

## **Notat om evt. behov for flere ressourcer til borgerrådgiverfunktionen**

1. august 2018

På Økonomiudvalgets møde den 6. juni 2018 blev der bestilt et bidrag vedr. evt. behov for flere ressourcer til borgerrådgiverfunktionen.

Sagsnr. 302991  
Brevid. 2924421

På nuværende tidspunkt er der ansat en chefkonsulent i Roskilde Kommunes borgerrådgiverfunktion.

Ref. KGA

Siden funktionen blev genoptaget i august 2015, er der sket en stadig stigning i antallet af sager, som borgerrådgiveren har behandlet. Stigningen er sket både i antallet af klager og henvendelser fra borgere samt i henvendelser fra forvaltningen med anmodninger om sparring og undervisning m.v.

**Åbningstider**  
Mandag-torsdag 10-15  
Fredag 10-14

**Træffes bedst efter aftale**

**Telefontider**  
Mandag-onsdag 08-15  
Torsdag 10-17  
Fredag 08-14

Stigningen i antallet af henvendelser fra borgerne har været på ca. 25 % siden august 2015. Det er borgerrådgiverens forventning, at dette tal fortsat vil stige i takt med at kendskabet til borgerrådgiverfunktionen udbredes blandt Roskilde Kommunes borgere.

Stigningen i den tid, borgerrådgiveren bruger på at yde konsulentbistand til forvaltningen har været væsentligt større (i størrelsesordenen 50 % i 2017), men er sket fra et meget lavt niveau, da denne opgave ikke blev prioriteret i samme omfang af den tidligere borgerrådgiver.

Da den primære opgave for borgerrådgiverfunktionen naturligvis er at hjælpe de borgere, der henvender sig til borgerrådgiveren, har det i løbet af foråret 2018 været nødvendigt at nedprioritere borgerrådgiverfunktionens rådgivning og vejledning af forvaltningen for at kunne håndtere stigningen i antallet af borgerhenvendelser.

Selvom denne prioritering ikke umiddelbart kan være anderledes, er den i et vist omfang uhensigtsmæssig, da rådgivningen og vejledningen af forvaltningen som oftest har en mere fremadrettet og forebyggende effekt end arbejdet med de enkelte klagesager.

Hvis man overvejer at tilføre yderligere ressourcer til borgerrådgiverfunktionen i Roskilde Kommune, kan man forestille sig følgende 3 modeller:

Side2/2

- 1) Fortsætte med det aktuelle ressourceforbrug.  
Hvis antallet af borgerhenvendelser fortsætter med at stige, vil det kunne blive nødvendigt at nedrosle arbejdet med undervisning, rådgivning og vejledning af forvaltningen yderligere. Derudover kan det blive nødvendigt at afstå fra det mest tidskrævende arbejde med borgernes sager og i stedet som udgangspunkt nøjes med at tilbyde telefonisk råd og vejledning og kun gå i dybden med enkelte sager.
- 2) Opnormere med en studentermedhjælp i ca. 15 timer om ugen.  
Dette vil gøre borgerrådgiverfunktionen mere robust i forhold til en evt. fortsat stigning i antallet af borgerhenvendelser og vil forventeligt fortsat efterlade ressourcer til afholdelse af generelle forvaltningsretlige kurser for forvaltningen
- 3) Opnormere med en fuldtidsmedarbejder  
En sådan opnormering vil gøre det muligt at imødekomme stigningen i både antallet af borgerhenvendelser samt forvaltningens efterspørgsel af rådgivning og vejledning, uden at dette behøver at gå ud over sagsbehandlingstiden eller grundigheden ved behandlingen af de enkelte borgerhenvendelser.

Til sammenligning kan jeg oplyse, at det er forskelligt hvor mange ressourcer de øvrige kommuner i Danmark, der har borgerrådgiverfunktioner, anvender til opgaven.

Nogle kommuner har valgt at gå sammen om en borgerrådgiverfunktion (eks. Hvidovre og Ishøj samt Albertslund og Glostrup). Andre kommuner har valgt at ansætte en borgerrådgiver på halv tid (eks. Hillerød).

Så vidt jeg er orienteret benytter de øvrige kommuner i Region Sjælland, som har en borgerrådgiverfunktion, følgende ressourcer:

Faxe Kommune	1 fuldtidsmedarbejder
Holbæk Kommune	2 fuldtidsmedarbejdere
Lejre Kommune	1 fuldtidsmedarbejder
Odsherred Kommune	1 fuldtidsmedarbejder
Ringsted Kommune	1 fuldtidsmedarbejder
Slagelse Kommune	1 fuldtidsmedarbejder og 1 studentermedhjælp
Sorø Kommune	1 fuldtidsmedarbejder

Greve, Guldborgsund, Kalundborg, Køge, Lolland, Næstved og Solrød, Stevns og Vordingborg kommuner har ikke på nuværende tidspunkt en borgerrådgiverfunktion.

