

REFERAT § 17.4 udvalget for borgerinvolvering 2018 - 2021 d. 14-05-2018

Mødedato Mandag d. 14. maj 2018 kl. 17:30

Mødested Andegården

Mødedeltagere Ingo Hvid, Mie Lausten, Søren P. Østergaard, Annette Rieva, Øzgen Yücel

Indholdsfortegnelse

Drøftelse af udkast til handleplan for involvering i egen sag.....	3
Borgerrådgiverfunktionen - aktivitetsudvidelsesforslag.....	4
Supplering af § 17.4 udvalget for borgerinvolvering - status.....	6
Borgermøder - udvalgets deltagelse - spørgeskema.....	7
§ 17.4 udvalget for borgerinvolvering - pejlemærker.....	8
Orientering fra formanden.....	9

Punkt 1: Drøftelse af udkast til handleplan for involvering i egen sag

18/170

Sagsfremstilling

Sagen forelægges udvalget med henblik på at udvalget udkast til handleplan med borgerrådgiveren, og giver konkrete forslag til eventuelle ændringer.

Udkast til handleplan er udarbejdet på baggrund af årsberetning samt drøftelse med direktionen og borgerinvolveringsudvalget.

Udkast til handleplan er vedlagt sagen som bilag.

På udvalgets møde i juni forelægges den endelige handleplan, samt borgerrådgiverens årsberetning.

Retsgrundlag

Ikke relevant

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser

Indstilling

Direktionen indstiller at § 17.4 udvalget for borgerinvolvering drøfter udkastet og kommer med eventuelle ændringsforslag.

Beslutning i § 17.4 udvalget for borgerinvolvering den 14-05-2018

Borgerrådgiveren fremlagde skitse til handleplan for ”Hvordan kan der arbejdes for øget involvering af borgerne i egen sag?”

I udvalgets drøftelse blev der lagt særlig vægt på emnet sagsbehandlingsfrister. Udvalget bad om at ”helhedssyn”, særligt hvor borgeren har kontakt til flere afdelinger i kommunen blev tilføjet til emnerne for arbejdet med Kvalitetsstandarder.

Udvalget drøftede selvbetjeningssystemer og vejledning til det.

Bilag

Skitse til handleplan Borgerinvolvering i egen sag

Punkt 2: Borgerrådgiverfunktionen - aktivitetsudvidelsesforslag

18/8015

Sagsfremstilling

I forbindelse med budgetforhandlingerne i 2017 var der udarbejdet et aktivitetsudvidelsesforslag, som redegjorde for omkostningerne ved at udvide borgerrådgiverfunktionen fra 15 timer ugentligt til 20 timer ugentligt. Det blev imidlertid ikke vedtaget som en del af budgetforliget.

§ 17, stk. 4 udvalget om borgerinvolvering har nu bedt om et aktivitetsudvidelsesforslag, som viser, hvilke perspektiver og omkostninger der ligger i at udvide borgerrådgiverfunktionen til en fuldtidsstilling.

Der har løbende været fokus på at få udbredt kendskabet til borgerrådgiverfunktionen blandt borgerne i Hillerød Kommune og dette synes at have båret frugt, idet der ses en stigning i antallet af henvendelser på 26 % fra april måned 2017 til april måned i år. I alt har 136 borgere henvendt sig om 174 forhold. I ca. 1/3 af borgerrådgiverens sager er der tale om henvendelser fra borgere, som ønsker råd og vejledning. 2/3 omhandler sager, hvor borgerne er utilfredse med kommunens behandling af deres sag. I de tilfælde, hvor det handler om utilfredshed, bidrager borgerrådgiveren så vidt muligt til at afdække problemet, sørge for at borgerne bliver hørt og finde en løsning i samarbejde med forvaltningen. Det er primært den type sager, der er tidskrævende for borgerrådgiveren. Eksempler på andre opgaver der tager tid er de sager, hvor borgerne beder om, at borgerrådgiveren deltager i samtaler med sagsbehandlere og de tilfælde hvor borgerne ønsker at mødes for at få hjælp til at skrive en klage. Hvis antallet af henvendelser fortsætter med at stige, kan det blive nødvendigt at afstå fra det tidskrævende grundige arbejde med sagerne og i stedet nøjes med at tilbyde telefonisk råd og vejledning om borgerens handlemuligheder og rettigheder.

Aktuelt har Hillerød Kommune en borgerrådgiver som stort set udelukkende arbejder med de konkrete sager, hvor utilfredse eller rådvilde borgere søger hjælp. Erfaring fra disse borgerhenvendelser samles i den årlige beretning. Ved en udvidelse af borgerrådgiverens timetal vil man endvidere få en borgerrådgiver, som kan forfølge sporene, når man gennem de konkrete sager får øje på problemer, der måske har mere generel karakter. Der vil i så fald blive mulighed for at gå et spadestik dybere og lave nogle bredere undersøgelser af, om forvaltningen overholder forvaltningsreglerne. Disse skal munde ud i kvalificerede input til, hvordan man kan opnå en bedre borgerservice og højere grad af retssikkerhed for borgerne.

Ved en udvidelse af timetallet kan der endvidere blive mulighed for at tilbyde undervisning til medarbejderne, yde vejledning om generelle spørgsmål af forvaltningsretlig karakter, yde bistand ved projekter til forbedring af sagsbehandling og borgerkontakt samt bidrage til udvikling og udmøntning af Borgerinvolveringsudvalgets arbejde omkring borgernes inddragelse i egen sag.

På grund af det nuværende timetal fungerer det i dag sådan, at borgerrådgiveren kommer med input til, hvordan sagsbehandlingen og borgerbetjeningen kan forbedres og herefter er det op til forvaltningen at arbejde videre med emnerne ved inddragelse af relevante medarbejdere. En fordel ved den ansvarsfordeling er, at det muligvis giver en bedre forankring i forvaltningen. Det perspektiv taler selvsagt imod en udvidelse af borgerrådgiverens opgaver hvad angår undervisning, vejledning og bistand til forvaltningen.

En borgerrådgivers opgaver kan opsummeres i kategorierne;

1. Håndtering af konkrete borgerhenvendelser
2. Opsamling og fremlæggelse af anbefalinger i den årlige beretning
3. Bidrage til læring og udvikling i forvaltningen, herunder gennemføre undersøgelser, undervise og vejlede mv.

Jo mere man ønsker, at borgerrådgiveren skal beskæftige sig med punkt 3, desto mere skal man skrue op for timetallet. Det er borgerrådgiverens vurdering, at det er hensigtsmæssigt at udvide timetallet på grund af det stigende antal henvendelser. Man kan dog overveje, om det er nødvendigt at udvide stillingen til 37 timer ugentligt. En udvidelse til 25 eller 30 timer kunne være et alternativ.

Såfremt udvalget beslutter at gå videre med sagen, skal der tages stilling til det vedlagte aktivitetsudvidelsesforslag, som derefter vil blive fremlagt til økonomiudvalgets godkendelse med henblik på, at forslag kan indgå i budgetforhandlingerne.

Retsgrundlag

Ikke relevant for sagen.

Økonomi

Sagen kræver en ny bevilling. Bevillingens størrelse afhænger af, hvor meget man ønsker at opnormere borgerrådgiverfunktionen.

Her opstilles tre muligheder:

1. Stillingen opnormeres til 25 timer ugentligt: Dette kræver en ny bevilling på 160.000 kr.

2. Stillingen opnormeres til 30 timer ugentligt: Dette kræver en ny bevilling på 240.000 kr.
3. Stillingen opnormeres til 37 timer ugentligt: Dette kræver en ny bevilling på 350.000 kr.

Indstilling

Direktionen indstiller, at udvalget drøfter sagen og beslutter, om man vil indstille til økonomiudvalget at godkende, at aktivitetsudvidelsesforslag om opnormering af borgerrådgiverfunktionen

Beslutning i § 17.4 udvalget for borgerinvolvering den 14-05-2018

Udvalget drøftede aktivitetsudvidelsesforslaget.

Udvalget er enige om at aktivitetsudvidelsesforslaget skal sikre en ansættelse på 37 timer. Aktivitetsudvidelsen bunder i et højt ambitionsniveau på borgerinvolvering og skal sikre at borgerrådgiveren har mulighed for at bidrage til læring og udvikling i forvaltningen m.m.

Bilag

Aktivitetsudvidelsesforslag, borgerrådgiverfunktionen

Punkt 3: Supplering af § 17.4 udvalget for borgerinvolvering - status

18/170

Sagsfremstilling

Sagen forelægges udvalget med henblik på at formanden orienterer om forløbet med nye medlemmer og udvalget drøfter forslag om at få udpeget en kandidat på teknik/erhvervsområdet.

Medlemmet udpeget af udvalget for det sociale område har bekræftet sin medvirken i udvalget. Lokalrådene melder en kandidat ind til godkendelse på udvalgets junimøde. Den kandidat som udvalget havde peget på til teknik/erhvervsområdet har takket nej til posten pga. tidsmæssige udfordringer.

Formanden foreslår at C4 i samarbejde med Byforum udpeger en kandidat inden udvalgets næste møde.

Retsgrundlag

Ikke relevant

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser

Indstilling

Direktionen indstiller at udvalget tager formanden orientering om status på supplering til efterretning og træffer beslutningen om at C4 i samarbejde med Byforum udpeger en kandidat.

Beslutning i § 17.4 udvalget for borgerinvolvering den 14-05-2018

Udvalget drøftede sagen og træf beslutning om godkende indstillingen, med den tilføjelse at C4 og Byforum udpeger en repræsentant som favner bredt indenfor både erhvervslivet og kulturen.

Punkt 4: Borgermøder - udvalgets deltagelse - spørgeskema

18/170

Sagsfremstilling

Sagen forelægges med henblik på at forberede § 17.4 udvalget for borgerinvolverings deltagelse i borgermøde om Klimapolitik d. 23 maj, samt træffe beslutning om at benytte et spørgeskema i forbindelse med borgermødet. Udvalget om borgerinvolvering er inviteret til at deltage i borgermøde om Klimapolitik d. 23. maj kl. 17 – 19 i rådhusets kantine. Udvalget deltager som observatører. Formanden foreslår at vi uddeler et spørgeskema om involvering. Udvalget drøfter forslaget om at benytte spørgeskema.

Retsgrundlag

Ikke relevant for sagen

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser

Indstilling

Direktionen indstiller at udvalget drøfter forslag til spørgeskema, samt træffer beslutning om hvorvidt spørgeskema skal benyttes.

Beslutning i § 17.4 udvalget for borgerinvolvering den 14-05-2018

Udvalget drøftede sagen og godkendte indstillingen. Spørgeskemaerne forelægges udvalget efterfølgende og gives derefter videre til Natur, Miljø og Klimaudvalget.

Bilag

Udkast til spørgeskema til brug ved borgermøder

Punkt 5: § 17.4 udvalget for borgerinvolvering - pejlemærker

18/170

Sagsfremstilling

Sagen forelægges udvalget med henblik på en indledende drøftelse af hvordan og hvornår udvalgets skal fastlægge pejlemærker for sit arbejde.

Udvalget har udnævnt 2018 til at være et læringsår og udvalget kan forvente at opnå viden fra blandt andet:

Borgerrådgiverens beretning, deltagelse i borgermøder fx d. 23 maj. om miljøpolitik – herunder evt. spørgeskema, registrering af organisationens arbejde med borgerinvolvering og indsatser for at skabe bedre borgerinvolvering, workshop om borgerinvolvering i november 2018 m.v.

Udvalget drøfter hvornår der skal arbejdes med pejlemærker og hvem der skal inddrages.

Retsgrundlag

Ikke relevant for sagen

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser

Indstilling

Direktionen indstiller at § 17.4 udvalget for borgerinvolvering har en indledende drøftelse af hvordan og hvornår udvalget skal arbejde med pejlemærker for arbejdet.

Beslutning i § 17.4 udvalget for borgerinvolvering den 14-05-2018

Udvalget drøftede sagen og træf beslutning om at involvere partierne ved at indkalde forslag til pejlemærker fra alle partier i byrådet. Forslagene indhentes i andet halvår af 2019.

Punkt 6: Orientering fra formanden

18/170

Sagsfremstilling

Sagen forelægges § 17.4 udvalget for borgerinvolvering med henblik på at udvalget tager formandens orientering til efterretning.

- a. Vedrørende sag nr. 4 på udvalgets møde d. 19. marts 2018 § 17.4 udvalget for borgerinvolvering som klageinstans. Det fastholdes at klagevejen i Hillerød Kommune, er at man klager til den afdelingen som har formidlet afgørelsen eller til borgmesteren.
- b. Status på Folkemødetelt. Kort orientering om arbejdet med "Folkemødetelt" på Hillerød Slotssø Byfest lørdag d. 2. juni kl. 10 – 16.

Retsgrundlag

Ikke relevant for sagen

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser

Indstilling

Direktionen indstiller at § 17.4 udvalget for borgerinvolvering tager formandens orientering til efterretning.

Beslutning i § 17.4 udvalget for borgerinvolvering den 14-05-2018

Udvalget tog formandens orientering til efterretning.