Svendborg Kommune

Beretning fra borgerrådgiveren i Svendborg Kommune

Anstina Krogh

Borgerrådgiver cand. Jur.

April 2021

1. Etablering af borgerrådgiverfunktionen og organiseringen

Denne beretning er udarbejdet for at give et indblik i og en orientering om, hvilke opgaver der er arbejdet med, det første år med en borgerrådgiverfunktion i Svendborg Kommune.

Beretningen vil beskrive den aktivitet, der har været i borgerrådgiverfunktionen i perioden 01.10.2019 – 31.10.2020. Henvendelserne er fordelt ud på sags- og chefområder og der er udarbejdet et overblik over henvendelsesmønstret.

Ud over behandling af borgerhenvendelser har borgerrådgiverfunktionen, drøftet forskellige betragtninger og anbefalinger med administrationen. Drøftelserne har altid været med det formål at forbedre kommunens praksis.

De konkrete anbefalinger vil blive nærmere beskrevet i denne beretning.

Borgerrådgiverfunktionen i Svendborg Kommune er etableret med hjemmel i Kommunestyrelsesloven § 65e. Som beskrevet i bestemmelsen, er der tale om en uvildig funktion, der ikke er underlagt kommunens ledelse med reference direkte til Byrådet. En funktion til brug for vejledning og rådgivning af borgerne samt til at føre tilsyn med kommunens administration.

Ansættelsen er på 20 timer i ugen og aktuelt bevilliget frem til 31.08.2022.

Udgangspunktet for arbejdet som borgerrådgiver er den funktionsbeskrivelse, der blev politisk vedtaget af Byrådet den 26.02.2019.

Med udgangspunkt i funktionsbeskrivelsen er der helt konkret taget udgangspunkt i følgende 4 funktioner:

- Vejvisning – hvor skal man henvende sig som borger.
- Råd og vejledning i konkrete spørgsmål, fx hvordan en afgørelse skal forstås, rettigheder i forbindelse med retssikkerhed, sagsbehandlingstider mv.
- Hjælp til klager.
- Støtte borgeren med at forberede sig til en samtale og efterfølgende hjælpe borgeren.

For nærmere oplysninger om etablering af borgerrådgiverfunktionen, den løbende promovering af funktionen samt orientering af samarbejdspartnere, både i og udenfor Svendborg Kommune, da henvises til halvårsrapporten udarbejdet af borgerrådgiveren april 2020.

Der er blevet taget godt imod borgerrådgiverfunktionen. Der har været stor interesse for funktionen og hvordan man kan bruge hinanden til gavn for borgerne i Svendborg Kommune.

2. Borgerrådgiver butikken

En borger, virksomhed eller forening kan kontakte borgerrådgivningen pr. telefon eller på mail.

Derudover er der etableret ”åben rådgivning”, hver torsdag eftermiddag i tidsrummet kl. 14.30 – 16.30 i et mødelokale i Jobbutikken. Da borgerrådgiveren aktuelt arbejder hjemmefra, grundet situationen med covid-19, varetages den åbne rådgivning aktuelt telefonisk.

Det er ligeledes mødelokaler i Jobbutikken, der anvendes, når der bookes møder med borgerrådgiveren. Såfremt borgeren ikke ønsker mødet afholdt i Jobbutikken, aftales et andet mødested med samme mulighed for sikkerhed.

Ved opstart af funktionen traf borgerrådgiveren aftale med direktør for Miljø og Teknik, om mulighed for at låne et kontor i Vester Skerninge, hvilket giver mødemulighed i den Vestlige del af kommunen. Det samme er aftalt med kommunens Ældrechef, for så vidt angår et lokale i den Nord-/Østlige del af kommunen, hvor der er mulighed for at låne et samtalerum i en plejehjemsgruppe.

Enkelte borgere har haft behov for, at mødet foregik i deres eget hjem, hvilket er imødekommet.

Inden diverse restriktioner og nedlukninger, med baggrund i situation omkring covid-19, da besøgte borgerrådgiveren ofte kirkens korshærs varmestue og med lidt større mellemrum, var der opsøgende besøg hos Alko-linjen. Disse besøg genoptages når forholdende igen gør det muligt. Der har været flere telefonisk henvendelser fra brugere af varmestuen, under nedlukningen, men desværre ingen fysiske møder.

2.1. Øvrige funktioner og forhold

Ud over henvendelserne har opgaverne omhandlet, dels en gennemgang af given praksis, for at kunne kvalificere arbejdet i forvaltningen samt at yde råd og vejledning til ansatte. Ved deltagelse på personalemøderne rundt i organisationen, er der oplyst om muligheden for, at man kan henvende sig med spørgsmål om f.eks. sagsbehandling eller andet.

I det daglige foregår den faglige sparring med ansatte i direktionssekretariatet.

Svendborg Kommunes Borgerrådgiver er desuden en del af det landsdækkende borgerrådgiver netværk. Netværket har et årligt seminar med fagligt indhold og med mulighed for at få vendt stort og småt fra hverdagen.

Det første netværksmøde, hvor Svendborg Kommune var repræsenteret, blev afholdt i august 2020. Borgerrådgivere fra hele landet deltog, og dagene bød på faglige oplæg, sparring og dialog med ombudsmanden.

I år var der desuden besøg af et forskerhold fra SDU. Der udarbejdes aktuelt information til et forskningsprojekt omhandlende forråelse, med fokus på relationen mellem borger og sagsbehandler i sociale sager. De indsamlede data beror bl.a. på oplysninger fra borgerrådgiverenes arbejde landet over, og heriblandt fra Svendborg Kommune.

Ud over det landsdækkende netværk, er der desuden etableret 2 mindre netværk, et i Jylland og et på Sjælland. Svendborg Kommunes Borgerrådgiver er tilmeldt netværket på Sjælland. Det lokale netværk anvendes jævnligt til faglig sparring.

Svendborg Kommune er den 3. kommune på Fyn der har etableret en borgerrådgiverfunktion, ud over Svendborg findes funktionen i Nyborg og Faaborg-Midtfyn. I alt er der 40 kommuner landet over der har etableret funktionen.

3. Oplysninger om henvendelserne

I perioden 01.10.2019 – 30.10.2020 har der været 131 sager og henvendelser i borgerrådgivningen. Sagerne er fordelt på 124 unikke henvendelser, hvilket vil sige at der er 124 forskellige personer, der har henvendt sig til borgerådgivningen i perioden. Fem personer har henvendt sig mere end en gang, med flere helt forskellige problemstillinger, hvorfor der samlet set er registeret 131 henvendelser.

Henvendelserne har været meget forskellige og nogle er betjent gennem en enkelt telefonsamtale, hvor der ved andre har været behov for flere personlige samtaler med borgeren og eventuelt med forvaltningen efterfølgende.

Alle henvendelser til borgerrådgiveren fordeles i følgende 4 borgerrådgiverfunktioner:

- Vejviser – Der ofte handler om at vejlede borgeren, hvis vedkommende ikke ved, hvor man skal henvende sig med sit spørgsmål.
- Råd og vejledning – Der ofte handler om at vejlede om borgernes rettigheder i forbindelse med deres sagsbehandling, f.eks. hvor lang tid sagsbehandlingen i den konkrete sag må vare, hvordan en afgørelse skal forstås, og hvordan borgeren kan forvente at blive behandlet.
- Klagesag – Der handler om at hjælpe borgeren med udformning af klager og/eller hjælpe med, om der kan klages, og hvem der kan klages til.
- Dialogmøde – Der ofte handler om at hjælpe borgeren med at forberede sig til en samtale og efterfølgende hjælpe borgeren med at samle op på, hvad der kom ud af samtalen.

Ved en henvendelse noteres det, om der er tale om en vejledningssag, klagesag, vejvisersag eller dialogsag. Det er ofte, at sagen udvikler sig til andet eller mere end det først oprindelige og som det også kan læses i statistikken, er borgeren ofte vendt tilbage med yderligere spørgsmål eller råd og vejledning i deres sager.

Antal af borgere der har henvendt sig én gang: 81.

Antal af borgere der har henvendt sig mere end én gang: 50.

De drøftelser på varmestuen, der ikke har ført til oprettelse af en sag eller anden registrering, er ikke talt med her. Der er tale om korte drøftelser, der selvfølgelig godt kan indeholde et godt råd om f.eks. borgerservice eller andet, men drøftelserne har mere støttende karakter end rådgivende og er derfor ikke taget med[1].

<u>Hvem henvender sig:</u>

Det er primært borgere, der henvender sig. Af de 131 henvendelser, er 115 foretaget af en borger. 11 henvendelser er fortaget af medarbejdere i Svendborg Kommune. Når en medarbejder har henvendt sig, er der primært tale om et ønske om faglig sparring. Det har primært været medarbejdere i Jobcenterregi og der har primært været tale om sparring i forhold til enkeltsager.

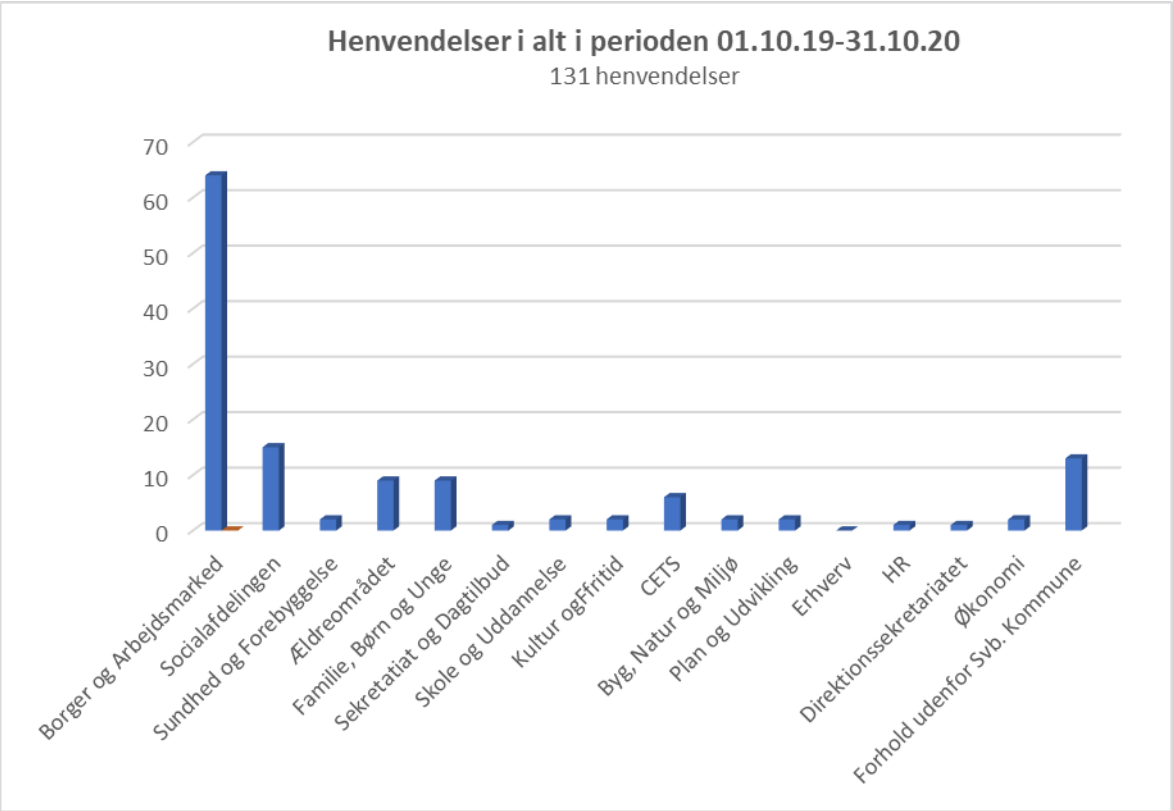
[1] Fra andre årsrapporter kan det læses, at henvendelser der udelukkende handler om at henvise til omstillingen eller en konkret medarbejder, bliver talt med i de samlede henvendelser. Dette er ikke praktiseret i Svendborg Kommune. Der er således ikke tal på disse henvendelser til borgerrådgivningen, ligesom skriftlige henvendelser der er sendt forkert, heller ikke er en del af statistikken.

En enkelt afdeling i Jobcentret har igangsat et projekt, omhandlede fokus på borgerinddragelse efter retssikkerhedsloven § 4. Borgerrådgiveren har været inviteret med i projektgruppen til en faglig drøftelse.

De øvrige 5 henvendelser er foretaget af andre uden for organisationen, og som altså heller ikke er borgere. Det er typisk samarbejdspartnere som læger og terapeuter, samt interesseorganisationer, der henvender sig på vegne af borgere. Der er både tale om spørgsmål af general karakter i forhold til Svendborg Kommune og spørgsmål omhandlende en konkret borger.

3.1. Henvendelser fordelt på chefområder

På de 15 chefområder i Svendborg Kommune fordeler henvendelser sig på følgende områder:



Nogle henvendelser breder sig ind over mere end et chefområde, f.eks. kan en henvendelse omhandle et forhold indenfor både Skole og Uddannelse samt Familie, Børn og Unge. Henvendelserne er alene registeret én gang og registeret indenfor det chefområde, hvor henvendelsen har taget sit udgangspunkt.

Som tidligere beskrevet, er der stor forskel på omfanget af henvendelserne.

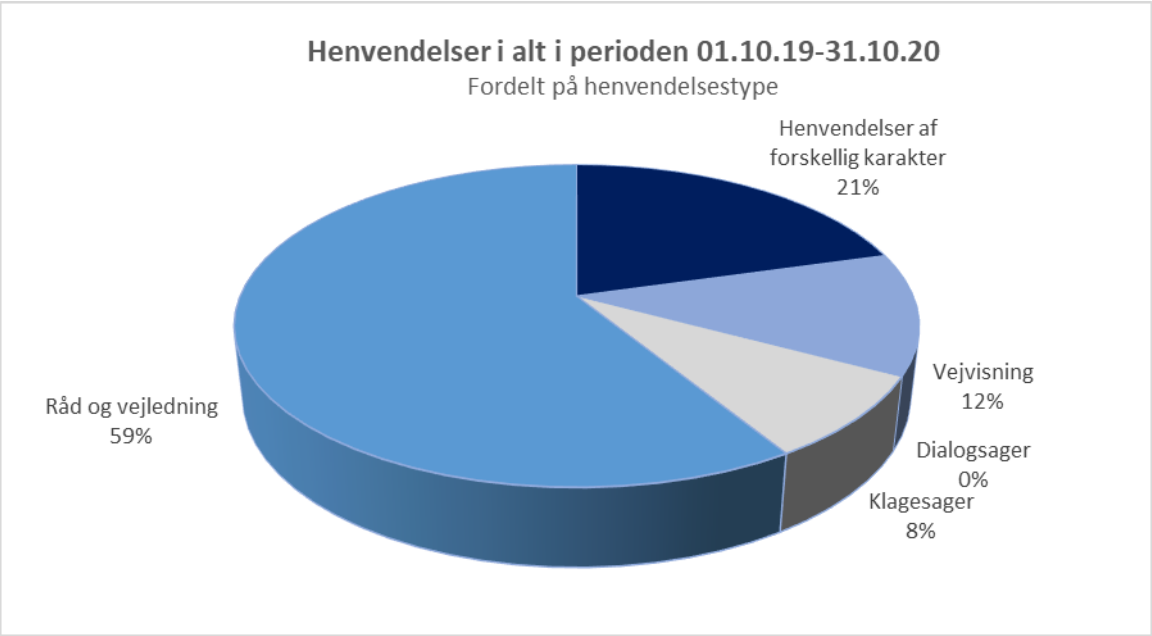
At der er en overvægt af henvendelser på området for Borger og arbejdsmarked, er velkendt fra andre kommuner med en borgerrådgiverfunktion. Der er tale om et område med kompleks lovgivning og et område, der træffer mange afgørelser af stor betydning for borgerens økonomiske situation og hverdag generelt.

3.2. Henvendelser af anden karakter

Der er 13 af henvendelserne, der ikke omhandler et kommunalt område. Disse henvendelser har typisk omhandlet gældsrådgivning til private, spørgsmål i forhold til konflikt mellem lejer og udlejer og spørgsmål omkring ansøgning om lovligt ophold her i landet.

Nogle af disse henvendelser er behandlet ved, at der er vejledt omkring muligheden for at kontakte retshjælpen, andre er håndteret i borgerrådgivningen.

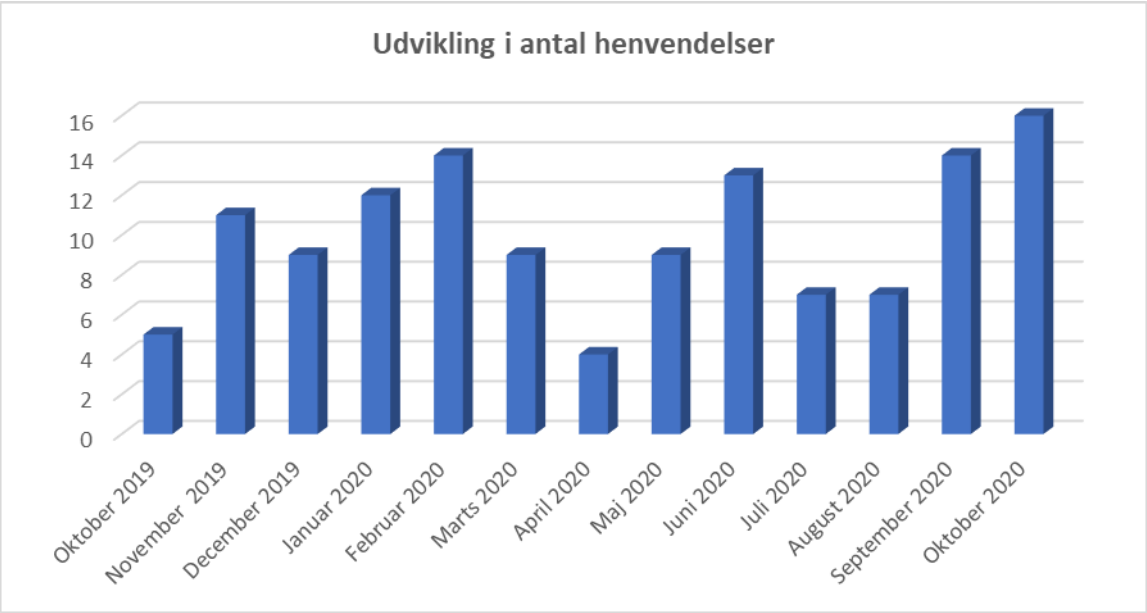
3.3. Henvendelser fordelt på sagstyper



Lige som under opgørelsen ved chefområderne, kan en henvendelse indeholde elementer fra alle sagstyperne ovenover. Registreringen er sket ud fra den henvendelsesårsag, som borgeren havde da første henvendelse skete til borgerrådgivningen.

Som det kan læses, er der ikke registeret en eneste dialogsag. Dette betyder ikke, at funktionen med at støtte borgeren inden samtale på kommunen og efterfølgende samle op på mødet ikke er foretaget. Det er udelukkende et udtryk for, at der ikke er modtaget en henvendelse, hvor dette har været det egentlige formål. Ofte bliver der i de almindelige vejledningssager spurgt ind til muligheden for, at borgerrådgiveren kan deltage som støttende funktion i mødet med kommunen. Mange borgere har ikke en i deres personlige netværk, de kan spørge, eller som de ønsker at spørge, da de oplever at være en byrde i deres familier og ønsker at skåne deres netværk.

3.4. Udviklingen i antallet henvendelser over tid



Note: Der har været en nedgang i antallet af henvendelser som følge af nedlukningen 11. marts 2020 ifm. Covid-19.

Som tallene viser, har der været en øget tilgang i henvendelserne til borgerrådgiverfunktionen over tid. Henvendelserne er påvirket af juleferielukning samt nedlukning grundet Covid-19.

Der har ligeledes været en løbende øget tilgang af borgere, der er mødt uanmeldt op torsdag eftermiddag i den åbne rådgivning. De første mange torsdage kom ingen, og der kan fortsat være eftermiddage uden henvendelser, men ikke så ofte som før. De borgere, der møder op, oplyser at være meget glade for muligheden for at møde op uanmeldt, og planen er, at tilbuddet fortsætter i en tid endnu. Alle uanmeldte henvendelser har omhandlet spørgsmål indenfor borgerrådgivningens kompetenceområde. Under den aktuelle hjemsendelse, foregår den åbne rådgivning pr. telefon.

4. Overordnede temaer i henvendelserne

Henvendelserne har været meget forskelligartede. Der er ofte tale om, at borgeren henvender sig med flere forskellige problemstillinger, men det er udelukkende den primære henvendelsesårsag, der registreres.

Alle henvendelser til borgerrådgiveren behandles. Med baggrund i hvor forskelligartede henvendelserne er, vil en fuldkommen liste blive for uoverskuelig.

Der nævnes kort udvalgte temaer, som ikke vil blive behandlet yderligere i denne fremstilling:

- Henvendelser med baggrund i at borgeren ikke har modtaget svar på sin ansøgning/henvendelse til kommunen.
- Borgere der henvender sig efter deres beskæftigelsessag gennem flere år er afsluttet. Fælles for dem alle har været, at de har oplevet deres forløb i Jobcentret som slidsomt og har henvendt sig med ønske om vejledning om deres mulighed for at søge erstatning hos kommunen. De har en op-

levelse af, at de havde en arbejdsevne, måske i begrænset omgang, da de første gang henvendte sig til Jobcentret, nu har de ingen tilbage.
- Vejledning om retten til en ældrebolig generelt og spørgsmål til frit at kunne vælge en given ældre bolig.
- Hjælp til at klage over en konkret afgørelse.

I de konkrete sager har borgerrådgiveren ofte taget kontakt til sagsbehandler eller ledelsen på området, og der er givet helt konkrete anbefalinger til sagen. Det er mit indtryk, at anbefalingerne generelt er blevet taget godt imod, og flere afdelinger har efterfølgende sendt en opfølgning på sagen.

4.1. At skabe læring

Det andet ben i borgerrådgiverfunktionen, er at bidrage til en forbedringskultur i kommunen, således at borgerne får en endnu bedre oplevelse, når de er i kontakt med Svendborg Kommune. Der mødes dagligt meget engagerede medarbejdere og ledere i Svendborg Kommune, qua funktionen som borgerrådgiver, er fokus ret naturligt på, hvad der kan gøres bedre.

Der har i perioden været 11 henvendelser fra medarbejdere der har resulteret i en registrering på baggrund af en faglig sparring. Der har oftest været tale om en konkret sag, og spørgsmålene har oftest haft juridisk karakter.

Der har i perioden været henvendelser, der har givet anledning til kontakt til administrationen om meget konkrete forhold. Der har bl.a. været tale om følgende anbefalinger:

- Anbefalinger til ændring af den vejledning borgerne fik, i forhold til rettigheder omkring bisidder.
- Anbefalinger om rettelser i forhold til konkrete afgørelser, hvor enten hjemmelsgrundlaget var forkert, ikke var oplyst eller hvor rette vejledning ikke var givet.
- Anbefaling om at styrke vejledningen i overgangen til delpension.

Borgerrådgiverfunktionen har desuden været indbudt til at bidrage til forandringer ved at være en del af en gruppe der gennemgår det skriftlige materiale, der udgår fra Jobcentret. Formålet er selvsagt at forbedre kommunikationen. Min opgave har været at videregive de oplevelser, som borgerne er kommet med i den skriftlige kommunikation.

I Team Sygedagpenge og jobafklaring er der sammensat en lille projektgruppe, hvor formålet er at skabe en højere inddragelse af borgeren i egen sagsbehandling. Projektet kaldes HIBA (højere inddragelse af borgeren), og jeg bydes løbende med ind i projektarbejdet.

Generelt set, opleves borgerrådgiverfunktionen at blive mødt positivt og i en åben og tillidsfuld dialog. Der er ledelsesmæssig opbakning til funktionen og til at samarbejdet skal fører til læring ind i organisationen. Det kan mærkes i det daglige arbejde som borgerrådgiver i Svendborg Kommune.

Borgerrådgiveren er endvidere booket til flere team- og afdelingsmøder for at drøfte indholdet af herværende rapport.

I afsnit 6 vil en mere konkret opfølgning på temaerne i halvårsrapporten blive gennemgået.

5. Borgerrådgiverens anbefalinger

Ud over ovenstående nævnte anbefalinger til fagområderne, da beskrives nu tre konkrete anbefalinger der er arbejdet med, og en beskrivelse af hvor der fortsat anbefales at der arbejdes videre.

Fagområderne er ikke bundet af de konkrete anbefalinger, men orienterer borgerrådgiveren såfremt der ikke arbejdes videre med dem.

5.1. Afgørelsesvirksomhed på skoleområdet

Som det fremgår i opgørelsen af henvendelser, har der på skoleområdet været to henvendelser, der har udgangspunkt i skoleområdet, i de 13 måneder som denne rapport omhandler.

Begge henvendelser har omhandlet den samme situation og grundet den afgørende betydning for at ændre på forholdet, har henvendelserne dannet grundlag for anbefalinger fra borgerrådgiveren. Andre henvendelser, der har haft et andet formål som primær årsag, og derfor er registeret under et andet chefområde, har ligeledes nævnt den samme problematik.

Henvendelserne har været fra forældre der oplever det svært at samarbejde med den lokale skole, i forbindelse med at børnene har haft udfordringer med at følge den almindelige skolegang.

Borgerrådgiveren bliver kontaktet af forældrene fordi de ikke følte sig inddraget af skolen i en løsning på problemet. De oplevede sig utrygge grundet uhensigtsmæssigt sprogbrug eller manglende skriftlig kommunikation og ønsker at få råd og vejledning om deres rettigheder.

Ved gennemgang af sagsforløbene, kan det konstateres at forældrene ikke har modtaget en afgørelse i forvaltningslovens forstand. Der er udarbejdet upræcise referater fra tværfaglige møder, hvis der udarbejdes et, og der er oplysninger fra borgere om, at de først modtager referater flere måneder efter, at mødet er afholdt.

Ud fra de indkomne oplysninger i sagerne, vurderes der et behov for at styrke viden på det forvaltningsretlige område.

Der er tale om en kulturændring på skoleområdet, og det er ikke et særsyn for Svendborg Kommune. Idet der er tale om en landsdækkende problematik, har undervisningsministeriet udarbejdet en vejledningsskrivelse til alle landets skoleledere, i forvaltningsretlige regler[2]. Denne er delt og drøftet ved flere møder med skolechefen i Svendborg Kommune.

Det kan oplyses, at alle skoleledere og afdelingsledere nu har været på KL kursus i "det juridiske rum" for en skoleleder. Kurset beskrev at indeholde relevant jura som myndighedsperson, med fokus på hvad en juridisk afgørelse er, regler for notat- og journaliseringspligt, tavshedspligt, regler for udveksling af informationer og klagesager

[2] https://www.uvm.dk/aktuelt/nyheder/uvm/2019/dec/191220-ny-vejledning-til-skoleledere-om-forvaltningsretlige-regler

Desuden er der lagt op til, at juridisk afdeling og borgerrådgiveren kan være en opfølgende del af arbejdet, således, at skolerne kan anmode om hjælp til arbejdet med de forvaltningsretlige regler i praksis, ved at anmode om det. Hjælpen kan omhandle såvel enkeltsager som fællesundervisning, f.eks. en temadag om udarbejdelse af afgørelser.

5.2. Anbefaling om gennemsigtighed såfremt der skal samarbejdes med kontrolgruppen i beskæftigelsesager

En anden henvendelse der har givet anledning til at borgerrådgiveren vil komme med en anbefaling, omhandler en beskæftigelsessag, hvor jobrådgiveren havde taget kontakt til kontrolgruppen i en sag.

Borgeren henvendte sig til borgerrådgiveren, idet vedkommende ikke oplevede sig hørt og mødt i sit samarbejde med kontrolgruppen og endvidere have oplevelsen af at få sit og familien privatliv krænket i samarbejdet.

Sagsforløbet i kontrolgruppen var påbegyndt ved, at jobrådgiveren havde henvendt sig til kontrolgruppen idet der var vurderet diskrepans mellem det påviste funktionsniveau i en virksomhedspraktik og de lægelige oplysninger på sagen.

Borgeren blev i kontrolgruppen bl.a. mødt med krav om at skulle fremvise egne samt ægtefælles kontoudtog, dette for at få et overblik over, hvem der foretog indkøb i familien. Der blev af kontrolgruppen taget kontakt til regionen for at undersøge udstedelse af recepter, oa.

Borgeren ønskede desuden borgerrådgiverens vejledning i forhold til sine rettigheder, når kontrolgruppen kunne stille spørgsmål ved hendes nuværende arbejdsevnen i en virksomhedspraktik, ved at inddrage et billede der var slået op på Facebook.

Det er et Jobcenters opgave at vurdere en borgers arbejdsevne samt tage stilling til en borgers ret til et jobafklaringsforløb. Det er en kontrolgruppes opgave at forhindre misbrug af offentlige ydelser.

Når disse to opgaver blandes sammen i én, er der fare for, at der i opgaveløsningen inddrages usaglige hensyn og borgers mulighed for deltagelse i egen sag bliver vanskelig, fordi man nemt kommer til at føle sig presset og mistænkeliggjort. Ved denne form for opgaveglidning øges konfliktniveauet mellem borger og forvaltning.

Justitia udarbejdede i 2019 en rapport "Kommunernes kontrol med modtagere af sociale ydelser". Der beskrives regelkompleksitet og uklare rammer for kontrolarbejdet i Danmark og det konkluderes bl.a.: *" Regelkompleksiteten skaber uklare grænser, som øger muligheden for grænsesøgende og regeloverskridende adfærd i kontrolarbejdet. Samtidig er det meget vanskeligt for borgerne at få klarlagt deres rettigheder og pligter i kontrolfasen samt at vurdere, om kontrolmedarbejderne har overskredet grænserne for lovlig kontrol[3].*

[3] http://justitia-int.org/wp-content/uploads/2019/01/Analyse_Kommunernes-kontrol-med-modtagere-af-sociale-ydelser_25012019.pdf

Det anbefales, at man politisk tager stilling til anvendelsen af kontrolgruppen i beskæftigelsesager. **Og for det tilfælde**, at der er ønske om dette, at der udarbejdes klare retningslinjer for samarbejdet, herunder helt klare retningslinjer for hvilke opgaver der foregår i beskæftigelsesafdelingen og hvilke der foregår i kontrolgruppen. En klar ramme for hvornår det vurderes sagligt og proportionelt at anvende kontrolgruppen i beskæftigelsesager, således at borgeren kan vejledes på rette vis samt orienteres om hvilke oplysninger der indhentes og til hvilket formål.

5.3. Den generelle råd og vejledning i ydelsesafdelingen samt organiseringen af borgerens mulighed for at søge en enkeltydelse

<u>Råd og vejledning i ydelsesafdelingen:</u>

De fleste henvendelser der handler om afgørelser fra ydelsesafdelingen, omhandler opklarende spørgsmål til afgørelsen eller den vejledning der er modtaget.

Området for ydelse har de sidste mange år været udsat for en regelkompleksitet uden lige. Justitia lavede i 2020 en analyse af regelkompleksiteten på det socialretlige område, og der oplyses bl.a. aktivloven *"blev ændret 8 gange i 2009 og 2015, 9 gange i 2010 og 2012 samt 12 gange i 2014".* [4]Et ekspertpanel, nedsat af KL har desuden peget på, at regler på ydelsesområdet fremstår uklare og er komplicerede at arbejde efter, da der ikke findes en samlede lovgivning for området[5].

Borgerne oplyser endvidere, at i ydelsesafdelingen, da ydes råd og vejledning telefonisk, og det ikke er muligt at få en personlig samtale og ved flere tilfælde har borgeren oplyst, at det har været borgerens opfattelse, at der ikke har været mulighed for at indkalde tolkebistand.

Ydelsesafdelingen har telefontid: mandag- tirsdag 10-12 og torsdag - fredag 10-12. Der laves løbende tidsregistrering af hvor længe ventetiden er for en borger, af afdelingslederen. Ventetiden er aktuelt målt til 27 minutter. Afdelingslederen har endvidere oplyst, at der er udarbejdet den tommelfingerregel, at der gives råd og vejledning i max. 15 min. pr. opkald, dette for at holde ventetiden nede for alle borgere der har behov for at ringe til ydelsesafdelingen.

Udfordringen for borgerne i at forstå den råd og vejledning fra ydelsesafdelingen er drøftet med chef for Borger og arbejdsmarked samt afdelingslederen for ydelsesafdelingen. Borgerrådgiveren blev ved drøftelserne oplyst, at vejledningen med max. 15 minutters samtaler er suppleret med den regel, at kan en borger ikke få den rette råd og vejledning indenfor denne tid, da skal borgeren tilbydes en opfølgende samtale senere på dagen. Samtalen kan foregå enten telefonisk eller personligt, alt efter den enkeltes borgers forudsætninger og behov. Det blev endvidere oplyst, at årsagen til at udgangspunktet er den telefoniske rådgivningen, omhandler et ressourcespørgsmål.

Henvendelserne fra borgerne har afstedkommet en drøftelse i afdelingen samt en skriftlig konkretisering, indeholdende bl.a., denne passus:

---

[4] http://justitia-int.org/wp-content/uploads/2020/03/Analyse-Regelkompleksitet_Endelig.pdf

[5] https://vpt.dk/sites/default/files/2018-05/Ydelsesomra%CC%8Adet_ekspertpanel_2018.pdf

"Kan den telefoniske samtale i mindre grad imødekomme borgerens behov for råd og vejledning, skal borger under den telefoniske samtale blive tilbudt mulighed for et fysisk møde i jobbutik. Kræver dette møde mellem borger og ydelsessagsbehandler i Jobbutik tolkebistand, er det selvfølgelig ydelsessagsbehandlers opgave at bestille tolk til mødet.

Mulighed for at få Råd og Vejledning ved et fysisk møde er selvfølgelig ikke begrænset til borgere med sprogudfordringer, men gælder alle borgere, hvor det er svært at praktisere Råd og Vejledning pr. telefon".

Ansøgning om enkeltydelse:

Flere henvendelser fra borgere har indeholdt en anmodning om vejledning til, hvorledes man som borger ansøger om en enkeltydelse i Svendborg Kommune.

Flere borgere har oplevet at blive vejledt om at søge enkeltydelse på en given lokation, og når borgeren er ankommet, desværre blevet henvist til en anden lokation, for at blive sendt til en tredje lokation. Borgerne oplyser at de vejledes ud fra hvilken indtægt de har og hvilken alder de har. Når der spørges ind til denne vejledning, i forvaltningen, har svaret været, at der evt. vejledes ud fra tidligere organiseringer på området.

I Svendborg Kommune er det ellers organiseret således, at du ansøger elektronisk om en enkeltydelse og såfremt du har behov for hjælp til at udfylde ansøgningen, da har alle borgere mulighed for at henvende sig i Borgerservice og få hjælp til dette. Ligeledes er det blevet mig oplyst fra medarbejdere i ydelsesafdelingen, at der ofte gives telefonisk vejledning til at ansøge om en enkeltydelse.

Det anbefales, at der i højere grad vejledes om henvendelsesmulighederne til alle kommunes ansatte, idet det ud fra de borgerhenvendelser der har været til borgerrådgivningen, gives forskellige vejledninger til hvor og hvordan der ansøges om en enkeltydelse i Svendborg Kommune.

6. Opfølgning på temaerne i halvårlige statusrapport

I halvårsrapporten blev der beskrevet to overordnede temaer i de henvendelser der havde fundet sted i perioden 01.10.19 – 30.03.20. Den halvårlige statusrapport blev præsenteret for økonomiudvalget den 19. maj 2020.

Temaerne var:

- Borgers oplevelse af ikke at blive tilstrækkelig inddraget i sagsbehandlingen, enten via vejledning om sine retteligheder eller pligter. Endvidere ved ikke at få mulighed for at få fremkomme med egne synspunkter i sagen ved møder i Jobcenter. Borgerrådgiveren gav som anbefaling at sætte fokus på inddragelse.
- Borgere oplevede ikke, at de forstod de breve de modtager fra forvaltningen.

Manglende inddragelse i sagsbehandlingen:

Et overordnede tema for de fleste henvendelser til borgerrådgiverfunktionen det første halve år var, at borgerne ikke oplever sig inddraget i sagsbehandlingen eller vejledt i tilstrækkelig grad om sine rettigheder og forpligtigelser. Oplevelsen har enten været underliggende den konkrete tvist i henvendelsen og andre gange har den været den direkte årsag til, at borgeren har henvendt sig til borgerrådgiveren.

Flere medarbejdere i administrationen har henvendt sig efterfølgende, fordi de er nysgerrige på, hvordan de kan tilrettelægge arbejdet mere borgervenligt og borgerinddragende. Især ledere og medarbejdere i Jobcentret har henvendt sig, såvel til at få råd og vejledning i konkrete borgersager, som generelt i arbejdet. Desuden har der været udviklingstiltag som deltagelse i kompetenceudviklingsforløb med BDO(tidligere Employ).

På forskellige måder i Jobcentret er det blevet drøftet, hvordan det bedst kommunikeres ud, at der er et vilkår for, hvor længe et mødelokale kan bookes, men at der er mulighed for at aftale flere møder, såfremt man ikke når det hele på et møde. Borgere har på den måde mulighed for, at få punkter med på dagsordenen. Der er sket en ændring i henvendelserne, og der har ikke det sidste halve år været henvendelser på baggrund af, at borgeren ikke oplevede at kunne komme til orde i en samtale med sin beskæftigelsesrådgiver. Om det skyldes eksistensen af flere telefoniske samtaler, med baggrund i situationen om Covid-19, vides ikke.

Borgervenlige breve:

Et andet tema har været den skriftlige kommunikation, som er en væsentlig del af samarbejde mellem forvaltningen og den enkelte borger. Flere borgere oplever, at de ikke forstår de breve, de modtager fra forvaltningen. Det giver borgeren en oplevelse af frustration allerede inden mødet med den enkelte sagsbehandler. Flere borgere har oplyst, at de ikke ved hvad der forventes af dem inden et møde og har derved ikke haft mulighed for at forberede sig tilstrækkeligt.

Som oplyst i halvårsrapporten var Borgerrådgiveren inviteret til møde med chef for Borger og arbejdsmarked og leder af Kommunikation, for at deltage i en drøftelse om muligheden for at forbedre den skriftlige kommunikation på dette område.

Mødet afledte en arbejdsgruppe, der indsnævrede følgende fokuspunkter til en begyndelse:

- At alle breve, der har Svendborg Kommune som afsender, der vil der ikke blot stå: ”Svendborg Kommune”, men der vil blive indsat reference til en afdeling, sagsbehandler eller andet, med kontaktoplysninger samt ekspeditionstider på afdelingen. På den måde har borgeren et bedre overblik over hvor og hvornår der kan ske henvendelse, såfremt der er behov for det.
- Desuden er der oplyst fra såvel borgere som flere bostøtter og ressourcepædagoger i kommunen, at standardbreve ofte sendes til borgerens eboks udenfor kommunes åbningstid. Såfremt der er tale om et brev af bebyrdende karakter eller et brev der indeholder et kompliceret budskab, da kan borgeren og evt. dennes familie, opleve at være tynget af brevet, frem til kommunen igen åbner og budskabet kan drøftes med en fagperson. Borgerrådgiveren anbefaler derfor at det drøftes, at breve kun sendes efter fredag kl. 12.00 til eboks, hvis der ikke findes anden mulighed.
- En gennemgang af indhold og tonen i de myndighedsbreve der sendes ud. Dette med det formål for at skabe en mere indholdsmæssig forståelse, som grundlag skabe bedre borgerinddragelse og højne serviceniveauet.

Arbejdet har foreløbigt ført til følgende resultater: Varslingsbreve, opfølgningsbreve, m.m, sendes ud til den enkelte borger fra KMD aktiv. Afdelingslederen fra ydelseskontoret samt IT-afdelingen, har forsøgt at få kontaktoplysninger, ekspeditionstider mv, på de breve der sendes ud med Svendborg Kommune som afsender. Dette er ikke en mulighed. Brevene overgår til anden udbyder i foråret 2021, og det anbefales at der stilles forslag om kontaktoplysninger og ekspeditionstider på brevene til den nye udbyder.

Kommunikationschefen er kommet med eksempler på flere myndighedsbreve der har en anden ordlyd end den nuværende og tilbudt sin hjælp til at komme med konkrete ændringer til de nuværende standartbreve fra Svendborg Kommune, såfremt der er ønsker om det, ude lokalt i afdelingerne.

Ud over ovenstående har afdelingen for Kommunikation afholdt undervisningsforløb i skriftlig kommunikation for medarbejdere i Familie, Børn og Unge. Borgerrådgiveren havde ved en enkelt undervisningsdag mulighed for at deltage og fremlægge udkast af diverse breve samt oplysninger om de forskellige reaktioner de omhandlende breve havde haft for de enkelte familier.

Der arbejdes videre med emnet.

7. De foreløbige reaktioner fra borgerne

Borgerne har givet positive tilkendegivelser over for den mulighed, at der er en uvildig rådgiver, de kan henvende sig til, hvis forløbet i kommunen har været svært.

Det er Borgerrådgiverens absolutte oplevelse, at borgerne har forsøgt at løse deres udfordring med forvaltningen, inden der tages kontakt til borgerrådgiveren. Og selv i de tilfælde, hvor en henvendelse ikke har givet anledning til en indsats fra borgerrådgiveren, da har borgeren generelt oplevet det som positivt, at de har fået vendt deres forløb en ekstra gang.

Flere borgere har givet udtryk for, at de er meget positive overfor den politiske beslutning om etablering af borgerrådgivningen, med det formål at styrke borgerens retssikkerhed.

Siden optællingen til denne årsrapport, er antallet af henvendelser steget en del. De sidste 3 mdr. har antallet af konkrete sager til borgerrådgiveren ligget på 20 om måneden. Henvendelserne er fortsat af forskellig karakter og med forskellig tyngde.

Der er formodning om, at kendskabet til borgerrådgiverfunktionen er blevet mere udbredt, dette til trods for manglende mulighed for at besøge bl.a. Kirken korshærs varmestue, alkoholrådgivningen, frivillighedshuset, m.fl.

Afdelingen for Kommunikation har ad flere omgange, i forbindelse med nedlukningen, kommet med forslag og udført forskellige opslag på Facebook. Dette med det formål at gøre opmærksom på, at borgerrådgivefunktionen fortsat findes. Der er stillet forslag om at lave en lille reklamefilm, dette er borgerrådgiveren fortsat i overvejelser omkring.

Der er formodning for, at arbejdet med at brede kendskabet ud omkring borgerrådgiverfunktionen, vil være et vedblivende arbejde.

8. Arbejdet det næste halve år

- Den opgave, der er efterspurgt flest gange, hvor det ikke har været en mulighed at imødekomme den, har været ønsket om, at Borgerrådgiveren deltager i mødet med forvaltningen som bisidder. Borgerrådgiveren har undersøgt de øvrige muligheder der findes for bisidder i Svendborg Kommune. Mulighederne er aktuelt fragmenteret. Der er mulighed for lokale bisiddere i f.eks. de lokale patientforeninger elle i en af de borgerdrevne organisationer som f.eks. ”Syg i Svendborg”. En af opgaverne i fremtiden bliver at etablere et samarbejde med de forskellige bisiddertilbud i Svendborg

Kommune. Både for at skabe et overblik samt for at se muligheder for borgere der evt. ikke har en diagnose, eller forhold til lokale aktionsgrupper.

- I september 2019 blev der ved funktionens opstart, udarbejdet funktionsbeskrivelse samt et samarbejdskodeks mellem borgerrådgiveren og kollegaer i administrationen. Der vurderes behov for at samarbejdskodekset samt funktionsbeskrivelsen drøftes, med den ansættelsesgruppe der i sin tid bestod omkring funktionen. Desuden skal den opdateres, idet flere chefer ikke længere anser det som nødvendigt, at de kontaktes i en sag, men at borgerrådgiveren kan gå direkte til den enkelte medarbejder.
- Kompetenceudvikling i form af deltagelse i onlineseminar om forråelse i februar 2021. Borgerrådgivernetværket i hele landet, deltager aktuelt i et forsøgsprojekt gennem SDU, hvor forråelsen konkret mellem borger i sociale- og beskæftigelsesrettede sager og denne sagsbehandler, undersøges nærmere. Forsøgsprojektet benævnes: ” Forråelse i socialt arbejde”.
- Genoptagelse af tidligere udadvendte aktiviteter med besøg på varmestuen, i alkorådet, mv.
- Fokus på overgangene fra en given ydelse og til delpension.

Anstina Krogh.

Svendborg, april 2021.