



DRAGØR
KOMMUNE

Borgerrådsgiverens

**Beretning for perioden 1. januar til 12.
december 2024**

December 2024

Indhold

1	Introduktion.....	3
2	Synlighed og tilgængelighed	5
3	Henvendelser	6
3.1	Fordeling af henvendelser fra borger	6
4	Internt samarbejde	7
5	Eksternt samarbejde	8
6	Indsatsområder	9
6.1	Generelt om mødet med borgerne	9
6.2	Antallet af sager behandlet i perioden.....	10
6.3	Eksempler på sager i perioden af særlig karakter.....	10
6.4	Generelle borgerrelaterede forhold	12
7	Øvrige tiltag	13
7.1	Juridiske tiltag.....	13
7.2	Kommunikative tiltag	14
7.2.1	Generelle sproglige og indholdsmæssige anbefalinger	14
7.2.2	Autosvar - digital post	15
7.2.3	Kvalitetsstandarder - hjælpemidler	16
7.3	Breve til borgerne	16
7.4	Undervisning – deling af viden	18
8.	Anbefalinger 2022 – 2024	20
8.1.	Fra 2022-rapporten.....	20
8.2	Fra 2023-rapporten	20
8.3	Anbefalinger 2024 - fremadrettet	21

1 Introduktion

Borgerrådgiverfunktionen blev oprettet som en midlertidig treårig funktion fra 2022 til 2024 med tilskud/finansiering fra en pulje udmeldt af det tidligere Indenrigsministerium. Den oprindelige eksterne finansiering udløber den 31. december 2024. I Finansloven for 2025 er der reserveret midler til at dække 2025. Formålet med finansieringen fra statsligt hold var og er "at styrke borgernes relation til kommunen og øge borgernes retssikkerhed".

Denne rapport, som dækker perioden fra 1. januar til 12. december 2024, er også den sidste rapport, hvorfor jeg har valgt at lade forhold omtalt i de to tidligere rapporter indgå.¹

Kommunalbestyrelsen har besluttet, at funktionen ønskes fortsat.²

Det er vigtigt at huske, at borgerrådgiveren kun ser en meget lille del af det samlede antal sager og afgørelser, hvorfor der kan forekomme mange andre typer af bekymringer, der kunne adresseres eller forhold/sagsgange/håndteringer, der kunne roses.

De begrænsede antal konkrete sager beror efter min vurdering på manglende reklame for funktionen³, på den gode håndtering af personlige henvendelser i Borgerservice, sammensætning af borgere⁴ i kommunen, som oftest er ressourcestærke, ligesom borgmesterens⁵ og øvrige kommunalbestyrelsesmedlemmers møder med borgerne er med til at sikre, at borgerne føler sig hørt.

Imidlertid er det min vurdering, at der gennem de problemstillinger jeg hører om, kan være viden at hente, om hvilke forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne. Disse kan bruges til at identificere mulige tendenser eller opmærksomhedspunkter for det videre arbejde i kommunen, som i 2024 blandt andet har udmøntet sig i en skærpet fokus på kvalitetssikring.⁶

¹ Borgerrådgiverfunktion som en fuldtidsstilling opstartede den 1. august 2022.

² Kommunalbestyrelsen har afsat 300.000 kr. til funktionen i 2025.

³ I foråret 2024 slettede man borgerrådgiverfunktionens 'bjælke' på hjemmesidens første side, og borgerrådgiveren kan nu kun vanskeligt findes under overskriften "genveje", når der bladres helt i bund eller søges frem, hvis man kender funktionen.

⁴ Borger anvendes bredt og dækker også over erhvervsdrivende i kommunen.

⁵ Jeg har løbende tilbudt at deltage på møderne mellem borgmesteren og borgeren særligt med henblik på opfølgende tiltag.

⁶ Se mere under afsnit 7.3

Samarbejdet med centrene er overordnet godt, men der er stadig plads til forbedringer, herunder faktisk brug af borgerrådgiveren til kvalitetssikring af borgerrettet kommunikation, enhedsspecifik undervisning mv.⁷

De begrænsede antal sager, har skabt mulighed for en fokuseret indsats på det mere generelle niveau, herunder udarbejdelse af generelle retningslinjer, bekymringsnotater, bidrag til borgerforslagsmuligheden, optimering af kommunikationen med borgerne både juridisk men også sprogligt. Dette er også sket ved at afvikle gå-hjem-møder med fokus på særskilte forvaltningsretlige emner, ved tilretning af breve, afgørelser, tilladelser mv. samt bidrage til direktionens 'kvalitets-bestilling' i efteråret 2024.

Jeg har altid været åben over for feedback og forslag til ændringer til mit arbejde, samarbejdet og beretningen, ligesom jeg løbende har tilbudt at deltage i personale-, afdelings-, og/eller ledermøder, hvis der er behov for dialog om funktionen og mine anbefalinger.

⁷ Se mere under afsnit 7

2 Synlighed og tilgængelighed

I februar 2023 besluttede direktionen, at der i alle afgørelser, afslag, påbud, dispensationer eller lignende, indsættes en paragraf efter sagsbehandlerens underskrift og med følgende ordlyd:

” Har du spørgsmål til dette brev, kan du også kontakte kommunens borgerrådgiver på telefon 32 89 01 19 eller via sikker digital post. Se også Borgerrådgiveren (dragoer.dk).”

Desværre er denne udmelding ikke fuldt implementeret, idet hver afdeling/medarbejder har udviklet en egen praksis, der spænder fra indsættelse i alle breve (og som eneste kontaktmulighed), over at indsætte paragraffen før egne kontaktoplysninger (med det resultat, at borgeren ringer til mig først) og til aldrig at indsætte paragraffen.

En del af de konkrete henvendelser jeg har modtaget har derfor alene været at omstille⁸ borgeren til rette enhed⁹, herunder give mulighed for at borgerne kunne ringe uden for rådhusets almindelige telefonid.

Selvom jeg som udgangspunkt følger rådhusets telefoniske træffetid, besvarer jeg telefoniske henvendelser, når der ringes til mit direkte nummer og i følgende tidsrum: mandag-onsdag 9-16, torsdag 9-17.30 og fredag 9-14.

Jeg besvarer alle skriftlige henvendelse samme dag eller senest dagen efter, og anvender helst telefon, når borger har oplyst et telefonnummer, da tillid bedst opbygges mundtligt og samtidigt sikrer god fremdrift af deres sag.

⁸ Direkte adresseret, svarede en afdeling, at man forventede, at jeg kunne påtage mig at tage mig af alle former for henvendelser på mail og telefon fra afdelingens borgere

⁹ Direktionens udmelding i februar 2024, om at alle borgerrettede skrivelser skal indeholde mail og telefonnummer på afdelingen var ikke fuldt ud implementeret i september 2024

3 **Henvendelser**

Jeg modtager dagligt henvendelser, som ikke henhører under min funktion, men jeg sikrer mig de nødvendige oplysninger for at kunne udfinde den korrekte medarbejder at overdrage sagen til, så denne hurtigt kan sikre kontakt med borgeren¹⁰, hvilket samtidigt sikrer, at borgeren ikke føler sig afvist.

3.1 **Fordeling af henvendelser fra borger**

Af de ca. 100 henvendelser¹¹ (inklusive særskilt oprettelse af sag) modtaget i perioden fordeler disse sig som følger – se tillige afsnit punkt 6.2.:

- Center Plan, Teknik og Erhverv – 20
- Center for Børn, Skole og Kultur – 10
- Center for Sundhed, Pleje og Rehabilitering – 40
- Ydelse og socialservice – 10
- Borgerservice – 10
- HR og Personale – 5
- Øvrige - 10

¹⁰ Nødvendigt samtykke hertil indhentes på forhånd fra borgeren.

¹¹ Henvendelser inkluderer også "omstillingsopkald/-mails", mails og egentlige sager

4 Internt samarbejde

Jeg ser det som en del af mit arbejde at bibringe læring fra de konkrete borgerhenvendelser til administration samt at give vejledning på det forvaltningsretlige område, give sparring i både konkrete sager og generelle spørgsmål, samt i øvrigt samarbejde om at forbedre sagsbehandlingen og den udadgående kommunikation.

Jeg har tilbudt at deltage på afdelingsmøder, holde oplæg i enhederne mv. til alle enheder flere gange, men som det fremgår andre steder i denne beretning, bl.a. under punkt 7.4, så gøres der ikke brug af mine tilbud.¹²

I de konkrete borgersager, hvor jeg henvender mig til sagsbehandleren, oplever jeg stor imødekommenhed og hurtig respons, som medvirker til, at 'min' borger hurtigt får svar, og sagen kan fremmes/afsluttes på en god måde for borgeren.

¹² Kun indbudt til et møde i 2024

5 Eksternt samarbejde

Det eksterne samarbejde er hovedsagligt baseret på de tre netværk for borger-rådgivere; Storkøbenhavn, regionalt og nationalt.

Alle møder i netværkene indeholder et fagligt element, fx oplæg af Ombudsmanden, Tænk tanken Justitia, Ankestyrelsen eller lignende samt drøftelser af vanskelige sager med henblik på sparring og læring, samt sparing om de udfordringer, som funktionen er født med.

Jeg har endvidere deltaget i arbejdsgruppen, som udarbejdede en spørgeskemaundersøgelse med henblik på at evaluere borgerrådgiverfunktion i hele Danmark. Spørgeskemaet blev udsendt/uddelt til borgere og ansatte i januar 2024 og den endelige¹³ rapport blev offentliggjort i marts 2024.

¹³ Rapporten viser bl.a., at borgerrådgiverfunktionen værdsættes højt af både borgere og ansatte for sin evne til at forbedre kommunikationen med kommunen, tilbyde relevant vejledning og bidrage til løsning af sager. Undersøgelsen tyder på en generel positiv opfattelse af borgerrådgiverens rolle og effektivitet.

6 Indsatsområder

6.1 Generelt om mødet med borgerne

Borgeren anmoder om møde med mig ikke alene i de tilfælde, hvor tilliden og samarbejdet med sagsbehandleren er blevet beskadiget, men også i situationer hvor der er behov for hjælp til at forberede en ansøgning, forstå sagsforløbet eller tale om klagemuligheder, og når Tårnby Kommune er involveret grundet det forpligtende samarbejde.

Borgerrådgiveren har i alle tilfælde på nær én modtaget positive tilbagemeldinger fra borgeren om tilbuddet om at mødes med en person, der er uafhængig og har tid til at lytte til deres forskellige problemer og spørgsmål¹⁴.

Mit arbejde er fortrinsvis dialogbaseret, hvilket betyder, at kontakten med borgeren, leder og medarbejder som udgangspunkt er mundtligt enten som et fysisk møde eller på telefon. Min erfaring er, at mundtlighed fremmer en bedre dialog, som også bidrager til at begrænse misforståelser og deraf følgende mistillid og konflikter i samarbejdet mellem borgere og forvaltning.

Udgangspunktet for mødet med borgeren er altid deres beskrivelse og oplevelse af den problemstilling, de henvender sig om. Det afklares i løbet af samtalen, hvad der ønskes hjælp til, og hvordan jeg bedst kan bidrage hertil i den konkrete situation. Oftest har borgeren ikke brug for yderligere kontakt med administrationen, da jeg har lykkedes med at bibringe en forståelse af deres 'sag'.

Jeg tilstræber mig på at lytte, finde fælles grundlag og udforske konfliktfyldte situationer fra flere synsvinkler baseret på faktuelle oplysninger og juraen, samtidigt med at jeg har en åben tilgang til at udfinde mulige (og pragmatiske) løsninger hos både medarbejdere og borgeren.

¹⁴ En borger udtalte: "Tusind tak for den fine samtale. Det lettede – og nu forstår jeg, hvad der sker".

6.2 **Antallet af sager behandlet i perioden**

I perioden har jeg været i dialog med og assisteret borgerne med en flærhed af sagstyper, og som medtages under dette afsnit, da indsatsen har haft anden karakter end den blotte formidling af kontakt/eller hurtig besvarelse af et eller flere spørgsmål.

Jeg skal også gøre opmærksom på, at en sag¹⁵ kan dække over flere møder, underkategorier, og strække sig over en længere periode, fx identifikation af borgers behov, udarbejdelse af budget i samarbejde med borgeren og sikre, at denne fremfinder den nødvendige dokumentation til brug for en korrekt ansøgning.

I løbet af 2024 har jeg oprettet 19 sager i fagsystemet Acadre, men da en flærhed af disse berører flere fagenheder, er nedennævnte fordeling mere at anse som et udtryk for emner end tilhørsforhold til et enkelt kerneområde.

- Center Plan, Teknik, og Erhverv – 3
- Center for Børn, Skole og Kultur – 8
- Center for Sundhed, Pleje og Rehabilitering – 6
- Ydelse og socialservice – 6
- Borgerservice - 4

6.3 **Eksempler på sager i perioden af særlig karakter**

Nedenfor er ikke en udtømmende liste over sager, hvor jeg har bistået borger, men alene medtaget som eksempler på sager, hvor min bistand tilsyneladende har været nødvendig for at sikre korrekt håndtering af sagen:

- En særligt udsat borger rettede henvendelse flere gange over en periode på mange måneder til kommunen med anmodning om hjælp til tandlægebehandling mv., og trods min mellemkomst blev sagen først afgjort efter yderligere fire måneder
- Flere henvendelser fra forældre til børn i den kommunale tandpleje, da de i måneder ventede på tilladelse til at bruge egen valgt tandlæge, og da

¹⁵ Jeg har oprettet 19 personhenførbare sager i Acadre

mulighed blev gjort muligt, drejede henvendelserne sig om økonomisk dækning/egen betaling

- Flere henvendelser fra ældre borgere, hvor anmodning om hjælp er blevet misforstået, eller hvor afslag er givet uden tilstrækkelig redegørelse for kommunens skøn og/eller selve afgørelse
- Flere henvendelser vedrørende ophør af hjemmehjælp og forslag om indkøb af robotstøvsuger, herunder manglende begrundelse for ændring af hjælpen eller hvorfor/hvordan, der skal søges særskilt om økonomisk hjælp til indkøb
- Afgørelser henviser til ikke-eksisterende love/bekendtgørelser/vejledninger, som hindrer borger i at kende egne rettigheder, samt vanskeliggør vurdering om klageadgang skal udnyttes
- Brug af agterskrivelser¹⁶ i flere enheder trods udmeldinger fra Ankestyrelsen om ikke at anvende denne form for skrivelser, idet grundlæggende forvaltningsretlige principper kan tilsidesættes herved
- Hjemløs afkræves en redegørelse for opholdssted i de seneste to måneder, uagtet at den gældende vejledning¹⁷ klart indikerer, at ganske korte ophold er tilstrækkelig til at etablere fast ophold i Dragør Kommune og dermed ret til ydelser mv.
- To ansøgninger, der på ingen måde har sammenhæng afgøres i en og samme skrivelse, trods baseret på forskelligt lovgrundlag og dermed også juridisk vurdering
- Flere forældre modtog et, af dem opfattet, krænkende brev, da kommunen fejlagtigt anklagede dem for ikke have indskrevet deres barn/børn i en skole

¹⁶ En agterskrivelse foregriber sagens gang, idet en enhed angiver, at hvis man ikke hører fra borgeren vil man træffe en allerede udmeldt afgørelse. En sådan begrænsning kan afskære borgeren fra at komme med alle oplysninger – som en ren partshøring tilsigter – hvorfor afgørelsen faktisk kan ende med at blive ugyldig

¹⁷ Se Vejledningen til loven (Vejledning nr. 9330 af 21. marts 2019, se [Retssikkerhedsvejledningen \(retsinformation.dk\)](#))

6.4 Generelle borgerrelaterede forhold

Ud over hjælp i konkrete sager har borgerne blandt andet efterspurgt:

- At man tilrettelægger arbejdsgange, så det sikres, at borgere kan træffe centret/afdeling/enhed/sagsbehandler, og at der hurtigt svares tilbage på såvel telefoniske som skriftlige henvendelser¹⁸
- At de får en orientering om sagens gang og status
- At de får sagsspecifik hjælp særligt i tværenhedssager
- At den konkrete afgørelse er let forståelig både juridisk og skriftligt

¹⁸ Borger rykkede et utal af gange i en sag med brug for straks hjælp, men er efter to uger stadig ikke blevet kontaktet af enhed

7 Øvrige tiltag

Da antallet af borgerhenvendelser stadig er begrænset, har jeg tilstræbt at anvende den overskydende tid på generelle borgerrelaterede tiltag, der forhåbentligt kan forbedre situationen for en flerhed af borgere.

I 2024 har jeg fokuseret på tre overordnede emner:

- 1) Juridisk forståelse og korrekt anvendelse i praksis
- 2) Kommunikativt indhold – hvordan skriver Dragør Kommune - og kan det gøres bedre både juridisk og sprogligt?
- 3) Udarbejdelse af tværenhedsorienterende anbefalinger

7.1 Juridiske tiltag

- I foråret 2024 anmodede jeg administrationen om tage stilling til, hvorfor man opretholdt en praksis overfor hjemløse om dokumentation for ophold i kommunen på to måneder før udbetaling af ydelser, trods denne praksis - efter min vurdering - er i strid med gældende vejledninger. Min redegørelse blev forelagt de to berørte enheder. Enhederne har oplyst, at der altid tages konkret stilling til den enkelte sag uanset længde af ophold.¹⁹ I foråret 2024 var ti personer registeret uden bopæl men med ophold i kommunen.
- Da jeg gennem mit arbejde på tværs af alle enhederne kunne konstatere, at hver afdeling/medarbejder havde udviklet et eget datahåndteringssystem,²⁰ udarbejdede jeg et længere notat om journalisering, databaseskyttelse mv.²¹, for at understøtte en ensartet praksis for håndtering af data i kommunen.
- Udarbejdelse af baggrundsnotat og bistand til administration til implementering af den politiske beslutning om at muliggøre borgerforslag i kommunen

¹⁹ Man har dog ikke bekræftet, at man ændrer praksis, men såfremt manglende opfyldelse af kravet om ophold IKKE fører til afvisning af økonomisk hjælp, kan konsekvensen for den enkelte borger være af begrænset omfang.

²⁰ Jeg har endvidere lavet en ensidet Pixi-udgave, som gerne skulle gøre håndtering af data hos den enkelte medarbejder let.

²¹ Notatet er afleveret til direktionen i januar 2024, drøftet i ledergruppen i juni måned men endnu ikke delt med medarbejderne eller offentliggjort på Intranettet.

- Formidling af relevante afgørelser/udmeldinger/principafgørelser fra Ombudsmanden, Ankestyrelsen og andre nævn mv. ved deling med de berørte fagenheder
- Da jeg konstaterede en meget forskellig praksis for håndtering af aktindsigtsanmodninger, foreslog jeg direktionen, at der blev udarbejdet en praksis herfor. Direktionen havde samme overvejelser. Jeg har bidraget med input til det nu udarbejdede notat/praksis.

7.2 Kommunikative tiltag

7.2.1 Generelle sproglige og indholdsmæssige anbefalinger

- Ved gennemgang af skrivelser eller anden kommunikation, har jeg gennem året til stadighed konstateret, at en flerhed af medarbejdere:
 - Ikke er bekendt med eller ikke anvender den udarbejdede Skriv-Godt-Guide, som blev offentliggjort i juni 2023,
 - Ikke tager ansvar for, at der refereres til korrekte love/bekendtgørelser mv.,²²
 - Ikke anvender den af undertegnede udarbejdede skabelon for den gode afgørelse, der blev delt i november 2023
 - Ikke tager ansvar for at opdatere de anvendte skabeloner, fx henvises der til åbningstider gældende i 2021 eller til et organisationsdiagram fra 2022
 - Ikke angiver kontaktmulighed (fx telefon eller mail)
 - Den juridiske begrundelse - herunder det nødvendige skøn - begrundes ikke konkret eller tilstrækkeligt, ligesom man ikke korrekt anvender det nødvendige retsgrundlag for en afgørelse²³
 - Ikke sikrer fremadrettet implementering af mine anbefalinger, fx kunne jeg konstatere, at de udpegede fejl gik igen i senere lignende skrivelser
 - Ikke sletter indhold i en anvendt skabelon, når dette ikke er relevant for den konkrete sag

²² En medarbejder udtalte ved påvisning: " Det er Tårnby Kommunes ansvar", da medarbejderen brugte en skabelon modtaget i 2019 fra Tårnby. Utallige andre skrivelser refererer til love, der er blevet ændret et utal af gange efterfølgende og hvis aktualitet let kan efterprøves ved brug af www.retsinfo.dk

²³ Fx henvisning til en hel lov med flere hundrede bestemmelser, eller en henvisning til 20 paragraffer, hvoraf kun den én eller to er relevante

- Ikke klart angiver, hvem der har taget en beslutning (KB, udvalg, fagenhed) og/eller hvem, der er afsender på en skrivelse, da afsender gemmer sig bag "man", "det", "der".
- Ikke klart angiver, hvem der faktisk skrives til, idet 'borger, virksomhed "du/I/jer" anvendes i flæng og inkonsekvent gennem brevet
- Ikke sikrer fornøden samtykke til at skrive til flere parter på samme tid – når der er tale forhold, som ikke kan betegnes som af generel/orienterende karakter.
- Ikke klart angiver, når der skrives til to parter i samme sag, at den anden part har modtaget kopi af samme brev

7.2.2 Autosvar - digital post

I 2022 foreslog jeg direktionen, at der blev udarbejdet fælles retningslinjer for et autosvar, som skulle bruges af alle ved fravær, fx ferie, kurser etc., en praksis der nu sikres ved en påmindelse op til hver ferieperiode

Da en stor del af kommunikationen tillige foregår ved brug af digital post – og systemet ikke er født med et autosvar²⁴ – foreslog jeg, at man undersøgte muligheden for at skabe/implementere et autosvar ved modtagelse af digital post, som kan være med til skabe den fornødne sikkerhed hos borger.

Uanset, at jeg indhentede informationer fra en anden borgerrådgiver om en mulig tekniske løsning samt udarbejdede et autosvar til brug for en forsøgsordning med borgerrådgiverens digitale postkasse i september 2023, er forsøget og/eller løsningen ikke implementeret af IT i december 2024.

²⁴ Som afsender ser man alene et kort skærm billede, hvoraf det fremgår, at post er sendt. Men man modtager ikke bekræftelse på modtagelsen – og om post er landet korrekt. I en anden kommune landede al post til børneteamet i en mailbakke, som ingen ansat havde ansvaret for at læse.

7.2.3 Kvalitetsstandarder - hjælpemidler

I august 2024 biddrog jeg med input til den foreløbige udgave af kvalitetsstandarderne for hjælpemidler, og har sidenhen løbende tilbudt at gennemgå den endelige udgave inden forelæggelse for de politiske udvalg mv.

7.3 Breve til borgerne

Allerede i 2022 anmodede direktionen de forskellige enheder om at dele relevante skrivelser med mig, en anmodning jeg gentog på møder med enhederne. I løbet af marts 2023 havde jeg modtaget eksempler på skrivelser fra de fleste afdelinger. Min gennemgang (både sprogligt og juridisk) af de modtagne skrivelser/dokumenter – som på ingen måde blandede sig i selve afgørelsen – blev delt med enhederne både skriftligt og på møder.

Mine generelle observationer fra denne øvelser – herunder brug af forældede skabeloner, juridiske fejl og misforståelser samt et upræcist sprog – foranledigede mig i 2023 til at foreslå direktionen at understøtte projektet "Forandring gennem Forankring", hvor hver afdeling/fagenhed skulle dele ti dokumenter, samt deltage i et afsluttende møde, hvor jeg ville præsentere mine observationer og anbefalinger.

Undervejs præsenterede jeg tillige mine generelle observationer på rådhusledermødet den 16. november 2023.

Direktionen tilkendegav, at man gerne så projektet gentaget hvert kvartal i 2024 – dog i en mindre skala.

Jeg efterspurgte derfor i marts 2024, hvornår direktionen ønskede projektet genopstartet. På rådhusledermødet i maj måned blev projektet igangsat med en anmodning om, at alle enheder skulle sende mindst fem breve til mig inden den 15. juni. Da jeg ikke havde modtaget det anmodede antal ved fristens udløb, blev projektet forlænget til den 27. juni.²⁵

Enkelte enheder har, uden et konkret projekt, valgt at gøre brug af muligheden for en gennemgang af skriftlig kommunikation i løbet af hele 2024.

²⁵ Trods forlængelse modtog jeg alene ca. 15 skrivelser – flere enheder undlod at deltage

Undervejs kunne jeg konstatere, at andre end ikke havde implementeret²⁶ de af mig allerede i 2023 foreslåede ændringer, idet de samme fejl/uklarheder/mangler gentog sig igen og igen²⁷.

I august måned anmodede jeg borgmesteren om et møde, herunder muligheden for at udnytte den tilsynsmulighed, der følger af den af kommunalbestyrelsen vedtaget vedtægt.²⁸

Under mødet, hvor også kommunaldirektøren deltog, begrundede jeg mit forslag med konkrete eksempler ligesom jeg redegjorde for, hvordan projektet kunne udrulles - med fokus på én sagstype per fagenhed.²⁹

Efterfølgende blev jeg orienteret om det af direktionen igangsatte 'kvalitetssikrings-projekt', ligesom jeg modtog dele af direktionens bestilling rettet mod de enkelte enhedschefer.

Direkte efterspurgt om direktionen ønskede min bistand i dette projekt, blev jeg den 27. august orienteret om hvilke dokumenter, som man ønskede, at enhederne skulle dele med mig inden den 1. oktober.

Mine bidrag til direktionens projektet har både taget form af gennemgang af de efterspurgte dokumenter, afholdelse af møder³⁰, hvorunder jeg redegjorde for både de mere overordnede udfindinger og specifikke bekymringer. Jeg valgte endvidere at indarbejde mine 'fund' i gå-hjem-mødet afviklet den 9. oktober.

Inden de berammede møder, havde jeg delt min observationer med enhedscheferne, ligesom jeg fire gange har delt mine observationer med direktionen i et detaljeret notat.³¹

Jeg vurderede derfor, at de nu delte sagsdokumenter og dialogen med nogle enheder, i tilstrækkelig grad afdækkede forhold, som et egentlig tilsyn tilsigtede – og samtidigt

²⁶ Tilsyneladende er der ikke en systematik og ansvarstagen for, at forslagene deles i enheden/systemet

²⁷ En enhedschef udtalte, at medarbejderne ikke havde tid til at skrive bedre end gjort

²⁸ Vedtægtens § 6, se [Vedtægt for Dragør Kommunes Borgerrådgiver](#)

²⁹ Projektet skulle være sagsorienteret – ikke medarbejder fokuseret

³⁰ Ikke alle enheder har indbudt til, ønsket et møde eller lykkedes med at beramme et møde

³¹ Notatet beskriver både det modtagne materiale, mine betragtninger samt redegørelse for møder med enhederne

dannede tilstrækkelig baggrund for formulering af mine anbefalinger, hvorfor jeg besluttede ikke at igangsætte tilsynet.³²

Direktionen har efterfølgende redegjort for de konkrete krav til enhederne, enhedernes tilbagemeldinger og de konkrete tiltag, der er igangsat.

Jeg kan konstatere, at direktionen og enhederne har fokus på anbefalingerne fra 2023-beretningen, ligesom jeg kan konstatere, at de seneste modtagne borgerrettede skrivelser er forbedret både for så vidt angår struktur, sprog og anvendelse af juraen – og flere imødekommer de fleste af mine anbefalinger.

7.4 Undervisning – deling af viden

- Udvikling af kursusmateriale til brug for gå-hjem-møder, som afvikles sammen med én af kommunens jurister, under hvilke vi adresserede relevante juridiske emner herunder parthøring, aktindsigt, den gode afgørelse mv.
Fremmødet på de tre i 2024 afviklede møder var god – ca. 25 hver gang³³ – og deltagerne var aktive herunder ved at spørge til specifikke emner
- Jeg har løbende tilbudt at undervise eller holde oplæg i de enkelte afdelinger, men dette tilbud er kun udnyttet af en enhed siden august 2022.
- Deling af Ankestyrelsens principafgørelser³⁴, ombudsmandens vejledende udtalelser³⁵, retsafgørelser mv. med de enheder, der kunne have interesse heri.
- Deling af notat udarbejdet af borgerrådgiverne i Københavns Kommune vedrørende de mange eksisterende og overlappende kørselsordninger

³² Jeg vurderede også, at direktionens projekt var tidskrævende og et yderligere tiltag ville kunne fjerne fokus fra direktionens projekt

³³ Gå-hjem-mødet den 9 oktober 2024 havde deltagere fra næsten alle enheder.

³⁴ Bl.a. ændring af ansvar for en klages modtagelse, en ændring jeg alene har set implementeret i én enhed, uagtet at ændringen blev delt i februar 2024 og gentaget i sensommeren

³⁵ Jeg har bl.a. gjort opmærksom på følgende fra Ombudsmanden: 1) At en kommune ikke kan kræve oprettelse af en Nemkonto for modtagelse af økonomisk hjælp 2) At al vederlag til kommunalbestyrelsen skal offentliggøres, hvilket foranledigede mig til at påpege to upræcisheder på kommunens hjemmeside,

- Udskrivelse af en 'find-flest-fejl' konkurrence i en tekst – hvor svarene var at finde i kommunens 'skriv-godt'-guide³⁶

³⁶ 16 ansatte indleverede et svar. Ingen fandt alle fejl, og flere lavede deres egne fejl.

8. Anbefalinger 2022 – 2024

8.1. Fra 2022-rapporten

Følgende anbefalinger indgik i borgerrådgiverens rapport for perioden 1. august til 31. december 2022:

1. Fastsættelse af tidsfrister for den konkret sagsbehandling og orientering herom til borger, samt orientering hvis tidsfrist³⁷ ikke kan overholdes
2. 'Hånd-holdt'-rådgivning af særligt udsatte borgere
3. Udpegning af kontaktperson i Dragør i sager omfattet af det forpligtende samarbejde med Tårnby Kommune for at sikre nødvendig koordinering mv.³⁸
4. Etablering af en 'fire-øjne' ordning (sag læses af mere end én person) i alle sager af indgribende karakter³⁹

8.2 Fra 2023-rapporten

Følgende NYE anbefalinger⁴⁰ indgik i borgerrådgiverens rapport for perioden den 1. januar til 31. december 2023

1. Udpeg én skabelonansvarlig i hver enhed, herunder med ansvar for opdateringer (fx af lovhenvisninger) som minimum hver tredje måned
2. Fokuser på tilpasning af skabeloner til den konkrete sag
3. Anvend den udarbejdede skriveguide til at understøtte den gode kommunikation med borgerne
4. Uddyb den juridiske begrundelse for afgørelser, så det er klart, hvilke faktuelle oplysninger der indgår og hvilke love, der er anvendt
5. Indsæt telefonnummer og træffetid samt mail-adresse på sagsbehandleren eller i det mindste afdeling.⁴¹

³⁷ Tidsfristen for den konkrete sag – herunder egen drift orientering af borger, såfremt frist ikke kan holdes

³⁸ Jeg er blevet gjort opmærksom på, at man i enheden (Børn, familie, skole) har etableret en sådan praksis

³⁹ Jeg er vidende om, at PPR har etableret en sådan fire-øjne ordning i oktober 2024 og indtil videre, ligesom andre enheder i efteråret 2024 har oplyst, at dette sker i alle afslagssager

⁴⁰ De i 2022 rapporten nævnte anbefalinger blev gentaget i 2023-rapporten

⁴¹ Implementeringen heraf er næsten lykkedes 100%

8.3 anbefalinger 2024 - fremadrettet

Indledningsvis bemærkes, at jeg er vidende om, at kulturændringer tager tid, ligesom jeg er opmærksom på, at direktionen i år har haft og fortsat har fokus på kvalitetssikring, og jeg kan konstatere, at der er sket forbedringer af den skriftlige kommunikation ligesom der er etableret ny sagsbehandlingspraksis⁴² i flere enheder.

I forbindelse med udarbejdelse af denne beretning har jeg modtaget følgende redegørelse fra direktionen:

- Alle relevante enheder har nu implementeret en 'fire-øjne praksis' på afslag og sager af særligt indgribende karakter
- Alle enheder har udpeget ansvarlige for de enkelte skabeloner
- Alle enheder har implementeret en systematik for regelmæssig opdatering af skabeloner
- Alle enheder har implementeret, at der fremgår relevante kontaktoplysninger i breve – enten til den konkrete sagsbehandler eller til enheden
- Der har været arbejdet intensivt med opdatering af skabeloner, så der tages udgangspunkt i anbefalingerne omkring den gode afgørelse
- Der er et fokus på særligt sårbare borgere – særligt dem med sager berørt af det forpligtende samarbejde, da de uforvarende kan komme i klemme mellem to kommuner

Jeg kan således med tilfredshed konstatere, at direktionen og den øvrige administration i løbet af anden halvdel af 2024 har gennemført og sikret implementering af mine tidligere anbefalinger.

⁴² Afslag læses af mere end sagsbehandleren

Jeg håber, at man vil fastholde de gode tiltag og har derfor alene et par supplerende anbefalinger:

1. Fokus på læring i hele enheden, fx sikre at opdateringer af skabeloner og ny viden herfra tilgås alle
2. Fokuser på tilpasning af skabeloner til den konkrete sag⁴³
3. Sikre den gode juridiske begrundelse for afgørelser, så det er klart, hvilke faktuelle oplysninger der indgår og hvilke love, der er anvendt – og ikke mindst hvorfor afgørelsen er truffet som sket
4. Konkret og specifik opfølgning på igangsatte projekter/tiltag

---o0o---

Dragør, den 12. december 2024

Bettina Normann Petersen
Borgerrådgiver

⁴³ Sletning af ikke relevante 'fraser'/formuleringer/betingelser etc.

Borgerrådgiveren

Rådhuset

2791 Dragør

T 32890119