

ÅRSRAPPORT FRA BORGERRÅDGIVEREN

Årsberetning fra Stevns kommunes borgerrådgiver for januar-december 2023



Indhold

Indledning og resumé	3
Om borgerrådgiverfunktionen	4
Opfølgning på anbefalinger i borgerrådgiverens beretning 2022.....	5
Henvendelser i 2023	7
Statistik 2023	7
Henvendelser fordelt på fagcentre i 2023.....	8
Behandlede emner fordelt på fagcentre	8
Sammenfatning og konklusion.....	10

Indledning og resumé

Dette er den tredje årsberetning fra borgerrådgiveren i Stevns Kommune. Beretningen dækker kalenderåret 2023.

Der er i 2023 modtaget i alt 77 borgerhenvendelser.

I Stevns Kommune blev borgerrådgiverfunktionen efter kommunestyrelseslovens § 65e etableret i maj 2021 og sidenhen varetaget af cand.jur. Tanja Yndigegn, som imidlertid er på orlov. Jeg har varetaget funktionen midlertidigt siden 15. august 2023.

Beretningen for 2023 afspejler primært den periode, hvor jeg har været borgerrådgiver, det vil sige de sidste 4½ måned af 2023. Der er i den periode modtaget 13 borgerhenvendelser.

Antallet af borgerhenvendelser har siden funktionens oprettelse været meget svingende. I 2021 modtog borgerrådgiveren 34 borgerhenvendelser over en periode på 8 måneder og i 2022 modtog borgerrådgiveren 133 henvendelser fordelt over 12 måneder. I 2023 er der modtaget 77 borgerhenvendelser. Antallet af registrerede henvendelser har således ændret sig markant i forhold til sidste år. Denne nedgang af antallet af henvendelser ses på tværs af forvaltningens fagcentre.

På baggrund af de få sager, som jeg har behandlet fra 15. august til 31. december 2023, har jeg haft begrænset kontakt med forvaltningens forskellige fagcentre. Jeg har primært været i dialog med fagcentret Børn og Læring, hvor borgerrådgiverens anbefalinger i 2022 også blev drøftet. Der er igangsat initiativer i forhold til forbedring af kvaliteten af sagsbehandlingen på området.

Tak til de berørte borgere og medarbejdere for at tage godt imod mig.

God læselyst

Gülüm Yalcin
Borgerrådgiver

Om borgerrådgiverfunktionen

For information om etablering af borgerrådgiverens funktion, arbejdsgange og kompetencer, se borgerrådgiverens rapport fra 2021 eller [Link til borgerrådgiverens funktion, arbejdsgange og kompetencer.](#)

Kontakt og sikker post

Borgerrådgiveren har adresse på Store Heddinge Bibliotek, Kirketorvet 2, 4660 Store Heddinge. Borgerrådgiveren kan træffes telefonisk tirsdag, onsdag og fredag. Møder med borgerrådgiveren skal aftales på forhånd. Hvis en borger ønsker det, kan der aftales møde uden for åbningstiden. Borgerrådgiveren kvitterer og følger op på nye henvendelser senest en arbejdsdag efter modtagelsen.

Borgerrådgiveren kan kontaktes på følgende måde:

e-mail: Borgerraadgiver@stevns.dk

Brev: Store Heddinge Bibliotek, Kirketorvet 2, 4660 Store Heddinge, Att. borgerrådgiver.

Tlf. nr.: 23 41 68 17

I beretningen for 2022 blev det beskrevet at borgerrådgiveren ikke har en såkaldt "sikker mail-adresse", som borgerne kan skrive til. Dette forhold er der rettet op på i 2023, så der nu kan skrives til borgerrådgiveren via en sikker formular. Samtidig skulle dette også sikre at mailhenvendelser til borgerrådgiveren kommer direkte til borgerrådgiveren og ikke bliver sendt til andre fagcentre.

Opfølgning på anbefalinger i borgerrådgiverens beretning 2022

I borgerrådgiverens beretning fra 2022 var følgende anbefalinger (det var i øvrigt de samme anbefalinger som i 2021):

Anbefalinger til vejledningspligten

- At ledelsen sætter fokus på vejledningspligten og sørger for, at medarbejderne er klædt fagligt på til at vejlede borgerne inden for eget område og er opmærksomme på, hvornår der kan være behov for at søge vejledning inden for et andet fagområde.
- Større fokus på tværfagligt samarbejde, hvor det er muligt og relevant.
- Større opmærksomhed på, at ansøgninger skal behandles uanset, hvilket format de modtages i, og at hvis der er krav om et bestemt format, skal der vejledes om det.

Anbefalinger til lang sagsbehandlingstid og manglende svar

- At ledelsen sikrer gode sagsrutiner og arbejdsgange til styring af sagerne, f.eks. gennem paradigmer til fristforlængelser.
- At borgeren gives grundig vejledning om sagsbehandlingsprocessen og tidsperspektiver tidligt i forløbet, så der er forventningsafstemt med borgeren.
- At borgeren orienteres og gives en forklaring, hvis sagsbehandlings- og svarfrister ikke kan overholdes.
- At udmeldte sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside gennemgås med henblik på at gøre dem let gennemsigelige for borgeren og for at sikre, at de angiver sagsbehandlingstidens start fra det tidspunkt, hvor en ansøgning kommer frem til kommunen eller et tilsvarende præcist starttidspunkt.

Centerchefgruppen har på baggrund af borgerrådgiverens anbefalinger til forvaltningen i 2022 nedsat en arbejdsgruppe på tværs af fagcentrene med henblik på at styrke borgerbetjeningen i Stevns Kommune.

I Børn og Læring er der i 2023 foretaget en række store initiativer/tiltag i forhold til forbedring af kvaliteten af sagsbehandlingen:

1. Ansættelse af to socialjuridiske konsulenter.

Formålet er at øge afdelingens samlede juridiske kompetenceniveau. Dette skal ske gennem juridisk sagssparring, undervisning, udarbejdelse af sagsgange og implementering af Barnets Lov.

2. Ændring af Børne- og Ungerådgivernes (tidligere sagsbehandlere) funktionsbeskrivelse, så de går fra at udføre sagsbehandling på fuld tid, til at udføre delvist sagsbehandling og delvist §11-rådgivning som dagtilbuds- eller skolesocialrådgiver.
3. Ændring af ledelsesorganisering.

så alle Børne- og Ungerådgivere og andet personale (ca. 35 i alt) får samme personaleleder og i forlængelse heraf to faglige ledere

4. Udbygning af samarbejdet med byens Forældregruppe, der er en gruppe af forældre, der ikke har oplevet sig mødt og lyttet til i tilstrækkelig grad af Børnefamilieafdelingen og skolerne.
5. Etablering af kvantitativt og kvalitativt ledelsestilsyn.

Der er etableret et halvårligt kvantitativt ledelsestilsyn samt et årligt kvalitativt ledelsestilsyn. Alle tre tilsyn bliver forestået af de socialjuridiske konsulenter og ledelsen.

Som borgerrådgiver finder jeg disse tiltag særdeles spændende, også i lyset af Barnets Reform. Som nævnt i statistikken over henvendelser til borgerrådgiveren kan det konstateres, at der er sket et markant fald i antallet af henvendelser indenfor Børn og Lærings område. Baggrunden kan bl.a. være denne ændret organisering og styrkelse af sagsbehandlingen med 2 faglige konsulenter.

Henvendelser i 2023

I 2023 har der været følgende borgerhenvendelser til borgerrådgiveren:

- 77 forskellige borgere har henvendt sig til Borgerrådgivningen
- Der er på den baggrund registreret 75 forskellige punkter til behandling
- 29,3 % af oprettede punkter til behandling har været klageforhold – 22 behandlingspunkter
- 9,3% af oprettede punkter til behandling har været hjælp til at klage – 7 behandlingspunkter
- De resterende 61,3 % af øvrige punkter til behandling er hovedsageligt vejvisning og besvarelse af generelle spørgsmål om administration og retsregler – 46 behandlingspunkter

Statistik 2023

Borgerrådgiveren fører statistik over alle indkomne henvendelser. Formålet med statistik og registrering af henvendelserne er at kunne give præcise oplysninger om, hvilke forhold der giver anledning til henvendelser og klager fra borger.

Borgerrådgiveren registrerer hver indkommen henvendelse som en selvstændig henvendelse. Hvis borgeren har flere forhold inden for en sag, som vedkommende ønsker at klage over eller hjælp til at håndtere, vil de øvrige punkter blive registreret som et selvstændigt behandlingspunkt. På denne måde vil antallet af behandlingspunkter som regel være større end antallet af henvendelser i alt. Henvender borgeren sig med klager eller spørgsmål til to uafhængige sager eller emner, vil dette blive registreret som to selvstændige henvendelser, selvom det er samme borger, de vedrører.

De to skemaer nedenfor er opsat efter dette princip for statistikregistrering. Der er både tale om en oversigt over henvendelser fordelt på fagcentre i alt samt en oversigt over, hvilke emner, der er kommet flest henvendelser om, inden for et bestemt fagcenters område.

Henvendelser fordelt på fagcentre i 2023

Fagcenter	henvendelser i alt	Punkter til behandling oprettet	Sager oversendt til fagcenter til behandling; Sendt af borger efter bistand til formulering og fremsendelse eller via borgerrådgiveren	Henvendelser afsluttet med generel vejledning fra borgerrådgiveren om forståelse af regler eller indhold af sag/sagsakter, afgørelse eller brev
AM	12	13	6	7
B&L	26	30	21	9
S&O	9	10	3	7
T&M	12	13	4	9
P&B	8	8	3	5
Ø, HR&IT	1	1	1	
Afviste	9			
Samlet	77	75	38	37

Behandlede emner fordelt på fagcentre

Fagcenter	Klage over sagsbehandlingstid/manglende svar	Klage over manglende eller utilstrækkelig vejledning	Klage over sagsbehandlingsregler og anvendelse	Klage over sagsbehandlers adfærd	Ønske om hjælp til dialog	Hjælp til at forstå Afgørelse /breve/sag	Hjælp til at formulere en klage/vidersende klage over en afgørelse eller sagsbehandling	Ønske om vejledning om generelle regler og *spørgsmål
AM	1			1			2	9
B&L	8	1	1	3	1	1	2	13
S&O	1			1			1	7
T&M	3	1						9
P&B								8
ØKO						1		
I alt	13	2	1	5	1	2	5	46

I lighed med 2022 har der været flest henvendelser til borgerrådgiveren indenfor Børn og Lærings ansvarsområde. Men der er tale om en halvvering af henvendelser i forhold til 2022. De fleste

henvendelser indenfor Børn og Læring har først og fremmest drejet sig om ønske om vejledning/generelle spørgsmål indenfor fagområdet og dernæst egentlige klager over sagsbehandlingen. Fagcentret Arbejdsmarked tegner sig for næstflest henvendelser. Indenfor de øvrige forvaltningsområder fordeler henvendelserne til borgerrådgiveren jævnt.

Sammenfatning og konklusion

Som borgerrådgiver alene gennem de sidste 4½ måned af 2023 finder jeg ikke grundlag for at fremkomme med egentlige anbefalinger til forvaltningen.

Jeg kan konstatere at forvaltningen seriøst arbejder med at implementere forbedringer i forhold til borgerrådgiverens anbefalinger i 2021 og 2022.

Især har det været spændende at høre de ændringer i sagsarbejdet og organiseringen, som er foretaget indenfor Børn og Læring i 2023, som efter borgerrådgiverens opfattelse giver grundlag for at forvente en større borgertilfredshed – og deraf bl.a. færre klagesager.

Det har også været spændende at deltage i den tværfaglige workshop om styrket borgerbetjening og samarbejde i november 2023. Det arbejde, som dermed er iværksat, skal munde ud i et fælles kodeks for Stevns Kommune. Som borgerrådgiver vil det være naturligt at følge dette arbejde på nært hold.

Whistleblowerordningen

Den 17. december 2021 trådte Stevns kommunes whistleblowerordning i kraft. Borgerrådgiveren er til dagligt ansvarlig kontaktperson for whistleblowerordningen. Advokatfirmaet Norrbom Vinding varetager overvågningen af indberetningsportalen og foretager den første screening af indberetninger. Denne screening indeholder en vurdering af, om indberetningen falder inden for ordningen og forslag til behandling af indberetningens indhold.

Information om indberetninger inden for ordningen videregives i fortrolighed af Norrbom Vinding til Stevns kommunes whistleblowerenhed, som består af borgerrådgiveren og HR-teamlederen.

Whistleblowerordningen er et tilbud til nuværende og tidligere ansatte i Stevns Kommune samt til kommende ansatte, der endnu ikke er tiltrådt stillingen. Ordningen er derudover tilgængelig for frivillige og praktikanter, eksterne samarbejdspartnere og private leverandører.

Ordningen giver mulighed for anonymt eller ikke-anonymt at videregive informationer om ulovligheder eller alvorlige uregelmæssigheder i Stevns kommunes administration eller borgerbetjening.

Afrapportering om whistleblowerordningen

En gang årligt skal borgerrådgiveren i sin funktion af whistleblowerenhed redegøre for antallet af modtagne indberetninger og status for behandling af henvendelserne i den pågældende periode.

Redegørelsen skal indeholde oplysninger, om hvor mange indberetninger, der er afvist eller afsluttet, hvor mange der har været undersøgt af whistleblowerenheden og hvor mange der har givet anledning til politianmeldelser. Rapporten skal indeholde en beskrivelse af de overordnede temaer for de indberetninger, der er modtaget og undersøgt i perioden.

Ifølge borgerrådgiverens vedtægt skal redegørelsen være en del af borgerrådgiverens årsberetning. Redegørelsen skal forelægges Økonomiudvalget og Kommunalbestyrelsen til orientering.

I perioden 1. januar 2023 - 31. december 2023 er der indgået 3 anmeldelser til ordningen. Advokatfirmaet Norrbom Vinding har screenet anmeldelserne og afvist alle 3 indberetninger, fordi indberetningerne faldt uden for ordningens anvendelsesområde jf. lov om beskyttelse af whistleblowere § 12, stk. 3.

Modtaget indberetninger	Realitetsbehandlede indberetninger	Afvist sag, jf. § 12, stk. 3	Afsluttede sager	Overordnede temaer for indberetninger	Politianmeldelser	Status
3		3				0 verserende sager