende borgervejleders opdrag har indtil nu været:

- hjælpe med at få genoprettet en god dialog mellem borger og forvaltning, såfremt den ikke fungerer optimalt.
- hjælpe borgeren med at finde vej i organisationen
- vejlede om eventuelle klagemuligheder.

Da denne funktion varetages sideløbende med eksisterende opgaveportefølje, er der ikke på nuværende tidspunkt prioriteret ressourcer til uddannelse m.m. Hvis elementet med læring og kompetenceudvikling således skal opgraderes i forhold til den eksisterende model, vil der skulle tilføres ekstra ressourcer fx et halvt årsværk til jurateamet.