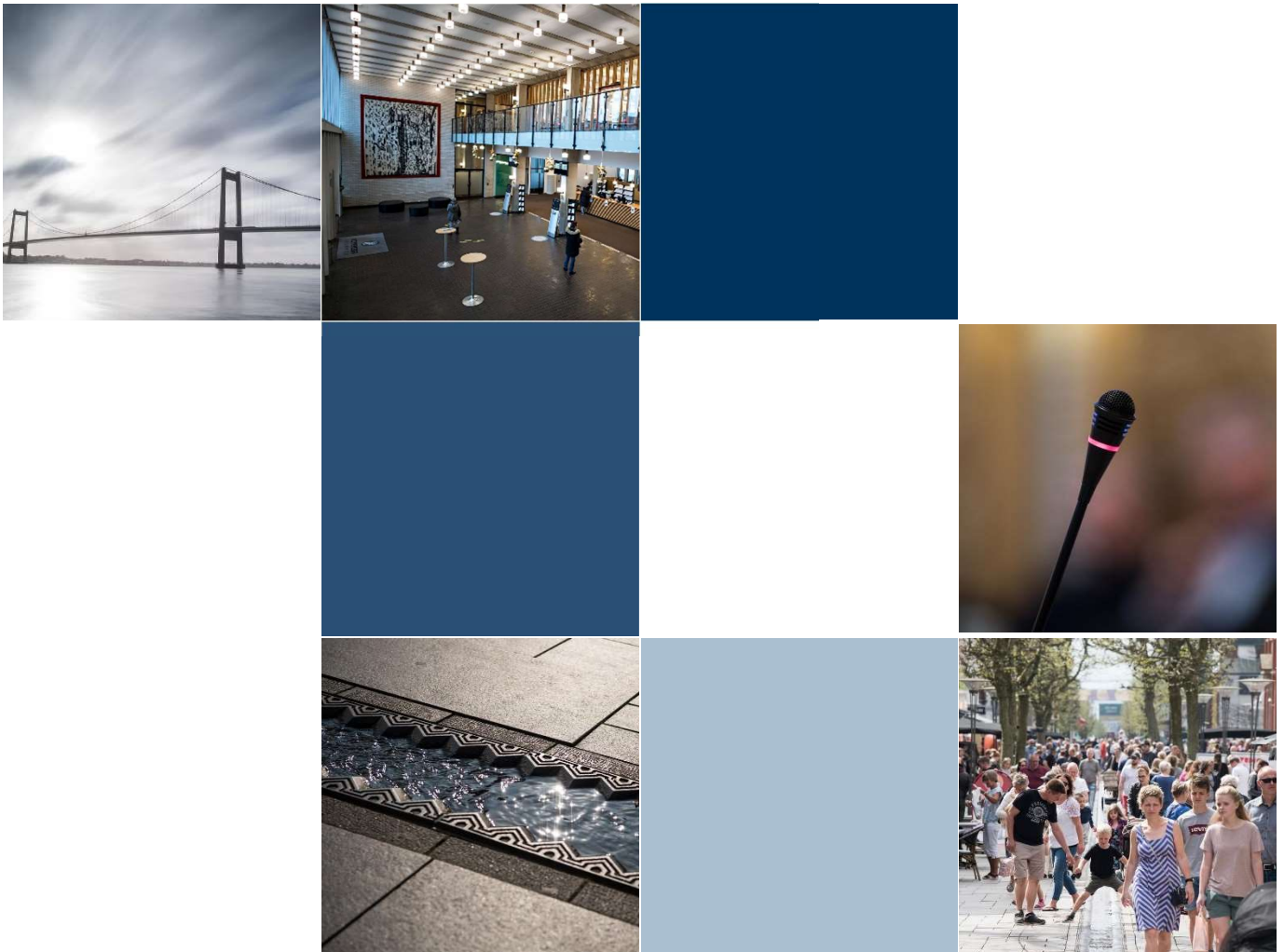


# BORGERVEJLEDERENS ÅRSBERETNING APRIL 2020 – APRIL 2021





# BORGERVEJLEDERENS ÅRSBERETNING APRIL 2020 – APRIL 2021

## Indholdsfortegnelse:

Baggrund	Side 3
Organisering og formål	Side 3
Funktion	Side 3
Værdier	Side 4
Tilgængelighed	Side 5
Statistik	Side 6
Anbefalinger	Side 7



### **Baggrund**

Fredericia har siden november 2014 haft en borgervejleder. En intern evaluering af ordningen blev på initiativ af Økonomiudvalget gennemført i december 2016.

I januar 2017 besluttede Økonomiudvalget, at borgervejlederfunktionen skulle videreføres.

Jesper Gottlieb tiltrådte d.18.april 2017.

I august 2017 tiltrådte Liv Lykkegaard og var ekstra borgervejleder indtil d.1.oktober 2018, hvor hun blev veterankoordinator.

### **Organisering og formål**

Borgervejlederen er ansat direkte af Fredericia Byråd, og er adskilt fra kommunens administration.

Funktionen er uafhængig af byråd, udvalg, borgmester samt fagafdelinger og administration.

Borgervejlederens hovedopgave er at styrke dialogen mellem Fredericia Kommune og kommunens borgere og virksomheder, samt at bidrage til en sikring af retssikkerheden i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Borgervejlederen skal medvirke til at skabe en god, klar og tydelig dialog mellem Fredericia Kommune og kommunens borgere og virksomheder.

Borgervejlederen yder vejledning ud fra et helhedsorienteret perspektiv med målsætning om, at henvendelser søges løst i dialog. Vejledningen har fokus på at skabe klarhed og sætte borgeren i stand til at navigere i det kommunale system.

Herigennem styrkes borgeren til at tage ansvar for egen situation.

Hele funktionsbeskrivelsen kan læses under referater på fredericia.dk, da den er blevet behandlet, drøftet og godkendt på Demokrati- og Borgerudvalgets møde d.26.september 2017:

<http://fredericia.dk/dagsorden/demokrati-borgerudvalget-26-09-2017>

### **Funktion**

Borgervejlederen tilbyder anonym vejledning til borgere og virksomheder i kommunen.

Ofte sker kontakt i første omgang pr. telefon eller mail, men det personlige møde vægtes højt, specielt i mere komplicerede sager.

Borgervejlederen har ikke sagsadgang og er opmærksom på, at den første viden fra borgeren er subjektiv. Men med fysiske breve eller nøglekort medbragt til første møde kan borgers breve fra forvaltningen læses sammen.

Hvis en borger udleverer dokumenter til borgervejlederen, vil dokumenterne blive opbevaret så de alene er tilgængelige for borgervejlederen og blive makuleret efter sagens afslutning.

Borgervejlederen journaliserer ikke henvendelser og har selv sagt ikke notatpligt, da anonymiteten beskyttes.

Borgervejlederen har tavshedspligt. De oplysninger, som udveksles mellem borger/virksomheder og borgervejleder forbliver fortrolige, medmindre andet er



aftalt med samtykke fra borger eller virksomhed.

Borgervejlederen respekterer således en borgers ønske om anonymitet, medmindre det oplyste giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer. Tilsvarende gælder underretningspligten, jf. Lov om social service kapitel 27.

Borgervejlederen kan hjælpe med at forstå breve fra forvaltningen, finde vej i det kommunale system, skabe overblik, støtte op om en fortsat god dialog og vejlede om klagemuligheder.

Jeg kan ligeledes tage med borgeren til møder som støtte, hvor min funktion vil være at støtte op om dialogen og sikre, at borgeren bliver hørt og får sagt, hvad borgeren har udtrykt ønske om inden mødet.

Jeg bør således ved møder ikke opfattes alene som en bisidder, men som et redskab til at styrke dialogen mellem borger og forvaltningen.

Det er i denne årsberetning desværre nødvendigt at understrege, at den eneste forskel mellem en partsrepræsentant og bisidder er, at en bisidder ikke kan repræsentere borgeren (altså møde uden borgeren). Men der er **ikke** restriktioner for bisidders mulighed for at udtale sig eller deltage aktivt i møder, hvilket flere gange er slået fast af Folketingets Ombudsmand.

Borgervejlederen kan ikke ændre en konkret afgørelse fra forvaltningen og dette vil ligeledes være uforeneligt med den uafhængige funktion som borgervejleder.

## Værdier

Borgervejlederen er opmærksom på og anerkender de mange gode daglige kontakter mellem forvaltningen og borgere samt virksomheder.

Mit ønske som borgervejleder er at hjælpe de sidste kontakter til at blive bedre, så både borgere og forvaltning får en bedre oplevelse.

Borgerne skal nogle gange kun være ude for én enkelt dårlig oplevelse for at miste tilliden til kommunen / forvaltningen. Ved at hjælpe borgeren med at skabe overblik, er det nemmere for borgeren selv at vælge, hvad borgeren vil gøre og finder bedst i eget liv.

Det er ikke borgervejlederens intention at opstille løsninger for borgerne (eller forvaltningen), men alene komme med muligheder.

Borgeren har ansvar for eget liv, men hvis man er i en krise eller er i en presset situation, kan man have brug for en hjælpende hånd eller nogle gode råd. Jeg er meget opmærksom på, at borgeren er ekspert i eget liv og selv skal gøre så meget som muligt.

Det er en dynamisk proces og hvis jeg er med som støtte under et langvarigt forløb vurderer jeg hele tiden om det er frugtbart for borgeren, at jeg fortsat deltager og hvor meget. Dette sker som regel i dialog med og efter aftale med borgeren.

Ofte ebber kontakten fra borgeren ud efter et stykke tid og af etiske årsager kontakter jeg ikke en borger. Man skal kunne vælge borgervejlederen fra uden at blive kontaktet eller føle, at man skal forklare sig.



Som borgervejleder har jeg tiden til at gennemgå breve med borgerne og højne forståelsen af indholdet og konkrete individuelle vurderinger.

Omkring klager opfordrer jeg altid borgerne til at komme med nye oplysninger eller påpege uenighed i vurderinger i afgørelsen, hvis man ønsker at klage – blot at sende en klage uden begrundelse hjælper næppe meget.

Jeg er opmærksom på at give forvaltningen mest muligt arbejdsro, da jeg er klar over en stor sagsstamme i nogle afdelinger. Hvis jeg undtagelsesvist med borgers samtykke kontakter en medarbejder er det alene for at støtte op om den fortsatte gode proces og ideelt spare medarbejderen for ekstraarbejde.

Jeg henviser ofte til gode samarbejdspartnere såvel eksternt som internt – for eksempel Rets hjælpen, der er startet op igen i Fredericia, Café Økonomi i Frivilligcentret, Huslejenævnet og Din Indgang.

### **Tilgængelighed**

Jeg har kontor i lokale 303 ved byrådssalen. Der er nem adgang via Borgerservice, også for gangbesværede eller man kan komme mere anonymt til mit kontor via indgangen til de offentlige toiletter i Gothersgade og tage trappen.

Under hjemsendelse på grund af Covid-19 har jeg været tilgængelig for personlige møder med fokus på sikkerhed. Der har desuden været utroligt mange møder via Teams / pc, da sagsbehandlere har været hjemsendt. Jeg vil gerne anerkende en stor fleksibilitet fra forvaltningens side og imødekomme borgere med mod på den

digitale verden, når vi kunne sidde sammen og tale med sagsbehandler.

Jeg svarer altid på henvendelser inden for 24 timer på hverdage og der er sjældent mere end få dages ventetid på et møde for mere uddybende vejledning.

Grundlæggende er borgervejlederen tilgængelig, når borgerne har brug for mig. Hvis en borger er i uddannelse eller arbejde er det ikke meningen, at man skal tage fri for at mødes med mig. Nogle gange ønsker borgeren også, at en person i netværket deltager og det kan være hensigtsmæssigt at mødes efter kl. 16.

Man kan få et møde, når man ønsker det og det kan også finde sted i borgerens hjem.

Med den større imødekommenhed over for borgernes ønsker om sene tider på flere hverdage er jeg samtidig ophørt med træffetid på biblioteket.

Den altovervejende hovedregel er, at borgeren selv skal rette henvendelse til borgervejlederen. I enkelte tilfælde kan det være pårørende eller forvaltningen, der retter henvendelse og etablerer den første kontakt.

Omkring udbredelse af kendskabet til borgervejlederfunktionen har Mulighedskataloget i efteråret 2019 gjort en enorm forskel. Direktionens forslag om at spare borgervejlederfunktionen væk gav massiv omtale.

Jeg er fortsat opmærksom på, at mit postkort står centralt på biblioteker, Jobcentre og andre forvaltningsgrene. Jeg er ligeledes med i Frivilligcentrets sociale vejviser og er aktiv i mange andre sammenhænge.



Mange angiver fortsat, at de har hørt om mig fra deres netværk og ad den vej er blevet opmærksom på mig. Medarbejdere vejleder også i større omfang om, at borgervejlederen kan være en mulighed.

### Statistik

I modsætning til den tidligere borgervejleders årsberetning fra 2015 registreres henvendelser på antal borgere – som regel henvender borgeren sig om flere forhold, der også kan vedrøre forskellige afdelinger i organisationen. Dette registreres alene som én henvendelse, også hvis samme borger er i længerevarende kontakt med mig.

I statistikken vil en borger, der henvender sig for at finde rette person i Teknik & Miljø og en borger, der ønsker min støtte jævnligt tælle med samme vægt. Men arbejdsmæssigt er forskellen enorm, da første henvendelse kan afsluttes med det samme.

Denne årsberetning dækker april 2020 – april 2021, hvor 244 **nye** borgere har henvendt sig på 12 måneder. I sidste årsberetning henvendte 255 nye borgere sig på 11 måneder og omregnet til et år svarede det til 278 nye borgerhenvendelser. På trods af Covid-19 har er antallet af nye henvendelser således stabilt, dog med en mindre forventelig nedgang.

Jeg skriver helt bevidst **nye** borgere, da forvaltningen i deres Mulighedskatalog misforstod opgørelsen af antal henvendelser og tolkede nedgangen i antal nye henvendelser som en nedgang i antal henvendelser.

Det er min fejl, at jeg ikke har gjort nok opmærksom på, at jeg løbende har 50-150 borgere, der får støtte. Altså borgere fra tidligere år, som af og til henvender sig for at få sparring eller et godt råd til deres forløb og samarbejde med forvaltningen.

Jeg modtager ikke under 2.000 årlige henvendelser på sms, mail og telefon svarende til omkring 20 dagligt.

Henvendelsesform er i forhold til tidligere år udeladt. Det samme er de hyppigste konkrete henvendelsesformer.

### Antal henvendelser 2020-2021:

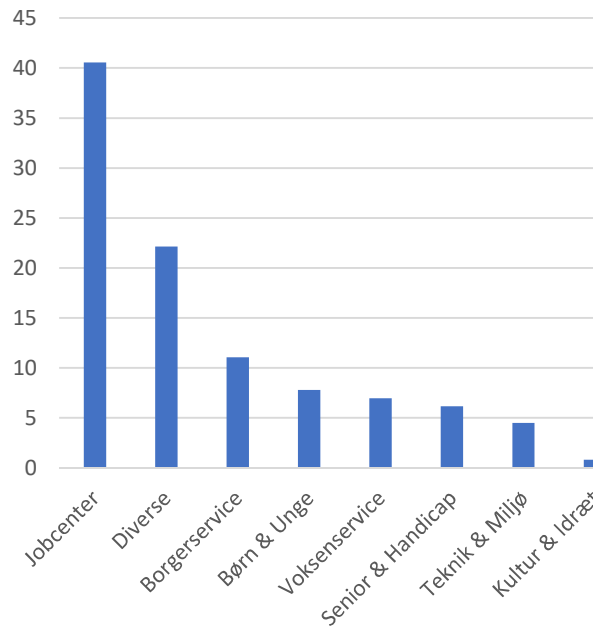
Jobcenter	99	40,57%
Diverse	54	22,13%
Økonomi & Personale = Borgerservice	27	11,06%
Børn & Unge	19	7,79%
Voksenservice	17	6,97%
Senior & Handicap	15	6,15%
Teknik & Miljø	11	4,51%
Kultur & Idræt	2	0,82%
<b>I alt</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>

### 2019-2020:

Jobcenter	91	35,69%
Diverse	70	27,45%
Økonomi & Personale = Borgerservice	31	12,16%
Børn & Unge	27	10,59%
Voksenservice	17	6,66%
Senior & Handicap	14	5,49%
Teknik & Miljø	5	1,96%
<b>I alt</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>



### Diagram 2020-2021:



Diverse er overvejende omkring ydelser relateret til Udbetaling Danmark, problemer med udlejer, SU samt SKAT og Gældsstyrelsen.

En henvendelse registreres inden for dén afdeling, der umiddelbart fylder mest hos borgeren.

I denne årsberetning er henvendelser under Økonomi & Personale et udtryk for, at Borgerservice har været placeret der.

De største ændringer fra sidste til denne årsberetning er:

Teknik & Miljø fra 1,96% til 4,51% (stigning på 230%), men stadig med relativt få henvendelser.

Familie & Børnesundhed fra 10,20% til 6,15%, (fald på 34,2%), henvendelser til F&B udgør 15 af 19 henvendelser under Børn & Unge.

### Anbefalinger

Jeg vil gerne anerkende de store anstrengelser, som finder sted i Familie & Børnesundhed for at møde borgerne på en endnu bedre måde. Jeg kan erfare, at der arbejdes ihærdigt og konstruktivt.

Men som med Hjælpe midler under Social & Handicap, Enkeltydelser under Borgerservice og § 100 merudgiftsydelse under Social & Beskæftigelse drømmer jeg om større bevillinger til at nedbringe sagsbehandlingstiderne ~ færre sager pr.sagsbehandler.

Nok så dygtige sagsbehandlere kan ikke overholde svarfrister og en rimelig sagsbehandlingstid, hvis ressourcerne ikke følger med antallet af henvendelser og arbejdspresset.

Jeg er imponeret af indsatsen fra medarbejderne i hele kommunen under Covid-19. Det har været svære arbejdsforhold, når Folketinget har holdt mange hjemme. Specielt håndteringen af nødpasning i foråret 2020 var pragmatisk og hjalp mange borgere i en ny svær situation.