

Borgerrådgiverens beretning 1. november 2019 - 9. oktober 2020



Forord

2020 har stået i undtagelsens tegn.

I marts 2020 lukkede Danmark ned, hvilket blandt andet betød hjemsendelse af Tønder Kommunes mange administrative medarbejdere – heriblandt borgerrådgiveren.

Nedlukningen betød færre henvendelser til mig som borgerrådgiver, hvorfor jeg i en periode hjalp juridisk afdeling med afklaring af visse retlige spørgsmål, som ikke havde potentiale til at konflikte med min uafhængige rolle som borgerrådgiver.

Inden corona lukkede Danmark ned, nåede jeg at have endnu en praktik i Jobcenterets Jobafklaringsgruppe. Dagen var rigtig godt givet ud, da jeg kom nærmere både sagsbehandlere, ledere og fagområde.

Jeg er i denne periode ophørt med at sidde i rotation på de forskellige biblioteker i kommunen. Jeg vurderede, at min tilstedeværelse på bibliotekerne medførte et begrænset antal henvendelser, samt at der i de åbne rum på bibliotekerne ikke er optimale vilkår for arbejdet som borgerrådgiver. Derfor fremgår det nu af hjemmesiden, at vi kan aftale, at et besøg hos borgerrådgiveren foregår på et af bibliotekerne, hvis borgeren ønsker dette.

Snart er det dog op til en ny borgerrådgiver at tilrettelægge åbningstider, besøgssteder med mere, da jeg har fået nyt arbejde og derfor stopper som borgerrådgiver med udgangen af oktober.

Derfor dækker denne beretning også alene perioden 1. november 2019 - 9. oktober 2020 for at jeg kan få afsluttet beretningen inden jeg fratræder.

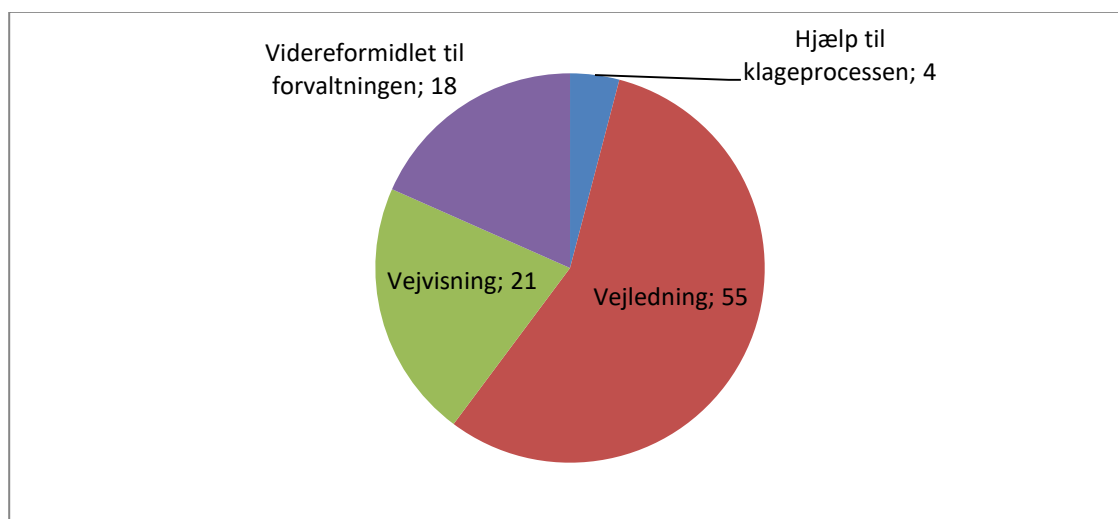
Jeg vil gerne sige Tønder Kommune, medarbejdere, direktion og borgmester tak for samarbejdet i de sidste to et halvt år. Det har været givende, udfordrende og et spændende indblik i den kommunale forvaltning.

Mette Garder Jensen
Oktober 2020

Overblik over henvendelser

I perioden har der været 93 borgerhenvendelser, hvoraf fem af henvendelserne har ført til oprettelse af to sager, fordi der har været tale om henvendelser, som vedrørte to forskellige temaer. Der er derfor registreret 98 sager i perioden.

I forhold til den hjælp, jeg har ydet borgeren, fordeler sagerne sig som anført i følgende diagram:



I fire af henvendelserne har borger ønsket hjælp til at klage over afgørelser fra kommunen, i tre tilfælde Tønder Kommune, i det sidste tilfælde en afgørelse fra en tidligere bopælskommune.

Klagesagerne har drejet sig om følgende:

Tønder Kommune:

- Borger ønsker hjælp til at klage over en ændret bevilling på en el-scooter, fra at dække hele anskaffelsesprisen til at være bevilget med delvis egenbetaling.
- Borger ønsker hjælp til at klage over en afgørelse om, at han ikke har bopæl på den adresse, hvor han hævder at have bopæl.
- Borger ønsker hjælp til at klage over kommunens afgørelse om delvis betaling af sønnens efterskoleophold. Den oprindelige klage var indgivet af forælder, som ikke var klageberettiget.

Anden Kommune:

- Borger ønsker hjælp til at klage over tidligere bopælskommunes opkrævning af ydelser. Jeg formidler kontakt og har dialog med borgerrådgiver i anden kommune.

I 55 sager har min behandling bestået i vejledning af borgeren. Det har for eksempel været sager, hvor borger har været uforstående overfor det kommunen har gjort i en given sag, usikkerhed på om borger har fået det, vedkommende har været berettiget til eller lignende. Her har jeg fungeret som bindeled og ydet uddybende vejledning og forklaring i forholdet mellem borger og forvaltning. I nogle sager har jeg deltaget i møder mellem borger og forvaltning.

I nogle sager har vejledningen vedrørt andre instanser end Tønder Kommune, for eksempel Udbetaling Danmark, Gældsstyrelsen, Familieretshuset, SKAT eller Borger.dk.

Eksempler på sager kategoriseret under "vejledning":

- En borger var blevet frataget en ordning med personlig hjælper. Borger har klaget over dette til Ankestyrelsen, og ønsker vejledning om, hvorvidt der er hjælpemuligheder i den mellemliggende periode.
- Borger ønsker hjælp til information om muligheder for at finde lejebolig og søge om boligstøtte.
- Borgers hus er beliggende i erhvervsområde ifølge lokalplanen, og kan derfor kun sælges til en køber, som har et CVR-nummer. Borger ønsker oplysning om, hvorvidt det er muligt at opnå dispensation fra dette.
- En partsrepræsentant for et handicappet familiemedlem ønsker vejledning i forbindelse med at vedkommende ønsker at klage over en afgørelse om, at familiemedlemmet skal flyttes til et andet aktivitetstilbud.
- Borger har klaget til Ankestyrelsen vedrørende en nedsættelse af hendes "særlige støtte". Borger ønsker hjælp til videresendelse af dokumenter fra Udbetaling Danmark til Ankestyrelsen samt vejledning om, hvorfor den særlige støtte var nedsat.
- Borger ønsker vejledning og hjælp til at finde og indsende dokumentation, som Jobcenteret efterspørger.
- Borger ønsker hjælp til at undersøge alternativer til den fysioterapi i hjemmet, hvortil der er venteliste.

I 21 sager har min bistand bestået i vejvisning. I disse sager har jeg undersøgt, hvor borger skal rette sin henvendelse hen for at få den efterspurgte hjælp.

Eksempler på sager registreret under "vejvisning":

- Borger ønsker oplyst, hvor klage over sagsbehandlingstid skal sendes hen.
- Borger ønsker undersøgt, om vedkommende kan få hjælp til tandbehandling.
- Borger ønsker hjælp vedr. psykisk syg bror, som ikke ønsker hjælp fra kommune.
- Borger ønsker siddepude til mand med sygdom.
- Borger har brækket hånden og ønsker delvis sygemelding/hjælp til ansættelse af medhjælper.
- Borger ønsker viden om mulighed for hjælp til nabo, som jævnligt indlægges på psykiatrisk hospital.

I 18 sager har jeg videreformidlet borgers henvendelse til forvaltningen. Det kan både være sager, hvor borger retter henvendelse til mig som første kontakt med kommunen, fordi de ikke ved, hvor de skal adressere deres henvendelse, men det kan også være sager, hvor borger føler at de har mødt modstand, og derfor ønsker at jeg skal være informeret om henvendelsen for at sikre uddybende svar.

Eksempler på sager registreret under "videreformidlet":

- Borger ønsker undersøgt, om det er muligt at få tilskud til indlæg i sko på grund af gigt.
- Borger ønsker at vide, om han kan komme i betragtning til seniorførtidspension efter nye regler.
- Borger ønsker anden familiebehandler.
- Borger ønsker nødknap til 75-årig mor, som ikke modtager hjælp/pleje.
- Borger med handicap har solgt virksomhed (som han tidligere drev med hjælp fra personlig assistance) og er i tvivl om fremtidige hjælpemuligheder.
- Borger var utilfreds med den hjælp, hjemmeplejen ydede.

Derudover har jeg haft ti interne henvendelser, hvor medarbejdere fra forvaltningerne har rettet henvendelse til mig for at få sparring i en konkret sag eller med en forespørgsel om, hvorvidt jeg kunne henvise til yderligere information om hjælpemuligheder, enten uden for kommunen eller andre steder i forvaltningen.

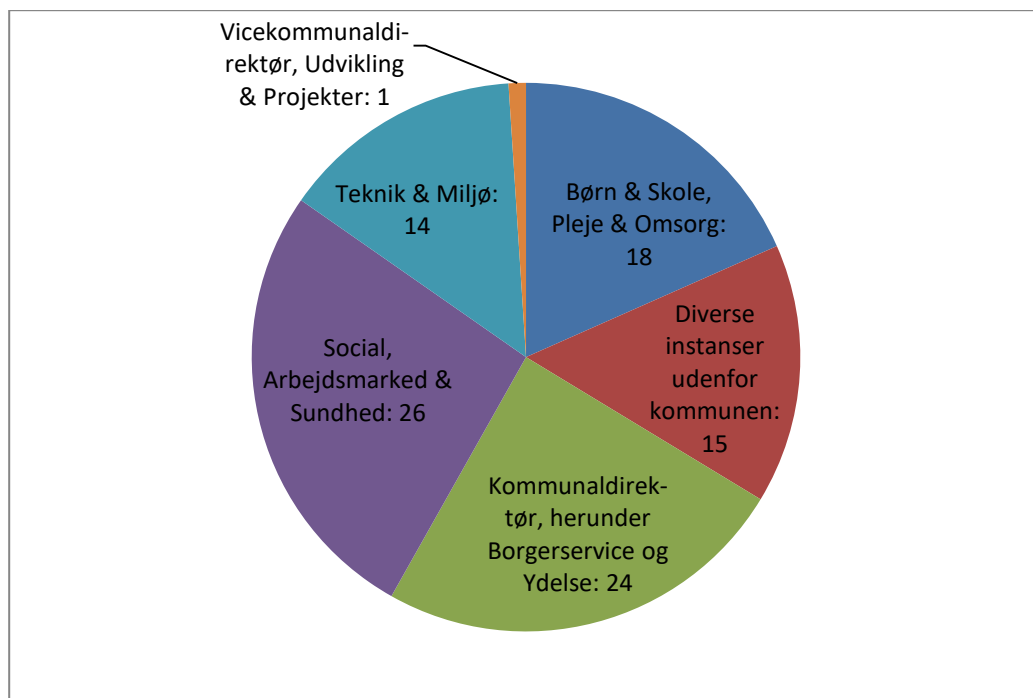
Disse henvendelser har blandt andet omhandlet:

- Information om henvendelser til Region Syddanmarks Patientkontor og hjælp til klage over behandling.
- Sparring vedrørende sagsforløb samt henvisning af borger til borgerrådgiveren ved fortsat utilfredshed.

Jeg er meget glad for de interne henvendelser, jeg modtager, da det viser, at forvaltningen har kendskab til, at kommunen har en borgerrådgiver og har tillid til, at det kan være en mulighed for at få hjælp og sparring.

Fordeling på direktørområder

Sagerne fordeler sig på de forskellige direktørområder som anført herunder:



Sagerne fordeler sig med en overvægt på det sociale område samt på henvendelser til og vedrørende Borgerservice og Ydelse.

Det er ikke overraskende, da det er på det sociale område borgerne er i kontakt med kommunen omkring nogle af de allervigtigste områder i deres liv, herunder helbred, arbejde og børn.

Borgerservice og Ydelse har stor borgerkontakt både i forhold til udbetaling af ydelser, ansøgning om tilskud og enkeltydelser med videre.

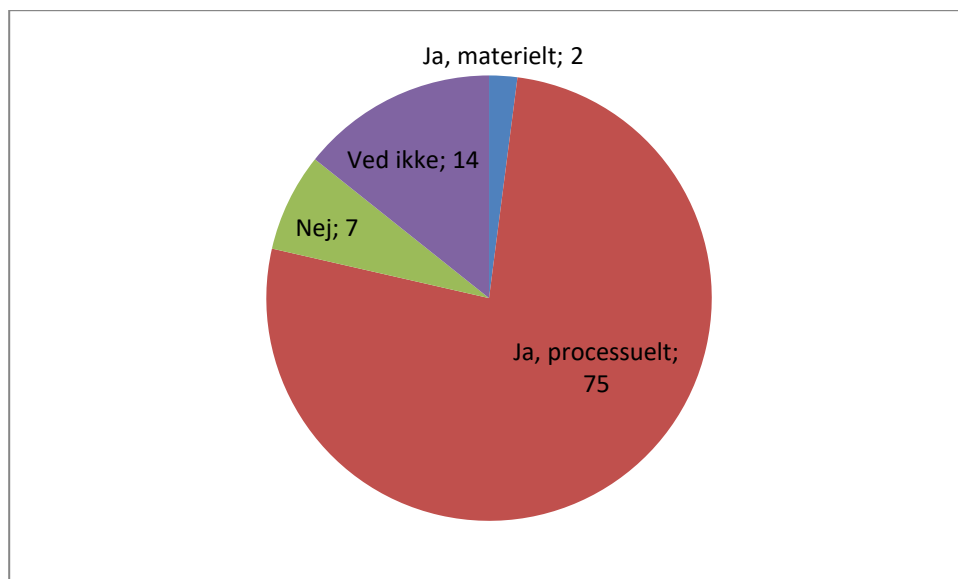
Derfor ser jeg det ikke som et udtryk for, at nogle forvaltninger har større udfordringer end andre, men blot at nogle forvaltninger har et større potentielt grundlag for at være i kontakt med borgere, som oplever utilfredshed i mødet med kommunen. Dertil kommer at udfordringen er vigtig nok for borgerne til, at de går videre med en uløst konflikt eller et behov, som ikke er imødekommet.

Styrket retsstilling for borgeren?

I langt de fleste sager har jeg en opfattelse af, at borger har fået en bedre forståelse for deres sag eller har fået hjælp og vejledning i forhold til, hvor de skal rette deres henvendelse hen. Disse henvendelser er kategoriseret som at borgerne har fået en processuelt bedre retsstilling.

I enkelte tilfælde har borger fået ændret den oprindelige afgørelse på baggrund af henvendelsen til mig. Disse er kategoriseret som at borgeren har fået en materielt bedre retsstilling.

I syv sager vurderer jeg, at borger ikke har fået en bedre retsstilling, og i 14 sager har jeg ikke kunnet vurdere, om borger oplevede en bedre retsstilling efter at have rettet henvendelse til mig.



Borgerrådgiverens observationer og anbefalinger

Samspil internt i kommunen

Når jeg forsøger at danne mig et overblik over, hvad der er gennemgående temaer i de henvendelser, jeg modtager, er det ofte et manglende overblik over, hvor borgerne kan få den hjælp, de mener at være berettigede til.

Det kan både være internt i kommunen, hvor den hjælp, en borger har brug for kan være "fordelt fagligt" i flere afdelinger, hvilket gør det svært for borgeren at føle sig set og imødekommet som et "helt" menneske.

Som jeg har beskrevet i sidste års beretning, kan det være svært og uoverskueligt for en borger, at være nødt til at rette henvendelse til flere forskellige dele af forvaltningen, med henblik på at undersøge, hvilke muligheder der er for støtte.

Her opstår vigtigheden af, at forvaltningen spiller sammen som en samlet enhed og hjælper borgerens anmodning om hjælp videre til rette afdeling, eller på anden vis sikrer, at de relevante afdelinger er involveret med henblik på at håndtere de udfordringer, som ligger inden for kommunens handlepligt.

Samspil med resten af det offentlige

Derudover oplever jeg ofte, at det kan være en udfordring for borgerne at bevæge sig rundt i resten af det offentlige Danmark.

For eksempel har jeg haft flere henvendelser, hvor jeg har hjulpet med kontakten til Udbetaling Danmark eller SKAT.

Når en borger modtager en offentlig ydelse via kommunen, bliver det ofte kommunen, borgeren søger til, hvis der er fejl eller problemer med denne ydelse, selvom det måske ikke er hos kommunen, fejlen ligger.

At tage borgeren i hånden

Som borger i et moderne samfund, forventes man at klare rigtig mange ting via internettet eller telefonen, via tast-selv-løsninger og log-in med nemID.

Det er rigtig fint for alle de borgere, som har en teknologisk forståelse og kunnen, adgang til computer og nemID samt mulighed for at forstå det danske sprog.

Jeg oplever, at primært ældre borgere og udenlandske tilflyttere har udfordringer med systemerne, når det for eksempel forudsættes, at de ansøger om ydelser via internettet, eller når det formodes, at udenlandske tilflyttere forstår nok dansk til at begå sig.

Derfor er jeg rigtig glad for, at der i Tønder Kommune findes borgerguides, som kan være behjælpelige med at løse sådanne udfordringer for de borgere, der ikke kan selv.

Jeg har ofte stået i dilemmaet, hvorvidt jeg skulle hjælpe en borger, når problemet eller udfordringen ikke var en direkte kommunal opgave. Jeg har haft tid og mulighed for at hjælpe "bredt", også hvor kommunens andel i problemstillingen var forholdsvis lille.

Jeg ved ikke, hvorvidt dette er en udfordring for Tønder Kommunes borgerguides, men vil blot gøre opmærksom på, at min oplevelse er, at der er begrænsede øvrige hjælpemuligheder for borgere med sådanne - i nogle tilfælde - lavpraktiske udfordringer.