

”Bare jeg dog havde vidst, at der var en Borgerrådgiver!”

Af Birte Lynghøj

”Bare jeg dog havde vidst, at der var en Borgerrådgiver” lød det spontant fra en mor, der sammen med omkring 55 andre var mødt op til SUKAS og LEV Københavns debataften d. 13. marts med borgerrådgiver Johan Busse som oplægsholder.

Emnet var fokuseret omkring retssikkerhed for mennesker med udviklingshæmning i Københavns Kommune. Med dette som udgangspunkt fik tilhørerne et klart overblik over, hvad Borgerrådgiveren egentlig er for en størrelse, og hvilke områder man kan få hjælp til, og hvilke man ikke kan.

Hvis man er utilfreds med kommunes behandling af ens sag, kan man få hjælp af Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren er ansat af Københavns Kommune, men er vel at mærke uafhængig af kommunens forvaltninger. Der er i alt 11 ansatte med Johan Busse som leder.

For at udføre den mest smidige og hurtige sagsbehandling for den borger, der klager til borgerrådgiveren, er borgerrådgiverfunktionen hele tiden i nær kontakt og åben dialog med medarbejderne i forvaltningerne.

Hvordan klager du?

I første omgang skal man klage direkte til det sted/afdeling i kommunen, man er utilfreds med.

Hvis man ikke er tilfreds med det svar, man får, eller man ikke har fået svar, kan man nu klage til Borgerrådgiveren. Der gælder, at dialogen mellem borger og forvaltning først skal være udtømt.

Borgerrådgiveren kontakter derefter den pågældende afdeling/forvaltning for at finde en løsning på borgerens problem. Forvaltningen følger op f.eks. ved at sende svar tilbage til borgeren. Hvis svaret ikke er tilfredsstillende, kan man igen gå til Borgerrådgiveren. Man har krav på et ordentligt, forståeligt svar fra forvaltningen. Hvis der henvises til principper eller regler, så spørg: ”Hvor står det?”

Man kan henvende sig skriftligt eller telefonisk til Borgerrådgiveren – også hvis man er i tvivl og lige vil vende sagen med Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren har et elektronisk klageskema, man kan benytte hvis man vil. Klageskemaet sikrer, at Borgerrådgiveren modtager alle nødvendige oplysninger med det samme.



Hvad kan du få hjælp til/klage over?

Når man skal klage/have hjælp er det vigtigt at være klar over, hvad det er, Borgerrådgiveren kan hjælpe med, og hvad Borgerrådgiveren ikke kan hjælpe med.

Kan hjælpe med:

Sagsbehandling

Personalets optræden

Praktiske serviceydelser (fx hvis det er svært/umuligt at komme igennem pr. telefon)

Kan ikke kan hjælpe med:

Afgørelser

Politisk vedtagne serviceniveau

Andre lovfæstede klagemuligheder

Sager, der er indbragt for Det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene

Politiske sager



Dette blev uddybet i det følgende:

Retssikkerhed kontra Velfærd.

Johan Busse gjorde meget ud af at skelne mellem retssikkerhed og velfærd for at gøre tydeligt, at Borgerrådgiverens domæne udelukkende er retssikkerhedsspørgsmålet og inden for dette, alene sagsbehandlingen, personalets optræden og den praktiske opgaveløsning.

Retssikkerhed.

En sag skal blandt andet være oplyst, og der skal være partshøring, for at man kan sige, at der er retssikkerhed, hvad angår selve processen i sagen. Det sikres ved forskellige sagsbehandlingsregler. Så skal der også være lighed for loven, upartiskhed, adgang til aktindsigt m.m. for at retssikkerheden er i orden. Her skal borgeren have mulighed for at kende sine rettigheder og pligter f.eks. skal kommunen give en meningsfuldt begrundelse for afslag, og der skal også leves op til kommunens værdigrundlag at møde borgeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid. Dette er Borgerrådgiverens område.



Velfærd handler om de politiske beslutninger om, hvordan samfundets goder skal fordeles, hvem der skal have hjælp og hvor meget. Dette er ikke Borgerrådgiverens område.

Hvad kan Borgerrådgiveren gøre?

Borgerrådgiveren kan blandt andet komme med udtalelser med kritik, forslag, anbefalinger eller henstillinger. Der sker også løbende tilbagemeldinger til forvaltningerne, og direktionen og det kommunalpolitiske niveau bliver orienteret. Hvert år kommer Borgerrådgiveren med en beretning, som bliver publiceret med kommentarer i en pressemeddelelse.

Som Johan Busse understregede, sker det meste i dialog med de enkelte afdelinger og de medarbejdere, der arbejder der. Derved bliver det muligt at samle op og forsøge at se fremad.



Fejl og statistik.

Det er godt for en kommune systematisk at blive gjort opmærksom på de fejl, der sker og dermed kunne arbejde for at rette op og gøre det bedre. Som Johan Busse sagde: ”I hjælper kommunen med at blive bedre, når I klager”.

Antallet af klager er faldet i forhold til det foregående år. De kan der være flere årsager til; positivt, at det er blevet bedre, negativt, at folk ikke kender til muligheden.

Brug Borgerrådgiveren.

En del pårørende i salen gav udtryk for, at de ikke orkede at klage mere til forvaltningen. Men måske ville det have lettet noget af byrden at henvende sig til Borgerrådgiveren og gøre brug af den hjælp, som tilbydes her.

Fra LEV København skal der derfor lyde en kraftig opfordring til at sprede budskabet om Borgerrådgivningen. Både medarbejdere på alle niveauer og pårørende kan være med til at gøre hjælpen synlig for andre borgere i kommunen.

Læs mere om Borgerrådgiveren på borgerrådgiverens hjemmesiden.

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Tlf.: 33 66 14 00

www.borgerraadgiver.kk.dk

www.kk.dk/diskrimination

e-mail: borgerraadgiveren@kk.dk

Klageskema: <https://www.kk.dk/indhold/klag-til-borgerr%C3%A5dgiveren>

Borgerrådgiver Johan Busse

Debatten bagefter Johan Busses oplæg var livlig og præget af de oplevelser, som hver især sad med: Der blev talt om Kommunens Handicappolitik, som er en hensigtserklæring lang væk fra virkeligheden. I forhold til den manglende ledsagelse på bostederne på grund af budgetbesparelser 2019, kan man ikke bruge Borgerrådgiveren, men evt. henvende sig til Det Kommunale Tilsyn.

Hvis kvaliteten af kommunens ydelser er lavere end Serviceloven, kan man bruge den Handicapkonvention, som vi i Danmark har tiltrådt. Hvis en kommune ikke lever op til Servicelovens paragraffer, kan man bruge konventionen til anlægges sag mod kommunen.

Oppe at vende var også VUMning, de nye administrationsaftaler for beboerne, forskellen mellem Almene boliger og Servicelovens længerevarende boliger, digitaliseringens genvordigheder for vores målgruppe og andre emner, der optager pårørende til borgerene på bostederne.

Stor tak til Johan Busse for et veloplagt oplæg og ikke mindst for at lytte og give gode svar til de mange fremmødte. Alle følte sig hørt.