



ÅRSBERETNING 2023

**Borgerrådgiver
Tønder Kommune**





INDHOLD

- 4** Forord
- 5** Præsentation
- 6** Henvendelser til borgerrådgiveren
- 7** Redegørelse for perioden 1. januar 2023 til 15. september 2023
- 7** Beretningsperioden 15. september 2023 til 31. december 2023
- 7** Opstart og præsentation
- 8** Henvendelser
- 9** Registrering af henvendelser
- 10** Det fremadrettede arbejde i borgerrådgiverfunktionen



Forord

Jeg blev ansat som borgerrådgiver i Tønder Kommune den 15. september 2023, i en ansættelse på 19 timer ugentlig.

Denne beretning har til formål at orientere om aktiviteter og henvendelser til borgerrådgiveren i perioden 1. januar 2023 til 31. december 2023.

I vedtægterne for Tønder Kommunes borgerrådgiver fremgår det, at borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Økonomiudvalget, der efterfølgende sendes til orientering hos Kommunalbestyrelsen.

Da 2023 har budt på forandringer i borgerrådgiverfunktion, vil denne beretning bære præg af dette. Den tidligere borgerrådgiver fratrådte funktionen ultimo april. Borgerrådgiverfunktionen var derefter vakant frem til 15. september 2023. Dette betyder for det første, at der i denne årsberetning ikke er mulighed for at uddybe perioden før 15. september 2023. Perioden er alligevel inddraget, så der forligger en beretning for hele året. For det andet har den korte tidsperiode, jeg har været i borgerrådgiverfunktionen, betydning for årsberetningens indhold. På baggrund af periodens længde og dermed antallet af henvendelser jeg har behandlet i perioden, finder jeg på nuværende tidspunkt, at det for tidligt at kunne komme med konklusioner eller anbefalinger til forvaltningen og Kommunalbestyrelsen.

Jeg ser frem til det fremtidige samarbejde med borgere i Tønder Kommune, forvaltningen og andre samarbejdspartnere.

Rigtig god læselyst.

Præsentation

Jeg hedder Sara Clausen og er 42 år gammel. Jeg er uddannet socialrådgiver fra UC-Syd Esbjerg i januar 2023.

Tidligere har jeg arbejdet 10 år ved Pleje og Omsorg i Tønder Kommune inden for social og sundhed. Forud for dette har jeg arbejdet for Kriminalforsorgen i Renbæk Statsfængsel som fængselsfunktionær.

I mit arbejde som borgerrådgiver bruger jeg både erfaring og kompetencer fra mine tidligere stillinger og uddannelse. Sammenholdt med de kompetencer, jeg har erhvervet via uddannelsen som socialrådgiver, oplever jeg, at det giver et godt fagligt fundament i min funktion som borgerrådgiver i Tønder Kommune.





Henvendelser til borgerrådgiveren

De henvendelser, der kommer til borgerrådgiveren, kan variere meget både i forhold til kompleksitet, men også i hvor meget tid der bruges på behandling af henvendelsen. De henvendelser, hvor borgere har behov for råd og vejledning, kendetegnes ofte ved at være hurtig afsluttet. Andre henvendelser kan kræve en mere omfattende behandling eller undersøgelse. Ved denne type af henvendelser ses ofte et længerevarende sagsforløb, hvor borgerrådgiveren eksempelvis deltager i møder mellem borgere og forvaltningen. De fleste henvendelser til borgerrådgiveren kom via telefon og e-mail.

Redegørelse for perioden 1. januar 2023 til 15. september 2023

I det følgende redegøres der ganske kort for beretningsperioden 1. januar 2023 til 15. september 2023.

Der har i perioden 1. januar 2023 til ultimo april været 54 henvendelser til Tønder Kommunens tidligere borgerrådgiver.

De 34 af henvendelserne har omhandlet rådgivning og vejledning af borgere.

Ni henvendelser har omhandlet hjælp til klageprocesser.

Dertil 11 øvrige henvendelser, herunder 10 interne henvendelser fra medarbejdere i kommunen.

Borgerrådgiverfunktionen har været vakant fra ultimo april 2023 til 15. september 2023. I denne periode har borgere kunne henvende sig til Kommunens hovedpostkasse/telefon, hvis de har haft behov for rådgivning og/eller vejledning. Borgere der har henvendt sig vedrørende en klage, har haft mulighed for at rette henvendelse til Borgmestersekretæren. Borgere der har forsøgt at henvende sig til borgerrådgiverfunktionen i denne periode via mail eller e-boks, er blevet oplyst om disse muligheder via et autosvar.

Der er ikke registreret henvendelser til borgerrådgiveren i perioden hvor stillingen var vakant.

Beretningsperioden 15. september 2023 til 31. december 2023

I det følgende gives en beretning for perioden 15. september 2023 og frem til 31. december 2023. Herunder opstartsperioden, henvendelser til borgerrådgiveren og implementering af en mere detaljeret model til registrering af henvendelser fra borgere.

Opstart og præsentation

De første 14 dage af perioden kan beskrives som en indkøringsfase, hvor borgerrådgiveren har præsenteret sig i kommunens afdelinger og oplyst om borgerrådgiverfunktionen. Dertil forskellige praktiske opgaver og introduktioner til forskellige systemer mm. Dette medførte at borgerrådgiveren først modtog henvendelser fra primo oktober 2023. For at gøre borgere i Tønder Kommune opmærksomme på, at der igen er en borgerrådgiver i kommunen, har der været en præsentation af borgerrådgiveren på Tønder Kommunes Facebook og hjemmeside samt en pressemeddelelse.

Henvendelser

Der har i perioden 15. september 2023 til 31. december 2023 været 31 henvendelser til borgerrådgiveren.

Rådgivning og vejledning

Der er registreret 22 henvendelser under kategorien Rådgivning og Vejledning. Denne kategori dækker over henvendelser fra borgere, der søger råd og vejledning i forhold til forvaltningsretlige principper eller lovgivning, herunder forståelse af breve, lovgivning og kommunens tilbud. Andre henvendelser drejer sig om vejvisningen, hvor borgerrådgiveren er behjælpelig med at finde svar på, hvor borgeren skal henvende sig for at få den rette hjælp. De sager, hvor borgerrådgiveren deltager i og arrangerer dialogmøder, er også registreret under denne kategori. Dialogmøder kan bidrage til at afhjælpe misforståelser og kommunikative udfordringer via dialog eller konfliktmægling.

Klager

Der er registreret fem henvendelser under kategorien Klager.

Denne kategori dækker over henvendelser fra borgere, der har haft intention om at klage over kommunens sagsbehandling eller medarbejderes optræden over for borgeren. Det er ikke altid at disse henvendelser ender med en egentlig klage, men fælles for dem er, at borgeren har haft en intention om at ville klage, da den første henvendelse til borgerrådgiveren fandt sted.

Øvrige

Der er registreret fire sager under kategorien Øvrige.

Denne kategori dækker over sager, der kan være afviste af borgerrådgiveren, da de ikke har omhandlet kommunen. Disse henvendelser registreres, da der ofte ydes en vejledning om, hvor borgeren kan henvende sig.

Det er som nævnt ikke muligt at komme med konkrete konklusioner eller anbefalinger på baggrund af det tilgængelige vidensgrundlag eller observationer. Ligeledes er det ikke muligt at komme med konkrete eksempler på henvendelsernes art, da der naturligt kun er et begrænset antal henvendelser, der ikke anses som tilstrækkeligt grundlag.

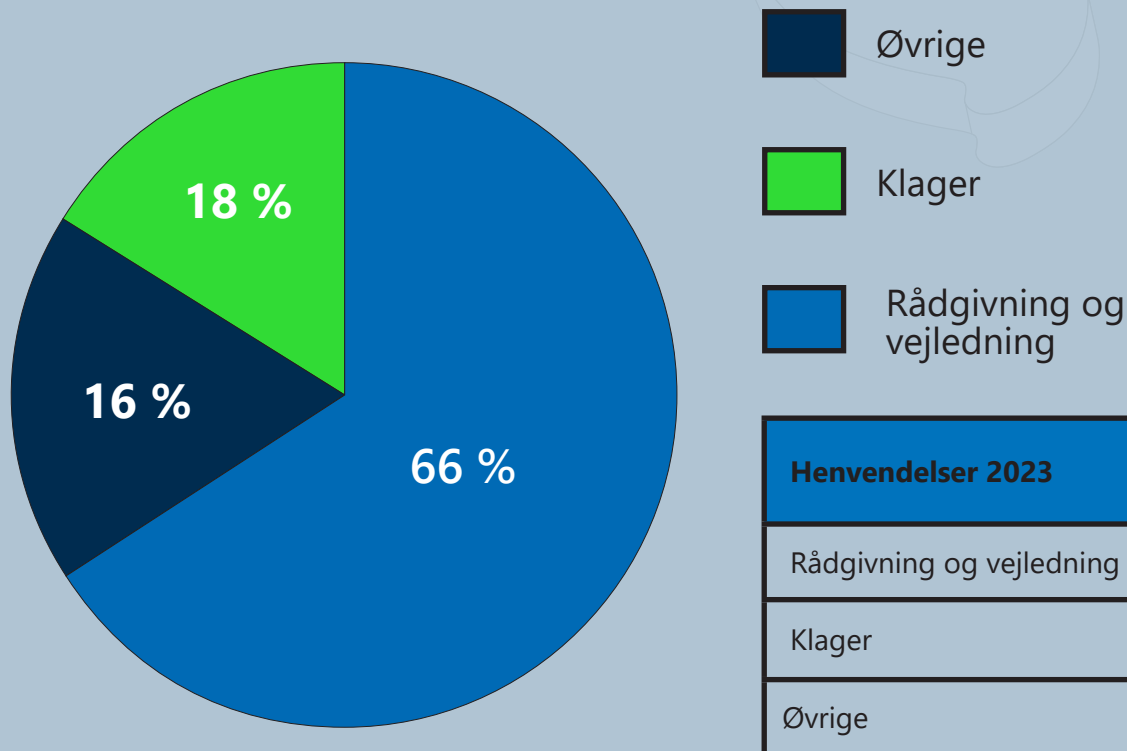
Dog kan der overordnet konkluderes at de fleste henvendelser omhandler rådgivning og vejledning af borgere. Dette er illustreret nedenfor i et cirkeldiagram, der tydeligt viser fordelingen af henvendelsernes art til borgerrådgiveren.

I diagrammet Henvendelser til Borgerrådgiveren i 2023 (Figur 1) ses henvendelser for hele året. Dog skal det igen påregnes, at borgerrådgiverfunktionen var vakant i en periode. Diagrammet viser, hvordan henvendelserne fordeler sig, og giver et billede af, hvilke typer af henvendelser, der ses flest af.

Diagram, der illustrerer hvordan henvendelser til borgerrådgiveren fordeler sig for hele 2023. Der ses de konkrete antal af henvendelser, efterfulgt af angivelse i procenter.

Henvendelser til borgerrådgiveren i 2023

I alt 85 henvendelser



Registrering af henvendelser

For at kunne indsamle viden om eventuelle problemstillinger i forvaltningens sagsbehandlingspraksis, foretages der registrering af alle henvendelser til borgerrådgiveren. Dette skal bidrage til at skabe et overblik over antallet af henvendelser, deres art og hvilket udfald sagerne får ved borgerrådgiveren. I forbindelse med min opstart som borgerrådgiver i Tønder Kommune, har jeg arbejdet med implementering af en registreringsmodel. Formålet er en mere detaljeret registrering, der skal bidrage til at kunne identificere problemstillinger og tendenser på et validt grundlag. Dette er et vigtigt værktøj i borgerrådgiverens arbejde, da det skaber overblik og kan bidrage til læring og forandring, med afsæt i de tendenser eller problemstillinger registreringen måtte pege i retning af. Arbejdet og tilpasningen af modellen vil fortsætte i løbet af 2024.



Det fremadrettede arbejde i borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiveren vil arbejde kontinuerlig med at udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen ved fortsat at besøge kommunes afdelinger, præsentation af funktionen på personalemøder, hos lokale foreninger og andre samarbejdspartner. Der vil ligeledes være fokus på at udbrede og etablere et godt samarbejde både internt og eksternt. Der planlægges i denne henseende at besøge flere frivillige foreninger og samarbejdspartnere, for at udbrede kendskabet til funktionen og etablering af et fremtidigt samarbejde.

Opkvalificering og opbygning af nye kompetencer i borgerrådgiverfunktionen

I primo 2024 uddanner borgerrådgiveren sig i mediation og konfliktmægling. En uddannelse med et fokus på at bidrage til at løse konflikter i et organisatorisk perspektiv. Uddannelsen giver borgerrådgiveren en bred vifte af værktøjer, der kan gribes til i de tilfælde, hvor der er opstået en konflikt af den ene eller anden art. Det har stor betydning, når der opstår en uoverensstemmelse, der kan føre til en konflikt, særligt for samarbejdet mellem parterne fremadrettet. Derfor vil borgerrådgiveren have fokus på at udbrede metoden mediation, med henblik på at styrke samarbejdet mellem forskellige parter og interesser, gennem dialog og konfliktmægling.

Venlig hilsen

Sara Clausen

borgerrådgiver

Tønder Kommune





TØNDER KOMMUNE