

# Borgerrådgiverens beretning

2021-22



Borgerrådgiver Janne Andersen

Esbjerg Kommune

Nørregade 19

6700 Esbjerg

Tlf. 76 16 20 10

[jaa4@esbjerg.dk](mailto:jaa4@esbjerg.dk)



Esbjerg  
Kommune



## Forord

Esbjerg, marts 2023

I Esbjerg Kommune har borgerrådgiverfunktionen eksisteret siden maj 2014. Jeg har varetaget funktionen fra begyndelsen. Denne beretning dækker årene 2021 og 22.

### At føle sig set, hørt og forstået

Jeg oplever fortsat en stor borgertilfredshed med funktionen. Borgerne sætter stor pris på, at der er en uvildig funktion, hvor man kan få svar på sine spørgsmål og hjælp i ofte svære og pressede situationer.

Det er også min oplevelse, at kommunens medarbejdere og ledelse er tilfredse med funktionen. Som altovervejende hovedregel møder jeg dialog og samarbejde, uanset om jeg taler med en medarbejder eller leder. Dette er en vigtig forudsætning for såvel borgerne og funktionen. Mit fokus er fortsat at bidrage til, at borgerne føler sig set, hørt og forstået i mødet med Esbjerg Kommune.

Gennem årene har der været stigende efterspørgsel på råd og vejledning. Det er derfor med stor glæde, at jeg den 1. januar 2022 fik ansat Elisa som socialfaglig konsulent. Stillingen er blevet mulig via puljemidler fra den tidligere Bolig- og Planstyrelse til opnormering af funktionen. Kommuner, der ikke i forvejen havde en borgerrådgiver, kunne søge midler til at oprette funktionen. Det har Fanø Kommune gjort og der er indgået en aftale om, at borgerne fra Fanø også kan rette henvendelse til Elisa og mig. Puljemidlerne har medført, at antallet af kommuner med en borgerrådgiverfunktion er rekordhøjt, nemlig 81 kommuner her i begyndelsen af 2023. Desuden er der også borgerrådgiverfunktioner på vej i Norge og Island.

Jeg glæder mig over, at borgerne hurtigere kan komme i kontakt med os, at vi kan tilbyde bedre hjælp og tilbud om undervisning.

Janne Andersen  
Borgerrådgiver, cand.jur.

## Indhold

Borgerrådgiverens beretning .....	1
2021-22 .....	1
Forord.....	2
Hvad er en borgerrådgiver?.....	4
Hvordan arbejder borgerrådgiveren i Esbjerg Kommune .....	5
Eksempler på henvendelser og hvordan de behandles: .....	6
Aktiviteter i 2021-22 .....	8
Henvendelser i 2021-22.....	8
Sagernes indhold .....	10
Henvendelser fordelt på direktørområder og emner i 2021.....	11
Eksempler på henvendelser i 2021 – 22 .....	13
Oplæg om den gode borgerdialog .....	15
Andre aktiviteter .....	15
Aktuelle fokusområder.....	16
Opnormering af borgerrådgiverfunktionen/puljemidler .....	16
Fokus på retssikkerheden for kommunens mest udsatte borgere.....	16
Fokus på hvad der noteres om borgerne .....	17
Pårørende .....	18
Fremtidige fokusområder .....	19
Inflation og forsyningskrise .....	19
Fortsat fokus på kommunens mest udsatte .....	19
Tilbud om oplæg og undervisning til understøttelse af positiv læringskultur .....	20
Afsluttende bemærkninger .....	20
Læs mere.....	20

## Hvad er en borgerrådgiver?

En borgerrådgiver har til opgave at bistå borgere, som har brug for hjælp i forhold til kommunen. Det kan være en borger, der ikke ved, hvor i kommunen man skal rette henvendelse. Det kan være en borger, der har svært ved at forstå et brev eller en afgørelse fra kommunen og ikke ved, hvilken betydning indholdet har og hvordan man skal reagere. Det kan også være en borger, der undrer sig over noget, der er blevet sagt i telefonen eller til et møde. Endelig kan det være en borger der ønsker at klage over kommunen eller oplever udfordringer i samarbejdet og ønsker at få genskabt en god dialog. Det er med andre ord mange forskellige typer af borgerhenvendelser, som en borgerrådgiver kan modtage.

Der er stor forskel på typen af borgerhenvendelse. Der er forskel på den enkelte borger, hvilket tidspunkt i et sagsforløb, de kontakter os og kompleksiteten i sagen. Nogle borgerhenvendelser er hurtigt afsluttet igen. Særligt i de situationer, hvor der blot er behov for vejledning om, hvem i kommunen eller hvilken afdeling, man skal kontakte. Andre henvendelser kan vare i flere måneder; det gælder særligt, hvor dialogen er gået skævt eller hvor sagen har en større kompleksitet; fx når borgeren er i kontakt med flere afdelinger i kommunen. At få genskabt en god dialog tager tid og til tider også tålmodighed fra alle involverede. Der er ofte sket misforståelser, som skal afklares og det kan kræve flere møder og tiltag før borgerens sag igen er tilbage på sporet.

En borgerrådgiver er alene en vejledende funktion i forhold til borgerne. Det betyder, at en borgerrådgiver ikke kan træffe afgørelserne om, hvilken ydelse en borger har ret til eller indgå i den faglige vurdering. Men vi kan hjælpe med at forklare og uddybe, hvorfor kommunen er kommet frem til et resultat, vejlede om lovgivningen bag og afklare om forløbet op til afgørelsen har været efter bogen. Hvis borgeren ønsker at gå videre med sin sag, kan vi bistå med at få skrevet en klage eller gå i dialog med kommunen, hvis der er forhold i sagen, der mangler at blive belyst eller andet.

En borgerrådgiver har også en konsulentfunktion i forhold til kommunen. Det betyder, at hvis der i borgerhenvendelserne ses et uhensigtsmæssigt mønster i forhold til borgerdialogen eller hvis der ses forvaltningsretlige problemer i en sag, skal en borgerrådgiver rette henvendelse til kommunen med henblik på at få det løst. Der kan i den forbindelse tilbydes hjælp til at få kigget på formuleringer i breve samt undervisning om forvaltningsretlige spørgsmål samt oplæg om den gode borgerdialog. Det betyder også, at kommunen kan rette henvendelse til borgerrådgiveren, hvis de oplever udfordringer i borgerdialog eller blot har brug for sparring til at komme videre i en sag.

Endelig skal en borgerrådgiver orientere byrådet om de borgerhenvendelser og aktiviteter, der er i det forløbne år. For det er byrådet, der har ansat borgerrådgiveren. I Esbjerg Kommune er borgerrådgiverfunktionen uvildig og dermed adskilt fra den resterende del af kommunen og der refereres til byrådet. Det er for at understrege uafhængigheden af kommunen, at borgerrådgiveren har kontor på hovedbiblioteket, der af borgerne anses for at være et neutralt sted. Hvis jeg bliver spurgt om, hvad uvildigheden konkret betyder svarer jeg gerne følgende: en borgerrådgiver er ikke på nogens side – hverken borgerens eller kommunens. Vi er på lovgivningens og sagsbehandlingens side og befinder os dermed imellem eller ved siden af.

For yderligere information om borgerrådgiverfunktionen i Esbjerg Kommune, herunder vedtægter se venligst kommunens hjemmeside:

### **Hvordan arbejder borgerrådgiveren i Esbjerg Kommune**

Borgerrådgiverfunktionen i Esbjerg Kommune arbejder primært dialogbaseret. Det betyder, at der er stort fokus på at svare på en borgers henvendelse og løse en eventuel problemstilling sammen med kommunes medarbejdere. Når der er kontakt til medarbejdere og ledere i en sag, sker det ofte telefonisk eller med fysiske møder. Det er min erfaring, at et godt fysisk møde fremmer kommunikationen og tilliden. Det fremmer, at borgeren føler sig set, hørt og forstået. Det er vigtigt at kunne se hinanden i øjnene. Kommunen kan se, om borgeren er forvirret, ked af det eller vred og borgeren kan se, at kommunens medarbejdere forstår deres situation og forsøger at hjælpe. En borgerrådgiver skal medvirke til at minimere konflikter og misforståelser og mundtlig dialog er i min optik, den bedste metode til det.

## Eksempler på henvendelser og hvordan de behandles:

### Hvor skal jeg henvende mig?

*Vi hjælper borgeren med at finde ud af, hvor og hvem i kommunen de kan henvende sig. Vi kan efter behov også bistå med at udfylde en ansøgning på eller skrive en digital besked til kommunen.*

### Jeg er indkaldt til en samtale i kommunen. Hvad betyder det og hvordan kan jeg forberede mig?

*Ud fra tidspunktet i sagsforløbet kan vi vejlede om, hvad formålet med mødet er. Vi kan klæde borgeren på til samtalen. Hvis borgeren er utryg og forvirret, anbefaler vi, at der tages kontakte til kommunen med ønske om en dagsorden eller præcisering af formålet med mødet. Dette gælder i særlig grad, hvis borgeren har fået oplyst, at en leder deltager i mødet.*

### Hvorfor beder kommunen om oplysninger fra mig?

*Vi vejleder om reglerne om medvirken til egen sag og hvorfor, det er vigtigt, at borgeren samarbejder om at få oplyst sagen, så kommunen kan træffe den rigtige afgørelse.*

### Hvorfor har jeg fået afslag?

*Vi kan gennemgå afgørelsen med borgeren og vejlede om eventuelle klagemuligheder. Hvis der er en praksis på området, kan vi også vejlede om det. Hvis borgeren har udfordringer med sprog eller andet, kan vi bistå med at få skrevet en klage. De sker enten ved at skrive fra borgerens egen digitale postkasse eller i særlige tilfælde kan vi skrive den. Hvis borgeren selv kan, yder vi alene sparring til en eventuel klage.*

### Hvorfor har kommunen stoppet/ændret min hjælp?

*Vi gennemgår sagen med borgeren og vejleder/forklarer uddybende om sagen. Hvis der er truffet en afgørelse, kan vi vejlede/bistå med en eventuel klage jf. ovenfor.*

### Jeg har en sag i Ankestyrelsen. Hvad betyder det?

*Vi kan vejlede om forløbet og hvilke muligheder og rettigheder borgeren har. Det kan ofte være en god ide at bede Ankestyrelsen om aktindsigt, så man ved, hvad kommunen har sendt af sagsakter og eventuelt opfordre til, at de indhenter flere oplysninger, hvis de ligger på sagen.*

**Jeg hører aldrig fra kommunen/der sker ikke noget i min sag.**

*Vi hjælper med at få et overblik over sagen. Vi undersøger, om der er en sagsbehandlingsfrist i sagen. Hvis den er overskredet, opfordrer vi til kontakt til kommunen og kan efter behov hjælpe med at gøre det.*

**Jeg føler, jeg er kørt fast i systemet. Hvad gør jeg nu?**

*Vi lytter til borgeren og deres oplevelse af forløbet. Vi hjælper med at få et overblik over deres sag indtil nu og vejleder om, hvilke muligheder de har fremover og hvad de selv kan gøre. Hvis borgeren giver udtryk for en svær dialog, kan vi tilbyde et dialogmøde eller andre tiltag for at bidrage til at sagen og dialogen kommer tilbage på sporet.*

Der er som sagt stor forskel i henvendelserne og der er derfor stor forskel på, hvad vi vurderer at kunne bistå med og hvor længe vi er i kontakt med borgeren. Vi aftaler altid med den enkelte borger, hvad vi gør og hvordan vores kontakt skal være. Vi kontakter kun kommunen, hvis borgeren er enig i det. Hvis vi skal gå meget ind i en sag og deltage i møder, skal der være noget på spil. Der skal være en kompleksitet eller et behov ud over, at det er rart at have et sæt ekstra ører med.

Det bemærkes, at der særligt i første halvdel af 2021 var restriktioner forbundet med covid-19. Det har betydet, at jeg har måttet arbejde anderledes og planlægge det nøje, hvis der var behov for et fysisk møde med flere deltagere. Jeg har også mødtes med borgere uden for i haver og på terrasser mv., hvis det var muligt.

## Aktiviteter i 2021-22

### Henvendelser i 2021-22

385 borgere har i 2021 henvendt sig til borgerrådgiveren. Nogle borgere har henvendt sig mere end én gang, og der er derfor registreret 683 henvendelser i alt. Det betyder, at der i gennemsnit har været ca. 32 nye borgerhenvendelser og ca. 57 registreringer i alt om måneden. Ca. 27 % af borgerne har henvendt sig mere end én gang, hvilket er en stigning siden beretningen i 2020, hvor det var ca. 25 %.

I 2022 har 471 borgere henvendt sig til borgerrådgiveren og der er registreret 793 henvendelser i alt. Det betyder, at der gennemsnitlig er 39 borgere om måneden, der har kontaktet os og 66 registreringer i alt om måneden. Andelen af borgere, der har henvendt sig mere end én gang er igen faldet til 25 %.

### Udviklingen i antal henvendelser til borgerrådgiveren

Skemaet viser udviklingen i antal henvendelser de seneste 6 år:

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Januar	51	66	51	51	60	59
Februar	40	54	30	48	51	58
Marts	53	54	45	23	83	86
April	29	70	38	37	58	68
Maj	60	64	56	35	51	70
Juni	49	62	41	47	69	67
Juli	24	14	44	35	37	35
August	52	58	42	25	43	67
September	55	50	57	52	68	72
Oktober	59	50	72	49	57	82
November	61	64	68	61	61	76
December	40	51	51	51	45	53
<b>I alt</b>	<b>573</b>	<b>657</b>	<b>594</b>	<b>514</b>	<b>683</b>	<b>793</b>
<b>Gennemsnit</b>	<b>47,75</b>	<b>54,75</b>	<b>49,5</b>	<b>42,83</b>	<b>56,92</b>	<b>66,08</b>

I 2020 var der en nedgang i antal henvendelser, hvilket vurderes at være grundet situationen med Covid-19 pandemien. En del af forklaringen på stigningen i antallet af henvendelser i 2021 er, at jeg siden sommeren 2021 besøger Varmestuen i Exnersgade hver 2. uge. Det er også min oplevelse, at medarbejderne i højere grad opfordrer eller henviser borgerne til at kontakte mig. Travlheden har



betydet, at jeg i perioder af 2021 har været meget svær at træffe og at der kunne gå længere tid, før man fik svar eller kunne komme til et møde med mig. I efteråret havde jeg desuden ekstraordinært travlt grundet ansøgning om puljemidler til opnormering, ansættelse af medarbejder samt implementering af whistleblowerordningen i Esbjerg Kommune.

Med ansættelsen af en socialfaglig konsulent i 2022 er antallet af borgere, der henvender sig steget. Jeg tænker, at tilstedeværelsen på Varmestuen og Cafe Finns paraply ikke alene kan forklare stigningen. Jeg vurderer, at det er en kombination af, at vi med to ansatte er blevet mere tilgængelige og at der med puljemidlerne er kommet øget fokus på funktionen i hele landet. Mange borgere bliver henvist via medarbejdere fra kommunen, men en del er også blevet opfordret til at kontakte os af andre borgere, vi har hjulpet. Det skal også bemærkes, at der i 2022 er 21 registreringer, der er henvendelser som blot skulle videresendes til den rette afdeling i kommunen<sup>1</sup>. De 21 henvendelser skyldes primært, at der kom en ændring på måden borgere skal sende digital post via borger.dk. Hvor borgerne før kunne sende til én postkasse i kommunen, kan de nu vælge flere forskellige. De 20 henvendelser hørte til i Borgerservice. Jeg formoder, at det må være borgere, som tror at en borgerrådgiver er en del af Borgerservice eller at ordet borgerrådgiver kommer før frem alfabetisk set.

I anden halvdel af 2021 og 2022 har der været flere aktiviteter som fx undervisning/oplæg, interne og eksterne møder og sparring. Dertil kommer, at der har været en del aktivitet i forbindelse med den lovpligtige whistleblowerordning, som trådte i kraft den 17. december 2021. I Esbjerg Kommune står jeg for håndteringen af de indberetninger, der kommer til ordningen. Der kommer en selvstændig beretning herom.

---

<sup>1</sup> Det følger af forvaltningsloven § 7, stk. 2, at når en forvaltningsmyndighed modtager en skriftlig henvendelse, som ikke vedrører dens sagsområde, videresendes henvendelsen så vidt muligt til rette myndighed.

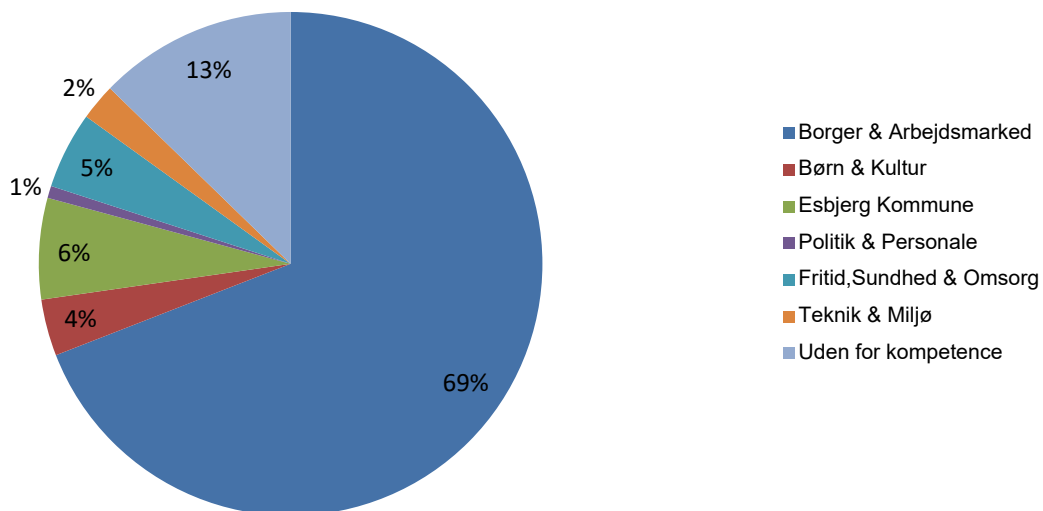
## Sagernes indhold

Det er vigtigt at understrege, at henvendelser til borgerrådgiveren ikke er et udtryk for kommunens generelle kvalitet i sagsbehandlingen. Henvendelser er alt fra korte afgrænsede spørgsmål til længere forløb for at få en sag tilbage på sporet. De fleste borgere i længere forløb opleves at være forvirrede, at have mistet overblikket over egen sag eller at være decideret utilfredse og ønske at klage. En stor motivation for at henvende sig er ikke altid kun dem selv, men også at andre borgere ikke skal opleve det samme.

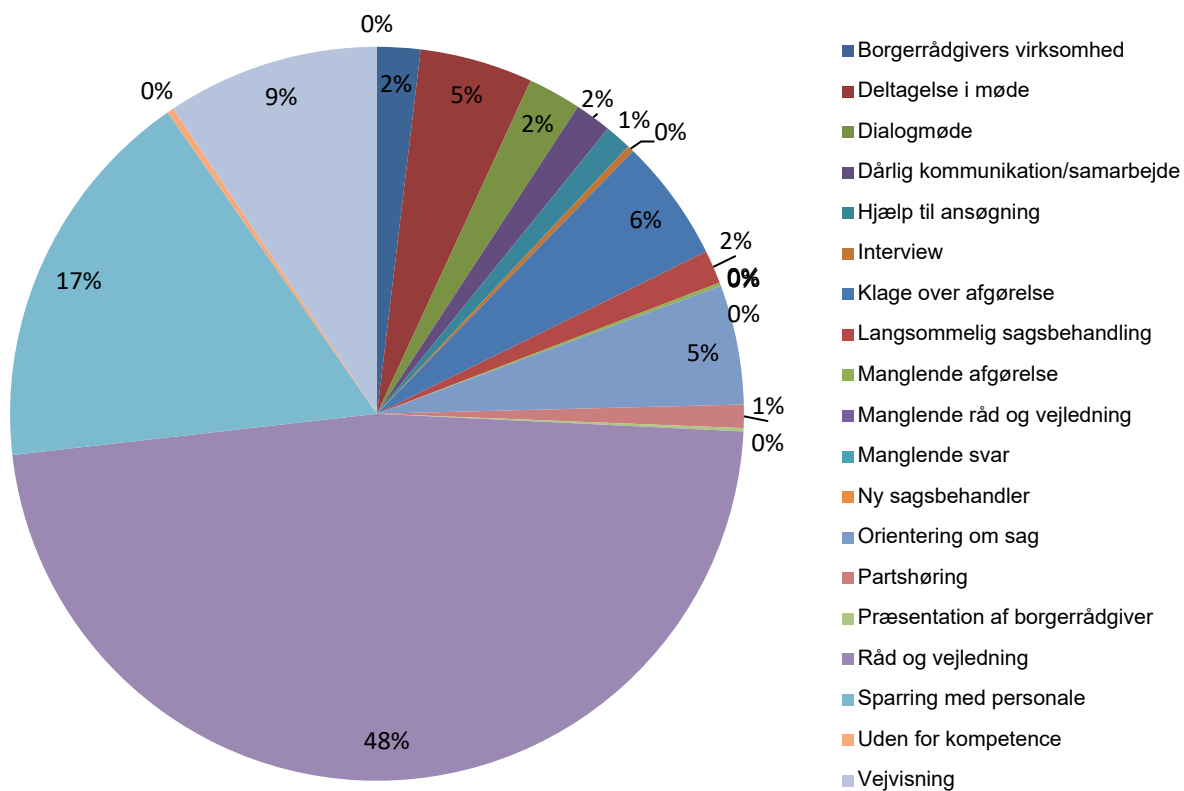
Andelen af henvendelser er fortsat højest fra Borger & Arbejdsmarked. Årsagen til det er, at der er flest borgere i kontakt med dette direktørområde. Det er også dette direktørområde, hvor der er længere forløb og kontakt med borgerne flere gange. Jeg har i 2021 og 22 oplevet en stigning af sager med stor kompleksitet. Det har fx været

- en fleksjobber, der kom i klemme i forbindelse med et firmas konkurs,
- en svær dialog med pårørende til et ungt menneske, der døde under tragiske omstændigheder med inddragelse af flere aktører og myndigheder,
- borgere, der er i kontakt med flere afdelinger og har svært ved at gennemskue, hvem der hjælper med hvad,
- borgere, der på den ene eller anden måde har fået begrænset adgangen til kommunen, og
- henvendelser, hvor samarbejdet med pårørende er endt i konflikt

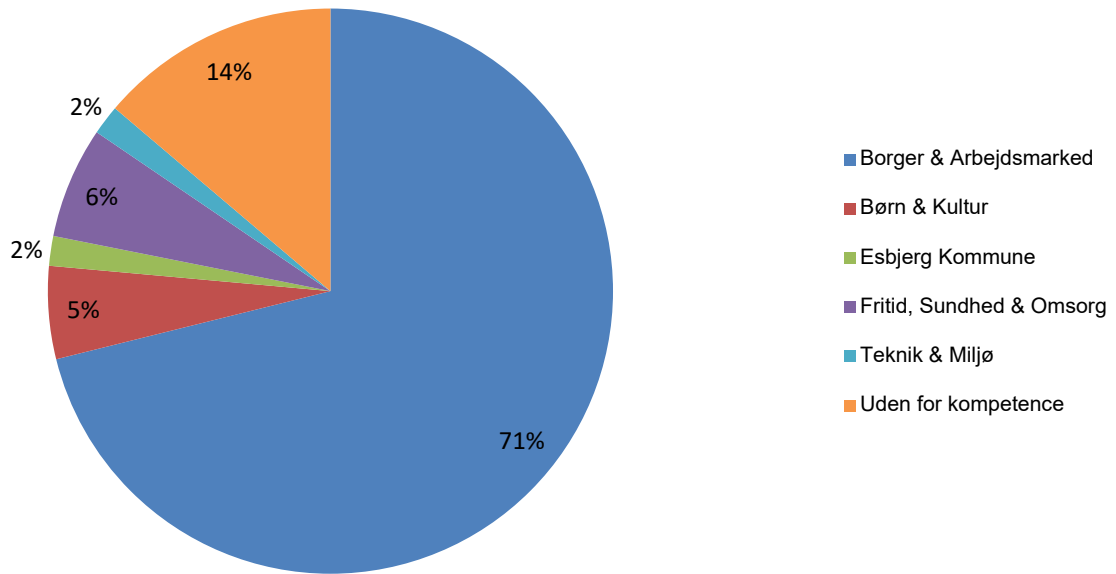
### Fordeling på direktørområder (1. gang)



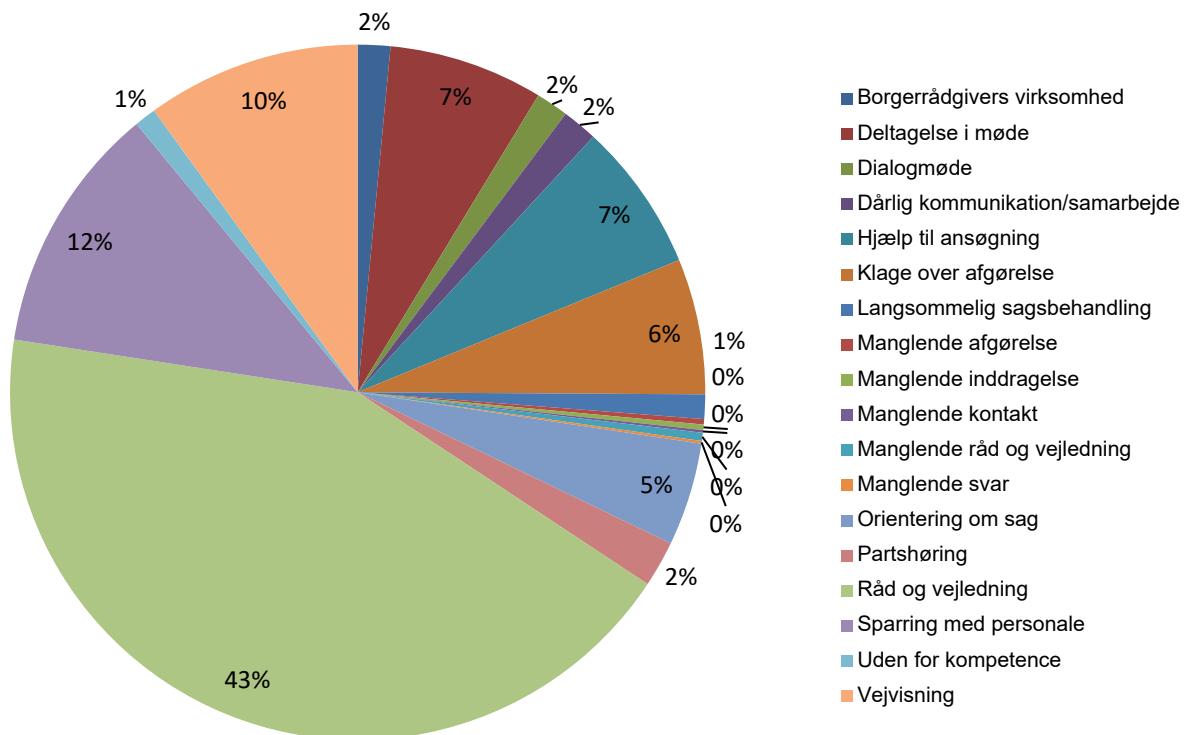
### Typer af henvendelser (alle henv.)



### Fordeling på direktørområder (1. gang)



### Typer af henvendelser (alle henv.)



I 2021 var der små udsving i typer af henvendelser i forhold til tidligere år. Det vurderes primært at være grundet de forhold, vi til tider måtte arbejde under pga. situationen med covid-19. Der har fx været mindre mødeaktivitet og mange af dem, der var har været virtuelle. Den største forskel ses i punktet sparring med personale, der steg fra 10 til 17 % af alle henvendelser samtidig med, at jeg har deltaget i færre møder. Sparring med personale er både sager, hvor jeg med en borgers samtykke kontakter en medarbejder i kommunen og situationer, hvor en medarbejder enten på vegne af en borger eller afdelingen henvender sig med behov for sparring. Der er ingen tvivl om, at ændringerne skyldes restriktionerne som følge af covid-19 og alle i perioder har måttet arbejde anderledes med fokus på at minimere fysisk kontakt.

Statistikken for 2022 ligner mere årene fra før covid-19.

### Eksempler på henvendelser i 2021 – 22

Eksempler på henvendelser om Borger & Arbejdsmarked

- Borgerservice
  - Hjælp til sager om bilstøtte
  - Klage over udregning af merudgifter til bil
  - Hjælp til ansøgning om økonomisk støtte, fx tandbehandling og stigende udgifter som følge af inflation og forsyningskrise
  - Sager vedr. Udbetaling Danmark fx boligstøtte.
- Jobcenter
  - Vejledning og evt. klage over stop af sygedagpenge
  - Vejledning i forbindelse med overgang til anden ydelse
  - Vejledning til borgere uden forsørgelse(selvforsørgende) der ønsker hjælp fra Jobcentret.
- Social
  - Børn
    - Hjælp til dialog med Familierådgivning
    - Dialogmøder på handicapområdet
    - Lang sagsbehandlingstid
  - Voksne
    - Vejledning vedr. vold/stalking
    - Egenbetaling til ophold på krisecenter
    - Samarbejdsvanskeligheder med kontaktperson
    - Vejledning til hjemløse og socialt udsatte

- Overgangen fra barn til voksen

#### Eksempler på henvendelser om Børn & Kultur

- Hjælp til dialog i sag om mobning
- Skolevalg og transport
- Vejledning om støtte i skoletiden herunder specialtilbud
- Vejledning om hjælp i skoletiden til et barn med kronisk lidelse
- Notatpligt og journalisering

#### Eksempler på henvendelser om Teknik & Miljø

- Svær kommunikation pga. sprog
- Bekymring for borger
- Henvendelse fra skoleelever med ønske om indsigt i kommunens miljøindsats til brug for opgave.
- Svær dialogsag

#### Eksempler på henvendelser om Fritid, Sundhed & Omsorg

- Hjælp til ansøgning og sagsoplysning i Visitationen
- Hjælp/sparring i sager om ophør eller begrænsning af hjælp
- Adgangsforbud for pårørende på plejehjem

#### Eksempler på andre henvendelser om Esbjerg Kommune

- Generel råd og vejledning på tværs af kommunens direktørområder
- Anmodning om indsigt i kommunens oplysninger om sig selv
- Vejledning om borgerrådgiverens rolle og opgaver

#### Eksempler henvendelser uden for borgerrådgiverens kompetenceområde

- Store økonomiske problemer – henvises til gældsrådgivning
- Lejeretlige spørgsmål og sager om skilsmisse, børn og samvær, der hører under familieretshuset – henvises til retshjælp
- Spørgsmål inden for sundhedsvæsenet – henvises til Patientkontoret i Vejle
- Behov for bisidder til møder andre steder end i kommunen – henvises til frivilligt bisiddernetværk.

### Eksempler på dialogmøder

- Dialogmøder om hvad der er noteret om en borgers adfærd. Se mere herom på side 17
- Dialogmøder for at genetablere dialogen med Familierådgivningen eller Jobcenter
- Dialogmøder med ledere og chefer om borgeres oplevelser om sagsbehandling og medarbejderes optræden over for dem.
- Dialogmøder med pårørende og deres samarbejde med kommunen

Er der behov for uddybende oplysninger om statistik og indhold i henvendelser, står jeg naturligvis til rådighed.

### Oplæg om den gode borgerdialog

Jeg har i de to år holdt oplæg om den gode borgerdialog i to afdelinger under Teknik & Miljø, på jobcentret og i Borgerservice. Inden oplægget indgår jeg i en dialog med ledere og medarbejdere for at sikre, at oplægget er målrettet lige nøjagtig de udfordringer, de møder i borgerdialogen og ønsker at blive bedre til. Oplægget er også holdt på UC Syd for nyuddannede socialrådgiverstuderende. Oplægget har en grundstruktur, men kan tilpasses alle afdelinger. Så alle er velkomne til at kontakte mig, hvis der er ønske om oplægget.

### Andre aktiviteter

Jeg har i alle årene deltaget i aktiviteter med borgerrådgivere fra andre kommuner. Vi er samlet i et netværk, hvor vi sparrer med hinanden og tilbyder mentorhjælp til nye borgerrådgivere mv. Der er flere arbejdsgrupper i netværket, hvoraf den ene består af et uformelt samarbejde med medarbejdere fra Folketingets Ombudsmand. Denne gruppe er jeg medlem af i øjeblikket.

I 2021 deltog flere borgerrådgivere, inkl. Esbjerg, i et forskningsprojekt om forråelse i socialt arbejde hos UC SYD. Det er medarbejdere fra socialrådgiveruddannelsen på UC SYD, der står bag projektet, der hedder " Fra forråelse til god takt og tone i socialt arbejde."<sup>2</sup> Formålet er at afdække, hvad der forstås ved forråelse i socialt arbejde, hvor udbredt det er, og hvordan det kommer til udtryk. Efterfølgende er målet at afklare, hvordan man kan forebygge og afhjælpe forråelse i socialt arbejde.

---

<sup>2</sup> Læs mere om UC SYDs forskningsprogram her: <https://www.ucsyd.dk/forskning/forskningsprogrammet-socialt-arbejde-forvaltning-og-socialpaedagogik> og artikel om projektet i tidsskriftet Uden for nummer 45 fra side 34: <https://socialraadgiverne.dk/publikation/uden-for-nummer-45/>

## Aktuelle fokusområder

### Opnormering af borgerrådgiverfunktionen/puljemidler

I 2021 blev det muligt for kommuner at søge puljemidler fra den tidligere Bolig- og Planstyrelse til at oprette borgerrådgiverfunktioner, hvis man ikke allerede havde det. Kommuner med eksisterende borgerrådgiverfunktioner kunne søge om midler til en opnormering. Esbjerg Kommune søgte om midler til en socialfaglig medarbejder. Formålet er bedre tilgængelig for borgerne, tilstedeværelse hos kommunens mest udsatte borgere og større mulighed for at tilbyde oplæg og undervisning til kommunens medarbejdere (understøtte positiv læringskultur).

Vi fik bevilget midlerne, og vi er derfor i perioden 2022-2024 to årsværk hos borgerrådgiveren i Esbjerg Kommune: en jurist på fuld tid, en socialfaglig konsulent på 30 timer om ugen og administrativ bistand på 6 timer om ugen.

Fanø Kommune har ligeledes fået bevilget midler fra puljen. Der er i dialog med Bolig- og Planstyrelsen indgået en aftale mellem Esbjerg og Fanø Kommuner om, at borgere fra Fanø nu også kan rette henvendelse til os.

Det glæder mig at kunne tilbyde bedre hjælp til kommunens borgere og medarbejdere. Men det glæder mig mest, at vi er blevet nemmere at træffe og hurtigere kan tilbyde møder mv.

### Fokus på retssikkerheden for kommunens mest udsatte borgere

Rådet for socialt udsatte udgav i sommeren 2020 en rapport om socialt udsattes brug af klagesystemet<sup>3</sup>. Undersøgelsen pegede på flere barrierer for socialt udsattes brug af klagesystemet, bl.a.:

- Kommunernes rådgivning om muligheden for sociale ydelser
- De krav, der stilles i forbindelse med indgivelse af ansøgninger
- Kommunernes formidling af afgørelser, begrundelser og klagevejledning
- Uklarhed hos kommunen om, hvilke afgørelser man kan klage over
- En faglig kultur, der mangler fokus på borgernes rettigheder

---

<sup>3</sup> Se rapporten fra Rådet for socialt udsatte her:

<https://www.udsatte.dk/dyn/resources/Publication/file/2/112/1591099138/socialt-udsattes-brug-af-klagesystemet.pdf>



Rådet foreslog bl.a., at der bør være en uafhængig rådgivningsinstans, som kan bistå med rådgivning, ansøgninger og evt. klager. En sådan rådgivningsinstans kan være forankret i civilsamfundet og bør være opsøgende i miljøer, hvor socialt udsatte færdes.

Jeg kunne konstatere, at der var begrænset kontakt til borgerrådgiveren fra de mest udsatte borgere i kommunen. Jeg har været i kontakt med nogle få. De kom ofte uden aftale og risikerede, at jeg var optaget. Når vi lavede aftaler, mødte de desværre ofte ikke op.

Efter dialog med Udsatterådet begyndte jeg at komme hver anden uge på Varmestuen. Elisa kommer hver anden uge på Cafe Finns Paraply. Jeg har følt mig taget meget godt imod af medarbejdere og brugere på Varmestuen. Eksempler på henvendelser fra Varmestuens og Cafe Finns brugere:

- Hjælp til at få overblik efter løsladelse fra fængsel
- Hjælp til at indgå afdragsordninger, hvis der er gæld til kommunen
- Hjælp til kontakt til visitator
- Hjælp til ansøgninger om økonomisk hjælp til fx tandbehandling og øgede udgifter som følge af inflation og forsyningskrise
- Hjælp til genetablering af kontakt til jobcenter
- Hjælp til ansøgning om hjælpemidler 2735 9727

### Fokus på hvad der noteres om borgerne

Jeg har i 2021-22 bemærket, at flere borgere er optaget af, hvad der er noteret om dem i kommunen. Forældres adfærd kan være nævnt i deres børns sager, pårørende kan være beskrevet i en plejehjemsbeboers sag eller der kan være beskrivelser af adfærd i en borgers egen sag fx i jobcentret. Fælles for henvendelserne til borgerrådgiveren herom er, at borgeren ikke kan genkende det billede, kommunen beskriver om dem og beder om råd og vejledning i forhold til, hvad deres rettigheder er. Det er vigtigt at håndtere en sådan situation, da det ellers kan ende i en konflikt.

Hvis der er tale om en faktuel forkert oplysning, kan man som borger bede om at få oplysningen slettet eller berigtiget efter reglerne i persondataloven. Det er min oplevelse, at kommunen har fået styr på håndteringen af den situation.

Men det er en anden problemstilling, når en kommunal medarbejder vurderer og beskriver noget om en borger. I flere konkrete sager har jeg i 2021 påpeget over for kommunen, at det er vigtigt, at vurderinger på baggrund af borgeres adfærd bliver underbygget af konkrete eksempler og

beskrivelser. Det kan være meget subjektivt, om man opfatter et andet menneske som fx truende eller intimiderende. Derfor er det vigtigt i de situationer nøje at beskrive, hvad den pågældende borger har sagt, hvordan det er sagt og/eller hvad de har gjort siden, man er kommet frem til lige netop den vurdering.

Anbefalinger til vurderinger af borgeres adfærd:

1. Oplys borgeren om, at det er en del af arbejdet at foretage relevante vurderinger til brug for sagen. I børnesager er det særligt vigtigt, da ikke alle forældre er klar over, at deres adfærd også kan blive beskrevet.
2. Underbyg vurderingen med eksempler og beskrivelser.
3. Tal hurtigst muligt med borgeren om vurderingen, hvorfor den er relevant for sagen og uddyb eventuelt.
4. Hvis borgeren er uenig, vejled om hvordan vedkommendes bemærkninger kan blive tilføjet sagen.

### Pårørende

Henvendelser og klager fra pårørende er en helt særlig gruppe. De hører ikke til under et bestemt direktørområde og spænder fra forældre, børn, søskende andre familiemedlemmer eller netværk i form af kollegaer, naboer mv. der kontakter kommunen med ønske om dialog vedrørende den hjælp eller mangel på hjælp, de oplever til en borger.

Det kan være meget svært at være pårørende til et menneske som har brug for hjælp. Nogle ønsker slet ikke hjælp fra kommunen og andre ønsker mere hjælp, end de er berettiget til. Pårørende spiller en stor og betydningsfuld rolle i mange borgeres liv. De er med at skabe værdier, livshistorie og identitet. Dertil kommer, at de fleste pårørende også har følelser for borgeren. Der kan derfor være store følelser, interesser og dilemmaer, der bæres ind i dialogen og samarbejdet med kommunen. Det er en svær balancegang mellem rettigheder og følelser. Når en sådan sag ender i misforståelser og konflikt er det ofte en meget tidskrævende proces, hvor borgeren, pårørende, medarbejdere, ledere, politikere, andre aktører og klageinstanser kan blive involveret. Dette kan øge kompleksiteten og gøre det endnu sværere at løse konflikten.

I Esbjerg Kommune er i forhold til mange andre kommuner meget langt i forhold til fokus på pårørende. Der er flere tilbud til pårørende, fx en pårørendevejleder og der er lavet pårørendepolitik på flere områder. Vi har også kendskab til flere afdelinger, der målrettet arbejder med at klæde

medarbejdere bedre på i samarbejdet med pårørende. Jeg ser dog også en udfordring, som eksisterer på tværs af hele kommunen, som jeg vil anbefale der bliver samarbejdet omkring sammen med alle direktørområder. Jeg ser et behov for drøftelser omkring hvordan hensigterne i pårørendepolitikkerne omsættes til praksis og at endnu flere medarbejdere og ledere klædes på til håndtering af konflikter med pårørende.

## Fremtidige fokusområder

### Inflation og forsyningskrise

Det er på alle måder en hård tid for mange borgere. Vi har allerede nu en del henvendelser fra borgere, der er økonomisk presset. Det er ikke kun borgere, der er socialt udsatte og modtager ydelser fra det offentlige. Det er også enlige, der er udfordret idet der kun er en person til at bære de stigende udgifter. Det er forventningen, at det kommer til at fortsætte.

### Fortsat fokus på kommunens mest udsatte

Det er en del af formålet til modtagelse af puljemidler, at der er et fokus på kommunens mest udsatte borgere. Jeg fortsætter med at komme på Varmestuen to gange om måneden. Behovet for tilstedeværelse på Cafe Finns Paraply har dog vist sig ikke at være så stort. Derfor vil Elisa fremover komme en gang om måneden og tilbyder i stedet deltagelse i social driveouts, hvor de kører ud med mad til de mest udsatte. De bliver ofte stillet svære spørgsmål, som Elisa vil kunne hjælpe med at svare på.

Desuden vil Elisa en gang om måneden være til stede ved Fælles Åben Rådgivning, der åbner den 16. marts 2023. Det er socialrådgiverstuderende, der hver torsdag eftermiddag tilbyder borgere i socialt udsatte positioner hjælp med deres sociale, sundhedsmæssige og juridiske problemstillinger. Bag de studerende er der indgået et partnerskab mellem bl.a. UC Syd, Bydelsprojekt 3i1, Esbjerg Retshjælp, Mandecentret og borgerrådgiveren. Sammen med andre medarbejdere fra kommunen og frivillige aktører skiftes vi til at være til stede med de studerende, tilbyder sparring og oplæg mv. Som borger betyder det, at uanset dit behov for hjælp, vil du kunne få det hver torsdag eftermiddag på Hovedbiblioteket. Der vil være fokus på selvhjælp til at anvende digitale selvbetjeningsløsninger, forstå breve fra det offentlige, hjælp til ansøgninger samt at finde og opsøge relevante offentlige eller frivillige tilbud.

Den juridiske tænketank Justita vurderer, at op mod ¼ af den voksne befolkning ikke mestrer digitaliseringen<sup>4</sup>. De er med et andet ord digitalt udsat. I Esbjerg Kommune svarer det til ca. 23.000 borgere over 18 år. Det er mit håb, at denne gruppe af borgere vil benytte sig af tilbuddet og dermed opnå højere grad af retssikkerhed<sup>5</sup>.

### Tilbud om oplæg og undervisning til understøttelse af positiv læringskultur

Der vil fortsat være tilbud om oplæg og undervisning. Ud over oplægget om den gode borgerdialog, kan vi også tilbyde oplæg om generelle forvaltningsretlige problemstillinger og Styrket Borgerkontakt. Kontakt os gerne, hvis der er ønske om et oplæg/undervisning.

## Afsluttende bemærkninger

Selv om jeg har været ansat som borgerrådgiver snart 9 år, er det fortsat min oplevelse, at funktionen har sin berettigelse og er til stor værdi for såvel borgere som medarbejdere og ledelse. Det er en fornøjelse at samarbejde med Elisa, borgere, medarbejdere og ledere om at gøre Esbjerg Kommune endnu bedre.



Tak til borgere, medarbejdere og ledelse for samarbejdet i 2021 og 22.

### Læs mere

Læs mere om borgerrådgiverfunktionen på kommunens hjemmeside:

[Link om borgerrådgiveren.](#)

---

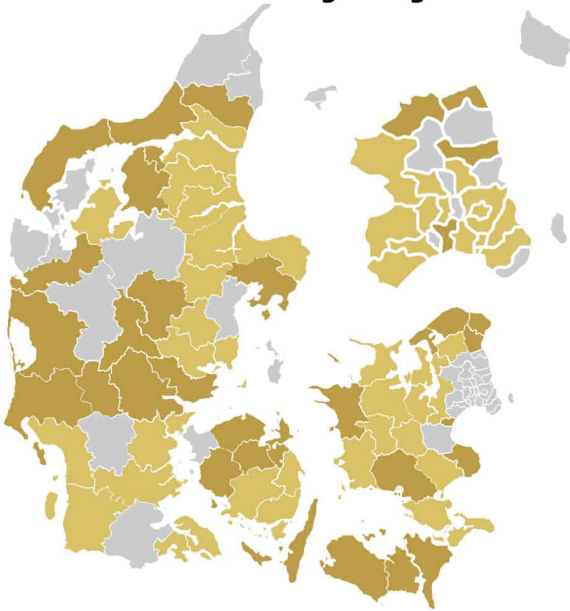
<sup>4</sup> Læs mere her: <https://justitia-int.org/digitalt-udsatte/>

<sup>5</sup> Læs mere om Fælles Åben Rådgivning her: <https://www.vindrosen-huset.dk/nyheder/nyhedsoversigt/8-nyheder/497-faelles-aben-radgivning-nyt-frivilligt-tvaersektorielt-socialt-projekt-i-esbjerg-kommune>

Danmarkskort over udviklingen i kommuner med borgerrådgiverfunktion (Kilde Justita):

December 2021

**78 kommuner med Borgerrådgiver**



Oktober 2020

**42 kommuner med Borgerrådgiver**



Esbjerg  
Kommune

