

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING

2023

INDHOLD

Forord	3
Borgerrådgivning: En uundværlig støtte for borgeres retssikkerhed og objektiv behandling i kommunen.....	5
Manglende orientering om borgerrådgiveren	6
Ældre borgers bekymringer om at henvende sig til en borgerrådgiver.....	7
Mangelfuld vejledning	8
Umyndiggørelse og tillid til det kommunale system.....	9
Henvendelser	10
Afsluttende bemærkninger	13

Forord

Årsberetningen er udarbejdet i perioden 1. januar – 31. december 2023.

Beskrivelserne bygger på mine observationer og erfaringer fra de borgerhenvendelser, jeg har været involveret i. Jeg er meget bevidst om, at der træffes hundredvis – ja måske tusindvis af myndighedsafgørelser og ekspederes nok lige så mange borgere telefonisk og ved personlige henvendelser årligt i Brønderslev kommune. Jeg kan derfor kun komme med opmærksomhedspunkter for de specifikke myndighedsområder, som jeg har været involveret i.

I det komplekse samspil mellem borgere og det kommunale system er borgerrådgivningen en bærende søjle, der ikke alene understøtter borgeres retssikkerhed, men også sikrer en objektiv og retfærdig behandling. Denne årsberetning vil udforske flere dimensioner af dette komplekse forhold, som samlet set tegner et billede af udfordringer og potentialer inden for det kommunale landskab. Borgerrådgivningen fremstår som en uundværlig støtte, men manglende orientering om dens funktion og betydning skaber barrierer for effektiv adgang til denne værdifulde ressource. Samtidig står ældre borgere over for unikke bekymringer, når det kommer til at henvende sig til borgerrådgiveren, og disse bekymringer kaster lys over de komplekse emotionelle og praktiske aspekter af denne interaktion. Mangelfuld vejledning i det kommunale system stiger som en betydelig udfordring, der ofte placerer borgere i en position af forvirring og magtesløshed. Endelig vil jeg udforske sammenhængen mellem umyndiggørelse, tillid til det kommunale system og borgerrådgivningens rolle i at genoprette denne tillid.

Borgerrådgivning repræsenterer et afgørende bindeled mellem borgere og kommunen. I hjertet af dens funktion ligger formålet med at støtte og vejlede borgere gennem de komplekse aspekter af det administrative landskab. Det er en funktion, hvis betydning strækker sig ud over blot at tilbyde oplysninger; det er en garant for retssikkerhed og objektivitet, der sikrer, at borgerne behandles retfærdigt og på lige vilkår.

For at kunne drage fuld fordel af borgerrådgivningens potentiale er det afgørende, at borgerne er tilstrækkeligt informeret om dens rolle og funktion. Manglende orientering om borgerrådgiverens ansvar og kompetencer kan imidlertid fungere som en forhindring for effektiv adgang til denne støtte. Når borgerne ikke er bekendt med, hvordan borgerrådgivningen kan bistå dem, kan det resultere i, at de går glip af muligheden for at få vejledning og løsninger på deres spørgsmål og bekymringer. Dette afspejler behovet for en forbedret informationsudveksling mellem myndigheder og borgere for at sikre, at borgerrådgivningen opfattes som en tilgængelig og værdifuld ressource.

I særdeleshed står ældre borgere over for unikke udfordringer og bekymringer, når det drejer sig om at henvende sig til borgerrådgiveren. Denne demografiske gruppe kan opleve en kombination af frygt for det ukendte, bekymringer om procedure og en grundlæggende skepsis over for at dele personlige anliggender. Dette komplekse psykologiske landskab skaber en barriere for ældre borgere, der kan have behov for borgerrådgivningens støtte. At forstå disse bekymringer er afgørende for at tilpasse kommunikationsstrategier og services til ældre borgere og sikre, at de føler sig komfortable og velinformerede, når de overvejer at henvende sig til forvaltningerne.

Borgerrådgivningen står over for udfordringer relateret til mangelfuld vejledning, hvor borgerne oplever, at de ikke modtager tilstrækkelige oplysninger om sagsprocesser og rettigheder. Denne mangel på klarhed kan føre til frustration, forvirring og en overordnet opfattelse af, at systemet ikke fungerer tilstrækkeligt. Mangelfuld vejledning skaber ikke kun usikkerhed hos borgerne, men kan også forlænge sagsbehandlingstiden og resultere i ineffektiv kommunikation mellem myndigheder og borgere. Det er afgørende at adressere disse udfordringer og forbedre kvaliteten af vejledningen for at sikre, at borgerrådgivningen lever op til sit potentiale som en uundværlig støtte for borgeres retssikkerhed.

Endelig undersøges kompleksiteten af spørgsmålet om umyndiggørelse og dets forbindelse til borgernes tillid til det kommunale system. Umyndiggørelse er en følsom problematik, der berører borgernes følelse af autonomi og retfærdig behandling. Tilliden til det kommunale system er afgørende for, hvordan borgere oplever og håndterer denne delikate situation. Hvis borgerne ikke har tillid til, at systemet agerer i deres bedste interesse, kan det forværre følelsen af magtesløshed og retssikkerhedsbrud. Borgerrådgiveren kan spille en nøglerolle i at genoprette tilliden og sikre, at borgere føler sig respekterede og hørt i deres møde med kommunen.

Med udløb **den 31. december 2024** står de samarbejdende kommuner over for en vigtig beslutning vedrørende en eksisterende ordning. Denne tidsbegrænsede karakter kræver en proaktiv tilgang, og det anbefales, at kommunerne i fællesskab tager stilling til, om ordningen skal fortsætte allerede i begyndelsen af 2024.

Beslutningen om at forlænge eller afslutte en ordning er afgørende for at opretholde kontinuitet og sikre, at borgerne fortsat får gavn af de tjenester eller fordele, som ordningen muligvis har tilbudt. Det er også en lejlighed til at evaluere ordningens effektivitet, relevans og det overordnede bidrag til samarbejdet mellem kommunerne.

En tidlig beslutningsproces i begyndelsen af 2024 er vigtig af flere årsager. For det første giver det tilstrækkelig tid til at analysere og vurdere ordningens resultater og eventuelle områder, der kan forbedres. Dette letter en informeret beslutningstagning og muliggør eventuelle justeringer, hvis det er nødvendigt, inden ordningens udløbsdato.

For det andet sikrer en tidlig beslutning, at de nødvendige administrative og logistiske skridt kan tages i god tid. Dette inkluderer kommunikation til berørte parter, udarbejdelse af eventuelle juridiske dokumenter og tilpasning af ressourcer og budgetter i overensstemmelse med beslutningen. Dette vil bidrage til at undgå hastværkede beslutninger og sikre en glidende overgang, uanset om ordningen fortsætter eller afsluttes.

I sidste ende er nøglen til en vellykket beslutning om ordningens fremtidige skæbne at indlede processen i god tid. Ved at prioritere dette i begyndelsen af 2024 har kommunerne mulighed for at træffe informerede beslutninger, lette en glidende overgang og demonstrere et ansvarligt og effektivt samarbejde til gavn for borgerne og samfundet som helhed.

Borgerrådgivning: En uundværlig støtte for borgeres retssikkerhed og objektiv behandling i kommunen

I enhver velfungerende samfundsstruktur er det afgørende at sikre, at borgerne har adgang til en uvildig behandling. En central figur i denne sammenhæng er borgerrådgiveren, hvis rolle strækker sig langt ud over blot at være en mellemmand mellem borgere og kommunale myndigheder.

En afgørende egenskab ved borgerrådgiveren er objektiviteten og uafhængigheden. Som en separat enhed, adskilt fra kommunens øvrige forvaltning, er borgerrådgiveren i stand til at tilbyde en upartisk behandling af borgernes sager. Denne objektivitet er afgørende for at sikre, at borgernes bekymringer bliver behandlet uvildigt.

Borgerrådgiveren fungerer også som en bro for dialog mellem borgeren og kommunen. Dette fremmer forståelsen af komplekse sager og letter konfliktløsning gennem effektiv kommunikation. En åben dialog muliggør også identifikationen af systemiske problemer og bidrager til forbedringer i kommunens service og praksis.

Rådgivning er en yderligere vigtig funktion, hvor borgerrådgiveren fungerer som en støtte for borgere, der har brug for assistance til at navigere gennem kommunens systemer og procedurer. Dette er særligt vigtigt for borgere, der måske ikke er bekendt med deres rettigheder eller har vanskeligheder med at udtrykke deres bekymringer selvstændigt.

Borgerrådgiverens rolle strækker sig også til kvalitetssikring af kommunens ydelser. Identifikationen af områder, hvor der er behov for forbedringer, og rapportering af systematiske problemer bidrager til at højne kvaliteten af kommunens service og styrke tilliden mellem borgere og myndigheder.

Samlet set er borgerrådgiverens engagement afgørende for at skabe gennemsigtighed, retfærdighed og tillid mellem borgere og kommunale myndigheder. Ved at give borgerne en stemme og en uvildig platform for at håndtere bekymringer styrkes det demokratiske grundlag og den overordnede retsfølelse i samfundet.

Manglende orientering om borgerrådgiveren

I kommunernes komplekse og ofte bureaukratiske systemer er borgere afhængige af sagsbehandlere for at navigere gennem forskellige udfordringer. Desværre er der situationer, hvor kommunen ikke lever op til sin vejledningsforpligtelse, især når det kommer til at informere borgere om muligheden for at kontakte borgerrådgiveren. Denne forsømmelse er ikke blot en tilsidesættelse af pligter; det er også en hindring for at opretholde en transparent og retfærdig forvaltning.

At være borger i en kommune kan være en kompleks opgave, især når man står over for udfordringer såsom sociale ydelser, boligforhold eller sundhedsspørgsmål. Sagsbehandlerne er de vigtigste bindeled mellem borgerne og det kommunale system, og deres rolle indebærer ikke blot at behandle sager, men også at vejlede og informere borgerne om deres rettigheder og muligheder.

Mange borgere er ikke klar over, at de har ret til at kontakte borgerrådgiveren for at få uafhængig og objektiv assistance. Dette kan skabe en ujævn adgang til vigtig støtte, og nogle borgere går glip af muligheden for at få hjælp fra en instans, der er designet til at være deres stemme.

Borgerrådgiveren er en vigtig aktør i kommunens struktur, idet vedkommende fungerer som en neutral tredjepart, der kan vurdere sager uafhængigt af den eksisterende administration. Det er borgerrådgiverens ansvar at sikre, at borgerne bliver hørt. Desværre går denne vigtige rolle ofte under radaren for mange borgere, da de ikke informeres om denne ressource.

Vigtigheden af at have en uafhængig og objektiv borgerrådgiver i kommunen kan ikke understreges nok. Borgerrådgiveren fungerer som en sikkerhedsventil, der kan være med til at håndtere konflikter i sagsbehandlingen. Denne instans er ikke underlagt de samme strukturer og interesser som resten af administrationen, hvilket kan sikre en uvildig vurdering af borgerens situation.

For at forbedre situationen er det nødvendigt at styrke bevidstheden om borgerrådgiverens rolle blandt både borgere og sagsbehandlere. Kommuner bør implementere klare retningslinjer, hvor sagsbehandlerne opfordres til at informere borgerne om deres ret til at kontakte borgerrådgiveren. Dette kan gøres gennem informationsmaterialer, interne møder og andre kommunikationskanaler.

Sagsbehandlerne bør forstå at informere borgerne om borgerrådgiveren ikke er en trussel mod deres autoritet, men snarere en styrkelse af systemet som helhed. En velinformerede borger er bedre rustet til at deltage aktivt i beslutningsprocessen og sikre, at deres rettigheder respekteres.

Borgerhenvendelse

Størstedelen af de borgere, som jeg har været i kontakt med i løbet af 2023 fortæller, at de ikke vidste, at de havde mulighed og ret til at kontakte borgerrådgiveren.

Når de har givet udtryk for utilfredshed over afgørelse, sagsbehandlingen osv. over for sagsbehandlere, er de herigennem ikke orienteret om, at kommunen har en borgerrådgiver.

Størstedelen af kommunens borgere har fået oplysninger om borgerrådgiveren ved Ankestyrelsen og ved borgerrådgivere i andre kommuner.

Ældre borgers bekymringer om at henvende sig til en borgerrådgiver

I vores samfund er ældre borgere en uundværlig del, og det er afgørende at anerkende deres betydelige bidrag og rettigheder. En bred vifte af kommunale sager, der spænder fra ældrepleje og boligforhold til sundhedsservices og social støtte, engagerer mange ældre borgere. Desværre kan denne proces være udfordrende, især når ældre borgere føler sig overvældede af det administrative system.

For at lette disse udfordringer fungerer borgerrådgiveren som en uvurderlig ressource. Den uafhængige instans er designet til at hjælpe borgere med at forstå deres rettigheder, få adgang til information og modtage støtte i kommunale sager. Selvom borgerrådgiveren er tilgængelig for at bistå, kan ældre borgere have visse bekymringer, der bremser dem fra at søge hjælp.

Nogle ældre borgere kan være usikre på, hvad en borgerrådgiver faktisk gør og hvordan de kan hjælpe i deres sag, hvilket kan føre til en frygt for at virke uvidende eller besværlige. Yderligere kan der være bekymringer om, at involvering af en borgerrådgiver kan forsinke sagsprocessen, især hvis sagen allerede har været i gang i lang tid. Ældre borgere kan også frygte, at borgerrådgiverens indblanding kan have negativ indflydelse på, hvordan kommunen behandler deres sag.

Adressering af disse bekymringer er vigtige for at sikre, at ældre borgere føler sig trygge ved at henvende sig til en borgerrådgiver. Formålet med borgerrådgiveren er at vejlede og støtte borgere gennem komplekse administrative processer. Ved at overvinde disse bekymringer kan ældre borgere opnå flere fordele, herunder en klar forståelse af processen, respekt for deres rettigheder og behov, lettelse i stressen ved at have en uvildig partner og mulighed for at formidle deres bekymringer på en klar måde til kommunen.

I en tid, hvor samfundet bør støtte og respektere ældre borgere, er det afgørende at opmuntre dem til at søge hjælp fra borgerrådgiveren. Ved at skabe bevidsthed om borgerrådgiverens rolle og værdi kan samfundet bidrage til et inkluderende samfund, hvor alle borgere kan få deres stemmer hørt.

Borgerhenvendelser

Igennem 2023 har der været adskillige henvendelser fra ældre borgere, som af Ældre Sagen er blevet opfordret til at henvende sig til borgerrådgiveren. Stort set samtlige af disse borgere har udtrykt en bekymring for at inddrage borgerrådgiveren i deres sag, idet de ikke har ønsket at gøre sagsbehandlere vrede.

Mangelfuld vejledning

Mangelfuld vejledning kan have en dybtgående og kompleks indvirkning på borgernes følelse af retssikkerhed. Dette fænomen strækker sig ud over blot en utilfredshed med informationsoverførsel; det påvirker også borgernes opfattelse af, hvorvidt de bliver behandlet retfærdigt, lige og respektfuldt i deres interaktioner med det offentlige system.

Manglende vejledning skaber ofte en følelse af usikkerhed og frustration. Når borgere ikke har adgang til klare oplysninger om deres rettigheder, pligter og de processer, de deltager i, kan det føre til angst og bekymring. Den psykologiske belastning af at stå over for en opfattet mur af uklarhed kan være betydelig og påvirke borgernes mentale sundhed. Tilliden til systemet og myndighederne kan gradvist eroderes, hvilket resulterer i en generel mistro, der kan have langvarige konsekvenser.

Mangelfuld vejledning har praktiske implikationer, der strækker sig ud over det psykologiske. Borgere kan opleve forsinkelser i sagsbehandlingen, unødvendige komplikationer og endda risiko for fejltagelser i deres sager. Dette kan føre til øget stress og besvær, især i situationer, hvor borgerne allerede befinder sig i sårbare positioner som f.eks. i sundheds- eller beskæftigelsesrelaterede sager. De praktiske konsekvenser forstærker den opfattelse af, at systemet ikke fungerer tilstrækkeligt, hvilket igen underminerer retssikkerhedsfølelsen.

Manglende vejledning kan skabe en følelse af, at systemet ikke tager borgerens behov alvorligt eller ikke er engageret i at sikre deres rettigheder. Dette tillidsbrud kan have langvarige virkninger, da det påvirker forholdet mellem borgerne og myndighederne. Tillid er en grundlæggende byggesten i et samfund, og når borgere oplever mangelfuld vejledning, kan det resultere i en opfattelse af, at kommunen ikke lever op til dets løfte om at beskytte og støtte borgerne.

Kommunen kan være komplekst og svært at navigere i, især for dem uden juridisk ekspertise. Manglende vejledning forværrer denne udfordring og gør det svært for borgere at forstå de nødvendige trin, krav og dokumentation. Dette skaber en barriere for effektiv deltagelse i sagsforløb og kan forstærke en følelse af magtesløshed og frustration.

Manglende vejledning kan ofte spores tilbage til en kommunikationsbrist mellem myndighederne og borgerne. Hvis informationerne ikke er klare og tilgængelige, skaber det en barriere for effektiv kommunikation. Dette kan føre til misforståelser, og når borgere ikke føler sig korrekt informeret, kan det skabe en opfattelse af, at de ikke bliver hørt eller respekteret.

Retssikkerhed indebærer ikke kun at have adgang til rettigheder og retfærdig behandling, men også at føle sig retfærdigt behandlet. Manglende vejledning kan underminere denne opfattelse af retfærdighed, da borgerne kan føle, at de ikke har haft mulighed for at forsvare deres sag ordentligt, eller at de er blevet overset i beslutningsprocessen.

I sammenfatning er oplevelsen af mangelfuld vejledning dybt forankret i borgernes følelse af retssikkerhed. Det påvirker ikke kun den praktiske håndtering af sager, men også borgernes mentale og emotionelle velvære samt deres opfattelse af retfærdighed og tillid til systemet.

Umyndiggørelse og tillid til det kommunale system

Umyndiggørelse er en følelse af at miste indflydelse, autonomi og kontrol over ens egne anliggender. Denne tilstand kan opstå, når borgere oplever, at det kommunale system ikke tager dem seriøst, eller når beslutninger træffes uden hensyntagen til deres synspunkter og behov.

Når borgere føler sig umyndiggjort, kan det have alvorlige konsekvenser for tilliden til det kommunale system. Mistillid til myndighederne og beslutningstagere kan føre til, at borgerne betragter det kommunale system som fjern og irrelevant for deres liv, hvilket underminerer tilliden til dets evne til at repræsentere deres interesser.

Når nogle borgere føler sig marginaliserede, kan det give næring til et "os mod dem" narrativ, der underminerer sammenhængskraften i lokalsamfundet.

For at genoprette tilliden til det kommunale system er det afgørende at tackle disse udfordringer. Myndighederne bør arbejde på at øge gennemsigtigheden i beslutningsprocessen. Kommunikation omkring beslutninger og deres begrundelser kan hjælpe med at inddrage borgerne og give dem en følelse af deltagelse.

Tillid er en dyrebar ressource i ethvert samfund. Når borgere føler sig umyndiggjort, er tilliden til det kommunale system i fare. Ved at stræbe efter ægte borgerinddragelse, åbenhed og oplysning kan kommunen styrke tilliden, genskabe engagementet og fremme et mere sammenhængende og velfungerende lokalsamfund.

Borgerhenvendelse

Borger henvender sig, idet hendes mand var kommet i aflastning på et kommunalt plejehjem, indtil han kunne blive endelig udredt.

Borgeren følte sig ikke hørt og forstået, idet borgerens mand ikke ønskede at være på plejehjemmet.

Forvaltningen fastholdt, at det var det bedste for manden, som var dement. Da borgerrådgiver går ind i sagen, kom borgerens mand hjem igen, indtil han blev så dement, at borgeren ikke længere kan varetage sin mand.

Manden dør i efteråret, men borgeren var meget taknemmelig for, at hendes mand fik sin sidste klare tid i eget hjem.

Henvendelser

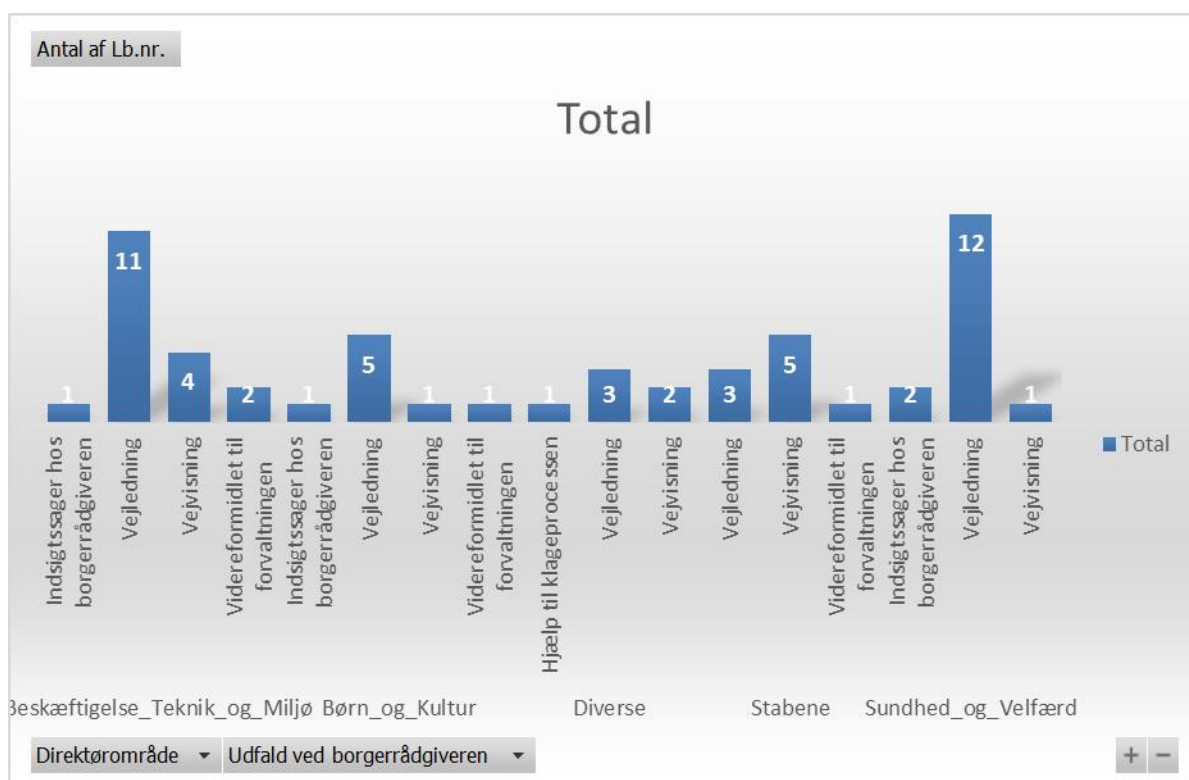
I perioden 1. januar – 31. december 2023 har der været 56 henvendelser til borgerrådgiveren.

En henvendelse er defineret som en forespørgsel fra borgere. Henvendelse sker primært på telefon, mail eller e-boks.

En henvendelse er alt fra korte afgrænsede spørgsmål til længere forløb. For nogle borgere er en stor motivation for at henvende sig til borgerrådgiveren, at de gerne vil forhindre, at andre borgere skal opleve det samme, som de selv har oplevet. I flere sager yder borgerrådgiveren råd og vejledning direkte til borgeren, uden at afdelingen involveres. Afdelingen inddrages, når der er behov for yderligere belysning af sagen eller dialog med afdelingen for at håndtere henvendelsen fra borgeren.

"Indsigtssager" Dette henviser til sager, hvor dokumentation er blevet anmodet og indhentet fra den relevante forvaltning, og hvor denne forvaltning derefter har modtaget en tilbagemelding.

"Vejvisning" Dette refererer til tilfælde, hvor borgere er blevet instrueret i at henvende sig direkte til en specifik forvaltning.



Som det fremgår af statistikken, gør især to direktørområder sig gældende; Beskæftigelse, Teknik og Miljø, hvor henvendelserne primært har drejet sig om Jobcentret samt Sundhed og Velfærd.

Jobcentret:

Borgerhenvendelser til jobcentret er i høj grad drevet af borgeres oplevelser af mangelfuld vejledning i forhold til sagsprocessen. Denne udfordring opstår ofte som følge af komplekse og foranderlige regler og procedurer inden for beskæftigelsesområdet. Borgerne, der søger støtte eller ydelser, står over for et system, der kan virke uigennemsigtigt og vanskeligt at navigere i.

Manglende klarhed omkring sagsprocessen kan medføre frustration, forvirring og følelsen af at være ladt i stikken. Borgerne har behov for tydelig og tilgængelig information om, hvordan de skal håndtere deres sager, men oplever ofte, at vejledningen fra jobcentret er utilstrækkelig eller ikke tilpasset deres individuelle behov.

Denne situation skaber en ond cirkel af frustration og utilfredshed, der fører til hyppige henvendelser for at søge svar og klarhed. For at forbedre borgeroplevelsen og minimere antallet af henvendelser kræves der en styrkelse af kommunikationen og vejledningen fra jobcentret samt en forenkling af sagsprocessen for at gøre den mere tilgængelig og forståelig for borgerne.

Bekymringen vedrørende borgere, der har deres fagforeninger som bisiddere, men stadig oplever manglende oplysninger i deres sag, er dybt forankret i det komplekse samspil mellem borger, fagforening og administrative processer. Selv med en bisidder fra en fagforening føler nogle borgere, at de ikke modtager tilstrækkelige informationer om deres sager.

Denne bekymring kan udspringe af manglende transparens i kommunikationen mellem jobcentret og fagforeningen eller fra kompleksiteten i lovgivningen, der kan være svær at gennemskue selv for erfarne bisiddere. Borgere, der allerede kan befinde sig i sårbare situationer, føler sig måske yderligere fortabte, når de støder på manglende information, hvilket kan påvirke deres tillid til systemet negativt.

Det er afgørende at adressere denne bekymring ved at styrke samarbejdet mellem jobcentret og fagforeningerne, sikre klar og rettidig kommunikation samt tilbyde opdaterede ressourcer og uddannelse til bisiddere. Dette vil ikke kun forbedre borgernes oplevelse af sagsprocessen, men også styrke tilliden til det sociale sikringsystem og skabe mere effektiv bistand for dem, der har brug for det.

Sundhed og Velfærd:

Inden for Sundhed og Velfærd er henvendelser fra borgere også centreret omkring deres oplevelse af mangelfuld vejledning. Den komplekse natur af sundheds- og velfærdssystemerne kan gøre det udfordrende for borgere at forstå deres rettigheder, navigere i tjenester og få adgang til passende pleje.

Manglende og uklar kommunikation fra forvaltningen kan føre til forvirring omkring tilgængelige tjenester, behandlingsmuligheder og krav til dokumentation. Dette skaber en følelse af usikkerhed og frustration blandt borgere, der søger støtte, især når de er i sårbare situationer som sygdom eller behov for pleje.

Desuden kan det komplekse samspil mellem forskellige sundheds- og velfærdstjenester skabe en opfattelse af fragmentering i behandlingen, hvilket yderligere forstærker behovet for klar vejledning. Borgernes oplevelse af mangelfuld vejledning kan således påvirke deres tillid til forvaltningen og deres evne til at håndtere deres sundhedsforhold effektivt.

For at forbedre denne situation er det afgørende at styrke kommunikationen mellem forvaltningen og borgere, forenkle informationsudvekslingen og sikre, at vejledning er tilgængelig, forståelig og tilpasset individuelle behov. Dette vil bidrage til at skabe et mere sammenhængende og borgervenligt system.

Afsluttende bemærkninger

I det komplekse samspil mellem borgere og det kommunale system står borgerrådgivningen som en støttepille, der fremmer objektivitet. Denne årsberetning har udforsket flere dimensioner af dette til tider komplekse forhold, og i det følgende vil jeg sammenfatte de udfordringer og potentialer, der tegner sig for Brønderslev kommune.

Borgerrådgivningen repræsenterer en uafhængig forbindelse mellem borgere og kommunen. Funktionen strækker sig ud over blot at være en informationskilde; det er en garant for retssikkerhed og objektivitet, hvilket sikrer, at alle borgere kan få en uvildig støtte. Borgerrådgivningen fungerer som en stemme for borgerne og et redskab til at navigere i det ofte komplekse bureaukrati.

Udfordringen ved manglende orientering om borgerrådgiverens funktion og betydning står tydeligt frem. Borgere skal være fuldt informeret om borgerrådgivningens potentiale som støtte og vejledning. Manglen på klarhed omkring borgerrådgiverens rolle kan skabe barrierer for effektiv adgang til denne værdifulde ressource. En intensiveret informationsudveksling mellem kommunen og borgere er nødvendig for at sikre, at borgerrådgivningen opfattes som tilgængelig og gavnlig.

De unikke bekymringer, som ældre borgere står over for ved at henvende sig til borgerrådgiveren, udfordrer vores forståelse af den psykologiske dimension i denne interaktion. Frygt for det ukendte, bekymringer om procedure og generel skepsis kan skabe en barriere for ældre borgere, der måske har behov for borgerrådgivningens støtte. Det er nødvendigt at forstå og imødegå disse bekymringer for at skabe et trygt og velinformeret miljø for ældre borgere.

Mangelfuld vejledning i det kommunale system kan være en betydelig udfordring. Borgere, der ikke modtager tilstrækkelige oplysninger om sagsprocesser og rettigheder, kan føle sig forvirrede og magtesløse. Denne mangel på klarhed kan ikke blot forsinke sagsbehandling, men også resultere i ineffektiv kommunikation. Adressering af disse udfordringer og forbedring af vejledningskvaliteten er afgørende for at sikre, at borgerne føler sig hørt og forstået.

Spørgsmålet om umyndiggørelse og dets forbindelse til borgeres tillid til det kommunale system udgør afslutningen på min årsberetning. Umyndiggørelse berører borgernes autonomi og retfærdige behandling, og tillid er afgørende for, hvordan borgere håndterer denne delikate situation. Borgerrådgiveren kan fungere som en katalysator for at genoprette tilliden, sikre respekt og lytte til borgernes bekymringer i deres møde med kommunen.

Effektiv informationsudveksling, særlig opmærksomhed på ældres behov, forbedret vejledning og genopretning af tillid gennem borgerrådgivning er afgørende skridt mod et mere inkluderende, retfærdigt og effektivt kommunalt miljø. Jeg håber, at disse betragtninger vil inspirere fortsat dialog og handling, der tjener til at styrke borgerrådgivningens rolle som en uomgængelig støtte for borgeres retssikkerhed og objektiv behandling i kommunen.

Beslutningen om en eksisterende ordning er afgørende, og jeg anbefaler en proaktiv tilgang. Tidlig beslutning i begyndelsen af 2024 muliggør evaluering, informeret beslutningstagning

og tilpasning af ressourcer. Dette sikrer en smidig overgang til gavn for borgerne og kommunen.

En betydelig fordel ved arbejdet som borgerrådgiver i Brønderslev kommune har været fraværet af store komplekse sager i løbet af 2023. Dette kan indikere, at kommunen har et velfungerende system og klare retningslinjer, der bidrager til at forebygge eller håndtere potentielle kompleksiteter på en effektiv måde. Det giver en arbejdssituation, hvor jeg har kunne fokusere på individuelle henvendelser og sikre en mere strømlinet service til borgerne.

Samarbejdet med de forskellige forvaltninger i Brønderslev kommune har været fremragende. Den gode relation til forvaltningerne har gjort det lettere at løse borgernes henvendelser og sikre en effektiv og koordineret indsats. Denne positive dynamik skaber et miljø, hvor borgerrådgiveren og forvaltningerne arbejder i fællesskab for at opfylde borgernes behov og skabe optimale løsninger.

Jeg ser frem til et fortsat godt samarbejde i 2024.

Borgerrådgiver

Jane Jakobsen