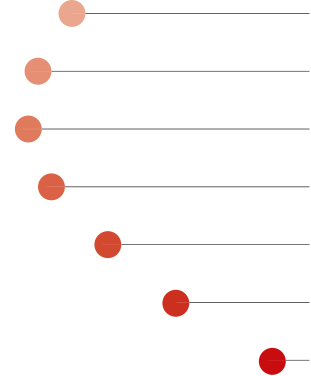
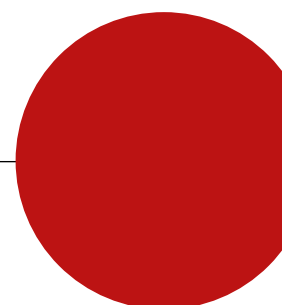




Borgerrådsgiverens årsberetning

1. maj 2023 til 30. april 2024



Indhold

Forord	3
Tilgang til opgaven	4
Årets henvendelser	5
Center for Borgerservice, Job og Social (CBJS)	5
Center for Sundhed og Omsorg (CSO)	5
Center for Børn og Familier (CBF)	6
Center for By og Bæredygtighed (CBB)	6
Center for Skoler og Dagtilbud (CSD)	6
Andre	6
Anbefalinger	7
Koordinering i komplicerede sager på tværs af centre	7
Tidsfrister	7
Vurdering af gældende tidsfrister	8
Håndtering af overskredne tidsfrister	8
Opfølgning på sidste års anbefalinger	9
Standardbreve	9
Skift af sagsbehandler	9
Afslutning	10

Borgerrådgiverens årsberetning
Udgivet af Solrød Kommune, Center for Politik og Digitalisering
Solrød Center 1
2680 Solrød Strand
Telefon: +4556182000
www.solrod.dk



Forord

Borgerrådgiverens årsberetning for 2023/24 dækker perioden 1. maj 2023-30. april 2024. Den beskriver året, der er gået, og et udpluk af tendenser i de borgerhenvendelser, jeg har modtaget i årets løb.

Ligesom sidste år vil denne beretning være indledt med en kort beskrivelse af min tilgang til opgaven fulgt op af en opgørelse over henvendelser i perioden med kommentarer inden for hvert enkelt center i administrationen.

Formålet med årsberetningen er at orientere byrådet om borgerrådgivningens virke i det forgangne år og komme med betragtninger og anbefalinger til at forbedre kommunens praksis.

Til slut giver jeg mine anbefalinger til fremtidige fokusområder, ligesom jeg beskriver, hvordan det er gået med mine anbefalinger fra sidste år.

I dette år har jeg haft 159 henvendelser fra borgere og sammen med sidste års henvendelser giver det samlet 295 henvendelser til borgerrådgiveren.

Jeg vil gerne benytte lejligheden til at sige mange tak for samarbejdet til alle de borgere, der har henvendt sig til mig.

Jeg vil også gerne sige tak til organisationen for at have taget sidste års anbefalinger til sig og bl.a. indarbejde dele af dem i chefgruppens strategi 2024-2027, og ikke mindst for altid at tage godt imod mine henvendelser.

Og til sidst en tak til byrådet for stor opbakning.

Solrød Strand, august 2024

Tina Bjørn
Borgerrådgiver

Tilgang til opgaven

Borgerrådgivningen i Solrød Kommune blev etableret den 1. maj 2022, og denne beretning beskriver derfor 2. år af borgerrådgivningens arbejde i Solrød Kommune.

Byrådet har lagt rammerne for opgaven, som er udmøntet i borgerrådgiverens vedtægter.

Hovedessensen i vedtægterne er, at borgerrådgiveren skal bidrage med at styrke borgernes retssikkerhed, understøtte den gode dialog med kommunen og skabe læring tilbage i organisationen.

Min tilgang til at styrke borgernes retssikkerhed tager naturligvis afsæt i det indholdsmæssige i borgernes kontakt til mig, men i en stor del af henvendelserne er det gode møde mellem borger og forvaltning også en faktor. En faktor, jeg har stort fokus på.

I den forbindelse er det af betydning, at centrene holder mig løbende orienteret om eventuelle større ændringer i serviceniveauet, som er på vej, som fx overgangen til robotstøvsugere i hjemmeplejen. Denne baggrundsviden er vældig brugbar i min dialog med de borgere, der henvender sig til mig.

På samme måde er der undertiden borgere, som henvender sig til mig med oplysninger, som de ønsker skal være borgerrådgiveren bekendt, og hvor jeg kan tage oplysningerne med i mit virke med henblik på at identificere eventuelle generelle problemstillinger.

Administrationen træffer mange beslutninger og er i kontakt med mange borgere hver eneste dag i mange forskellige sammenhænge. Det er derfor vigtigt at betragte denne årsberetning alene med udgangspunkt i de henvendelser, der har været til borgerrådgiveren, og ikke som et generelt billede af administrationens virke.

Administrationen tager godt imod mine henvendelser, og det er min oplevelse, at de er optaget af at finde gode løsninger for borgerne i de sager, som jeg kommer med. Dermed er der også et godt fundament for at bruge mine observationer og erfaringer til at skabe læring og udvikling i organisationen.

Årets henvendelser

I perioden 1. maj 2023-30. april 2024 har der i alt været 159 henvendelser. Det er en lille stigning i forhold til sidste år, hvor der var 136 henvendelser.

Stigningen skyldes med stor sandsynlighed, at borgerrådgiverfunktionen var ny sidste år, men nu er mere kendt og benyttet.

Den 1. februar 2024 trådte en organisatorisk strukturændring i Solrød Kommune i kraft, der medførte ændringer i centerstrukturen. Derfor kan alle tal fra sidste år ikke nødvendigvis sammenlignes med denne årsberetning, da der fx er afdelinger, som er slået sammen til ét center. Derfor er tallene fra sidste år ikke medtaget.

Oversigten er opdelt efter Solrød Kommunes organisationsdiagram.

Årets henvendelser i tal fordelt på centre, 1. maj 2023-30. april 2024	
Center for Borgerservice, Job og Social (CBJS)	49
Center for Sundhed og Omsorg (CSO)	32
Center for Børn og Familier (CBF)	30
Center for By og Bæredygtighed (CBB)	14
Center for Skoler og Dagtilbud (CSD)	9
Andre	24
Henvendelser i alt	159

Ovenstående tabel skal alene ses som en statistisk oversigt over antallet af henvendelser inden for de forskellige centre. Tallene siger ikke noget om indhold, omfang eller kompleksitet. De siger heller ikke noget om graden af utilfredshed med de afdelinger, henvendelserne drejer sig om. De siger alene noget om, hvor mange henvendelser jeg har fået inden for de forskellige centre.

Antallet af henvendelser til mig udgør kun en meget lille del af det samlede antal sager, der behandles i de enkelte centre.

Det er min opfattelse, at langt den meste sagsbehandling er korrekt, bliver udført til tiden og er i overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik. Alligevel vil jeg tillade mig at fremhæve nogle tendenser i forhold til de enkelte centre.

Center for Borgerservice, Job og Social (CBJS)

Der har været 49 borgerhenvendelser vedr. dette center. Man skal være opmærksom på, at Borgerservice tidligere har været en afdeling for sig selv, men nu er en del af Center for Borgerservice, Job og Social.

Indholdsmæssigt er det et center, hvor der er mange sager, og hvor der træffes mange afgørelser med stor betydning for borgerne, fx i forhold til deres forsørgelsesgrundlag. Det medfører typisk også mange henvendelser til borgerrådgiveren.

Mange borgere slår sig på en stram lovgivning på dette område og er utilfredse med kommunens sagsbehandling, uden at der nødvendigvis er fejl i den.

De fleste sager er inden for Social Service og omhandler lange sagsbehandlingstider, manglende tilbagemeldinger og skift af sagsbehandler.

Samtidig er det et område med mange komplicerede sager med behov for koordinering på tværs.

Erfaringerne fra især Social Service har været medvirkende til de anbefalinger, der fremgår af beretningen omkring koordinering i komplicerede sager og tidsfrister i sagsbehandlingen.

Center for Sundhed og Omsorg (CSO)

Der har været 32 borgerhenvendelser vedr. dette center. Langt den største del af henvendelserne vedrører Visitationen og drejer sig bl.a. om lang sagsbehandlingstid, og i en periode også meget om overgangen til robotstøvsugere.

Da det især er ældre borgere, der henvender sig på dette område, handler det ofte om hjælp til at forstå afgørelsen og klageprocessen.

En anden del af henvendelserne skyldes, at borgere kan risikere at komme i klemme i et øget fokus på sondringen mellem hjælpemidler og behandlingsredskaber, som er et regionalt anliggende. Hvis både kommunen og regionen visiterer strammere end tidligere, risikerer borgeren at få afslag begge steder.

Endeligt har der været en række henvendelser, der handler om, at kommunen i forhold til en række hjælpemidler dag foretager en grundigere revurdering, når hjælpemidler skal genbevilges, fordi der nu bevilges for en 3-årig periode.

På visitationsområdet ses også de komplekse sager, hvor behovet for en koordineret indsats er væsentlig, og en af borgerrådgiverens anbefalinger. Det er også et område, der er fokus på i visitationen.

Center for Børn og Familier (CBF)

Der har været 30 borgerhenvendelser vedr. dette center.

Henvendelserne har især handlet om lang sagsbehandlingstid, manglende tilbagemeldinger og skift af sagsbehandlere.

Centeret har netop afsluttet et Task Force-forløb med Socialstyrelsen og Ankestyrelsen, som forventes at udmønte sig i højere kvalitet i sagsbehandlingen. Samtidig er det et område, hvor der på landsplan er en stigning i antallet af børn og unge med behov. Lovgivningsmæssigt trådte Barnets Lov i kraft pr. 1. januar 2024, hvilket betyder, at der skal bruges ressourcer på implementeringen af den nye lovgivning. Erfaringerne fra Center for Børn og Fami-

lier har været medvirkende til de anbefalinger, der fremgår af beretningen omkring anbefalinger af koordinering i komplicerede sager og tidsfrister i sagsbehandlingen.

Center for By og Bæredygtighed (CBB)

Der har været 14 borgerhenvendelser vedr. dette center.

Sagerne har været forskelligartede bl.a. inden for områderne godkendelser af eksisterende småbygninger, vejarbejde, vejsikkerhed og aktindsigtssager. Det er vanskeligt at sige noget generelt på baggrund af sagerne, men oprydningen i gamle sager på byggesagsområdet har skabt enkelte henvendelser.

Center for Skoler og Dagtilbud (CSD)

Der har været 9 borgerhenvendelser vedr. dette center.

De fleste henvendelser omhandler fx forældrenes bekymring i forbindelse med visitation til specialtilbud, i forhold til, om der gives det rigtige tilbud til deres barn, og i forhold til den ret lange proces, som en eventuel flytning af et barn medfører. På landsplan ses der en stigning af antal børn i mistrivsel og dermed behovet for ekstra foranstaltninger på skoleområdet. Netop sager med børn i mistrivsel er komplicerede sager, der går på tværs af centrene – et område, der også taler ind i styrket koordinering, hvor der allerede er en indsats i gang med henblik på at forbedre koordineringen. Når børn mistrives, er det vigtigt at lave en koordineret og helhedsorienteret indsats. Børns mistrivsel har afgørende betydning for hele resten af familiens trivsel.

Andre

Der har været 24 borgerhenvendelser vedr. områder, der ligger uden for Solrød Kommune.

Det har bl.a. drejet sig om temaer, der har vedrørt fx Udbetaling Danmark, fagforeninger, boligselskaber, andre kommuner eller interesseorganisationer.

Anbefalinger

I de forudgående afsnit har jeg set på tendenser på de enkelte centre. Jeg vil på baggrund af de tendenser komme med to generelle anbefalinger, hvoraf den ene anbefaling videreføres fra sidste år, mens den anden er ny.

Koordinering i komplicerede sager på tværs af centrene (videreført anbefaling)

En del af de henvendelser, der sker til borgerrådgiveren er komplekse sager. Problematikker, der måske skal behandles i forskellige afdelinger. Det kan være både inden for og uden for de enkelte centre.

I de komplekse sager er der familier bag, der er "ramt" af en eller flere problematikker, som kræver deres energi og opmærksomhed. Derfor er det heller ikke sjældent, at en borger giver udtryk for at være udmattet og træt og med en følelse af at skulle kæmpe.

Der er også medarbejdere, der skal håndtere meget kompleks lovgivning.

Netop det, at der er tale om stor kompleksitet, samtidig med behovet for at se borgerne og deres familie som en helhed, stiller store krav til alle parter.

Anbefalingen indgik også i sidste årsberetning. Organisationen har allerede sat flere gode tiltag i værk. Fx forsøg med tværfaglig indsats i enkeltssager, et større samarbejde afdelingerne imellem på det generelle plan som fx, at Visitationen deltager i møder i Center for Borgerservice, Job og Social og et tættere samarbejde mellem skolerne og Center for Børn og Familier.

I chefgruppens strategi 2024-2027 har chefgruppen sat fokus på denne måde:

"Tværgående samarbejde

Mange udfordringer og problemstillinger går på tværs af centrene. Når vi skal løse dem, er der behov for, at vi i endnu højere grad arbejder sammen på tværs af organisationen og ud fra en helhedsorienteret tilgang, som borgerrådgiveren også peger på i sin årsrapport. På den måde kan vi lave løsninger, som på bedst mulig vis er til gavn for borgerne. Vi skal derfor finde nye måder at samarbejde og koordinere vores indsatser på, så borgeren oplever en helhedsorienteret indsats, hvor borgeren er i centrum for løsningen."

Det er meget positivt at chefgruppen sætter så tydeligt fokus på området i de kommende år.

Når jeg bevarer anbefalingen, er det, fordi der er tale om en proces, der er sat i gang, og som kræver et vedvarende fokus, som jeg ser frem til at følge i de kommende år.

Tidsfrister (ny anbefaling)

På mange områder har kommunen fastsat frister for sagsbehandlingen på de forskellige sagsområder, som gør det lettere for borgerne at afstemme forventningen til, hvornår man kan forvente svar fra kommunen. Det er min opfattelse, at langt de fleste sager afgøres inden for den frist, som er meldt ud til borgerne, hvilket er udtryk for god forvaltningsskik.

Jeg får dog undertiden henvendelser fra borgere, som oplever, at den udmeldte tidsfrist ikke overholdes, og hvor borgeren derfor efterlades i et tomrum, hvor man ikke er klar over, hvornår der kommer et svar fra kommunen.

Dette kan bl.a. forekomme i afdelinger, som af forskellige grunde kan være ramt i kortere eller længere perioder af fx sygdomsmeldinger eller vakante stillinger.

Uanset grunden til den manglende overholdelse af fristerne, er det dog en u hensigtsmæssig situation at sætte borgerne i, og jeg har derfor to anbefalinger på dette område:

Vurdering af gældende tidsfrister

Min anbefaling er dels, at man i de enkelte centre overvejer, om de sagsbehandlingsfrister, som er udmeldt på kommunens hjemmeside, er realistiske for hovedparten af de sager, som behandles, eller om forvaltningen i sin indstilling til byrådet om frister for sagsbehandling på udvalgte områder har været for optimistisk.

Hvis sagsbehandlingsfristen i en række sager ikke kan overholdes, vil det være værd at overveje, om fristen på hjemmesiden skal ændres, så den i højere grad er i overensstemmelse med de faktiske forhold.

Håndtering af overskredne tidsfrister

Min anden anbefaling er, at man i de enkelte centre forholder sig til, hvordan man kommunikerer med borgeren, når den udmeldte tidsfrist ikke kan overholdes. Det vil være god service overfor borgerne, at der er en fast procedure for, hvordan overskridelse af tidsfristerne håndteres. Fx i form af, at borgeren bliver orienteret om, at tidsfristen ikke kan overholdes, og hvilken ny tidsfrist borgeren i så fald kan forvente.

Opfølgning på sidste års anbefalinger

Af vedtægterne fremgår det, at ansvaret for opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger ligger hos direktionen, og jeg er glad for at have oplevet, at direktionen har taget denne opgave på sig.

Kort efter Byrådets behandling af årsberetningen for 2022/23 blev jeg inviteret ind i forskellige fora for at omsætte anbefalingerne i praksis, og som beskrevet ovenfor er mine anbefalinger bl.a. afspejlet i chefgruppens strategi for 2024-2027.

Det er derfor min opfattelse, at der generelt er taget godt imod mine anbefalinger, og at der arbejdes seriøst med at omsætte erfaringerne til praksis.

I den sidste årsberetning var der opstillet 3 anbefalinger, hvor jeg som tidligere nævnt har valgt at videreføre anbefalingen om koordinering af komplicerede sager på tværs af afdelinger, mens det er min opfattelse, at der ikke i samme grad er anledning til at videreføre de to øvrige anbefalinger.

De øvrige to anbefalinger var standardbreve og skift af sagsbehandler.

Standardbreve

En anbefaling om, at centrene så deres standardbreve igennem for at gøre dem mere tidssvarende, og samtidig havde øje for at tilpasse standarden tilstrækkeligt til den enkelte borger.

I forhold til standardbreve har flere centre foretaget en gennemgang af standardbrevene, og jeg kan konstatere, at jeg modtager langt færre henvendelser om brevene. Fx er der i Center for Børn og Familier sat gang i et arbejde med at gennemgå standardbreve, så de bliver tilrettet med fokus på borgeren. Et område, der fx i forhold til

Barnets Lov er særligt vigtigt, da der her er tilfælde hvor brevene henvender sig til børn helt ned i 10 års alderen.

Det er derfor min opfattelse, at anbefalingen ikke længere er nødvendig at opretholde, da den er i god proces.

Skift af sagsbehandler

Denne anbefaling omhandlede dels situationer, hvor kommunen var nødt til at skifte borgerens sagsbehandler, og dels situationer, hvor det var borgeren, der ønskede et sagsbehandlerskift.

Min anbefaling var, at kommunen havde øget fokus på at holde borgeren orienteret, når et sagsbehandlerskifte var nødvendigt. Det er min opfattelse, at der har været et øget fokus på problemstillingen, og jeg kan konstatere, at jeg får færre henvendelser på området.

Min oplevelse er også, at i de tilfælde, hvor det er borgeren, der har ønsket et sagsbehandlerskift, er det oftere blevet imødekommet.

Samlet set er det dermed min opfattelse, at der bliver arbejdet godt med begge dele, og derfor er det ikke længere nødvendigt for mig at have særligt fokus på.

Afslutning

Jeg håber, at jeg med denne beretning har givet byrådet en fornemmelse af borgerrådgiverens arbejde og de henvendelser, der kommer til borgerrådgiveren.

Borgerrådgiverfunktionen har nu været i funktion i 2 år og er blevet veletableret som et nyt tilbud til kommunens borgere. Et tilbud som er med til at understøtte retssikkerheden.

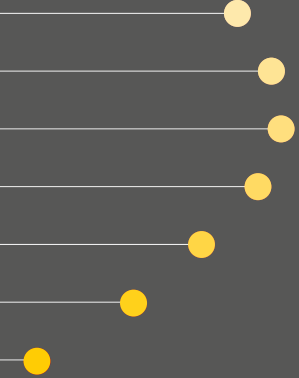
Funktionen som borgerrådgiver er også meget væsentlig i forhold til at styrke dialogen mellem borger og kommune, samtidig med, at det for mange borgere har stor værdi at have mulighed for at drøfte sin samlede situation med en borgerrådgiver, der kan se med andre øjne og være med til at hjælpe borgeren videre i en svær situation.

Særligt udsatte borgere har ofte ikke andre muligheder for at få uvildig sparring i situationen, og her kan en samtale med borgerrådgiveren rent faktisk gøre en forskel.

I andre tilfælde har borgerrådgiveren mulighed for at være med på sidelinjen i længere tid og eventuelt også deltage som observatør i møder med forvaltningen.

Min vurdering er, at henvendelserne til borgerrådgiveren er med til at indsamle viden, der kan understøtte læring og udvikling i organisationen og dermed bidrage til at højne kvaliteten i kommunens sagsbehandling.

Jeg ser frem til samarbejdet i det kommende år med borgere, medarbejdere, ledere og byrådet.



Borgerrådgiverens årsberetning for 2023/24 indeholder årets henvedelser til borgerrådgiveren, anbefalinger til fokusområder for det kommende år og opfølgning på anbefalinger fra sidste års beretning.