

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Bedre tilsyn med plejebørn
- Lydsignaler til fare for handicappede
- Styrk borgerne
- Styrket Borgerkontakt
- Kritik af Borgercenter Børn og Unge
- Evaluering af målrettet undervisning viser klar effekt

Bedre tilsyn med plejebørn

Borgerrådgiveren udtalte i februar kritik af kommunens tilsyn med plejebørn, da en undersøgelse for perioden tilbage i 2011-2012 viste en manglende varetagelse af lovens minimumskrav i 22 ud af 30 undersøgte sager. På grund af tilsynenes vigtighed besluttede Borgerrådgiverens at gennemgå yderligere aktuelt sagsmateriale i en opfølgende undersøgelse. Den overordnede konklusion er, at kommunens tilsyn med plejebørn nu er forbedret, men endnu ikke er fuldt tilstrækkeligt.

Borgerrådgiverens tilsyn og opfølgning

Borgerrådgiveren udtalte i februar kritik af kommunens tilsyn med plejebørn. Baggrunden var en undersøgelse af kommunens personrettede tilsyn med 30 plejebørn i perioden fra den 1. januar 2011 til og med december 2012, som viste en manglende varetagelse af lovens minimumskrav i minimum 22 ud af 30 sager. Borgerrådgiveren besluttede – på grund af tilsynets vigtige rolle i forhold til gode anbringelsesforløb af plejebørn i plejefamilier – at gennemgå yderligere aktuelt sagsmateriale.

Den opfølgende undersøgelse af kommunens tilsyn i perioden fra og med den 1. februar 2013 til den 1. februar i år viser, at kommunen i forhold til 23 af de 30 plejebørn foretog personrettede tilsyn i overensstemmelse med lovens minimumskrav. Det er en væsentlig forbedring i forhold til den tidligere undersøgelse.

Borgerrådgiveren finder det positivt og betryggende, at forvaltningen har vist klare fremskridt i tilsynet med plejebørnene og har en konstruktiv tilgang til skabe yderligere forbedringer via kvalificerede indsatser baseret på et oplyst grundlag – en viden om, hvor udfordringerne er.

Borgerrådgiveren finder det dog kritisabelt, at lovens minimumskrav ikke er iagttaget over for syv af de 30 plejebørn, ligesom Borgerrådgiveren igen i den opfølgende undersøgelse har udtalt kritik af, at plejebørnene ikke er blevet vejledt om deres mulighed for efter eget valg at medbringe en bisidder eller en anden person til samtalerne i forbindelse med tilsynene.

Borgerrådgiveren har taget forvaltningens bemærkninger til efterretning og har tillid til, at forvaltningen nu har en klar viden om, hvor der skal sættes ind, og arbejder målrettet på at løfte opgaven til alles bedste.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2015-0037162)

Lydsignaler til fare for handicappede

Efter at have forsøgt at benytte Målrettet Indsats har Borgerrådgiveren startet en tilsynssag på baggrund af en borgers klage over sagsbehandlingen i Teknik- og Miljøforvaltningen, Byens Fysik i en sag om fejl og mangler ved lydsignaler i vejkryds i Vanløse.

Borgerrådgiverens Målrettede Indsats og tilsyn

En borger havde siden maj 2014 haft en skriftveksling med Teknik- og Miljøforvaltningen, Byens Fysik. Baggrunden var, at lyden i en række nyinstallerede lydsignaler i vejkryds nær Flintholm Station i Vanløse ikke fungerede optimalt. For det første var lyden i lydsignalerne for lav til at give borgere med synshandicap tryghed for at komme sikkert over vejkrydsene. For det andet slukkede de automatiske lydsignaler kl. 21.00, og der var ikke opsat knapper til at aktivere dem efter dette tidspunkt. I de følgende måneder rykkede borgeren forvaltningen flere gange for en status på, hvornår fejlene ville blive udbedret. Forvaltningen oplyste flere gange borgeren om, at fejlene ved lydsignalerne ville blive udbedret, men uden samtidig at give en tidshorisont for, hvornår det ville ske. I januar 2015 oplyste forvaltningen, at der var opsat knapper til aktivering af lydsignalet efter kl. 21.00, men dem kunne borgeren ikke finde.

Forvaltningen oplyste i et svar til borgeren af 12. marts 2015, at forvaltningen ville lave en plan for, hvornår fejlene ville blive udbedret. Borgeren valgte på dette tidspunkt at kontakte Borgerrådgiveren på grund af den manglende fremgang i sagen. Han oplyste blandt andet, at han bor sammen med 25 andre blinde og svagtsende på et kollegium, der ligger tæt på det pågældende vejkryds i Vanløse, som sagen handler om.

Borgerrådgiveren anmodede den 19. marts 2015 forvaltningen om bemærkninger til sagen, herunder at borger havde gjort gældende, at lydsignalerne fortsat ikke var indstillet korrekt (for lavt) og slukkede kl. 21.00 samt manglede knapper til aktivering efter kl. 21.00. Borgerrådgiveren havde besigtiget lyskrydset og konstateret, at der ingen knapper var.

Forvaltningen skrev i et svar af 20. april 2015 til borgeren, at klagen var fuldt ud berettiget, og at fejlene ville blive udbedret inden den 31. maj 2015.

Borgerrådgiveren videreformidlede i en e-mail af 28. april 2015 borgerens ønske om forsat at modtage svar fra forvaltningen på en række spørgsmål, som forvaltningen ikke havde taget stilling til i svaret af 20. april 2015. Forvaltningen sendte den 2. juni 2015 et notat til borgeren vedrørende Flintholm Station, Busprojekt, og den 19. juni 2015 sendte forvaltningen sit endelige svar til borgeren, hvori der blev henvist til forvaltningens kontraktretlige mellemværende med en leverandør.

Borgerrådgiveren besigtigede lyskrydset på ny den 19. juni 2015. Da forholdene fortsat ikke var udbedret, og da borgeren fortsat ikke havde fået svar på sine spørgsmål, måtte Borgerrådgiveren opgive at løse sagen uformelt. Borgerrådgiveren rejste derfor den 26. juni 2015 en formel tilsynssag over for forvaltningen.

Borgerrådgiveren har blandt andet bedt forvaltningen om at forholde sig til borgerens spørgsmål og det forhold, at forvaltningen har henvist borgeren til at betjene sig af knapper, som ikke eksisterer.

Borgerrådgiveren har også bedt forvaltningen om at tage stilling til, hvem der efter forvaltningens opfattelse har det endelige ansvar for lyskrydsets funktionalitet, herunder for blinde og svagtseende, og i forlængelse heraf oplyse, hvorvidt forvaltningen mener, at forvaltningen efter omstændighederne vil kunne ifalde erstatningsansvar for utilstrækkelig funktionalitet.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2015-0072346)

Styrk borgerne

Borgerrådgiveren er blevet opmærksom på en mulig uhensigtsmæssig implementering af den samlede plan for udviklingen af biblioteker og borgerservice ”Styrk borgerne” og har derfor anmodet Kultur og Fritidsforvaltningen om bemærkninger hertil.

Borgerrådgiverens tilsyn

Borgerrådgiveren blev den 2. juli 2015 kontaktet telefonisk af en borger, der ønskede at vende en oplevelse, som borgeren havde haft tidligere samme dag på Østerbro Bibliotek. Borgeren oplyste, at hendes mand havde reserveret en bog på biblioteket, som hun var taget af sted for at hente. Hun havde fundet bogen og tjekket den ud. Samtidig skulle hun aflevere et antal bøger og placerede derfor sin taske samt den allerede udlånte bog ved siden af ind- og udlånsmaskinen. Ved en fejl var maskinen dog i stand til at opfange chippen på bogen ved siden af maskinen, og den blev derfor afleveret sammen med de øvrige bøger. Borgeren kunne nu ikke tage bogen med hjem alligevel, da hun ikke kunne låne den på ny, idet der var en venteliste på bogen, og den derfor allerede nu var reserveret til en anden borger. Hun så sig derfor om efter en medarbejder, der kunne hjælpe hende med dette tekniske problem grundet en fejl ved maskinen.

Hun oplyste, at der ikke var medarbejdere til stede ved skranken, men hun kunne se et antal medarbejdere, der var mødt ind på arbejde og befandt sig bag et parti glasruder. Borgeren forsøgte at få kontakt til medarbejderne, men hun endte med at banke på glasruden, før hun fik kontakt, og en medarbejder kom ud til hende. Hun fortalte medarbejderen om sit problem og spurgte, om medarbejderen kunne hjælpe hende. Medarbejderen svarede, at man som borger først kan få personlig hjælp på biblioteket efter kl. 12.00, hvilket borgeren ikke var opmærksom på. Medarbejderen skulle derfor forhøre sig hos de øvrige medarbejdere, om man kunne hjælpe borgeren med det samme, eller om borgeren skulle komme igen efter ca. 30 minutter, når klokken havde passeret 12. Medarbejderen kom tilbage og oplyste, at borgeren først kunne få hjælp efter kl. 12.

Borgeren måtte derfor aflevere bogen, og hendes mand måtte senere på dagen tage over til biblioteket for at forsøge at få bogen med hjem. Borgeren er dårligt gående, og det derfor ikke var muligt for hende selv at komme tilbage efter de 30 minutter.

Kultur Østerbro har over for Borgerrådgiveren oplyst, at medarbejderne har handlet korrekt i overensstemmelse med Københavns Kommunes samlede plan for udviklingen af biblioteker og borgerservice ”Styrk borgerne” på trods af, at der var tale om et teknisk problem forårsaget af bibliotekets ind- og udlånsmaskiner, og selvom medarbejdere var til stede.

Borgerrådgiveren har den 10. juli 2015 bedt Kultur- og Fritidsforvaltningen om at bekræfte, at det er sådan, man havde tænkt sig, at planen skulle realiseres.

Borgerrådgiveren har modtaget Kultur- og Fritidsforvaltningens svar, hvor det fremgår, at forvaltningen beklager, ”at borgeren har oplevet den beskrevne situation, der er anledning til Borgerrådgi-

verens henvendelse, som dårlig service”. Forvaltningen oplyser, at de gerne havde set, ”at den konkrete situation på Østerbro Bibliotek havde været håndteret på en lidt mere fleksibel måde, og at der i denne sammenhæng havde været brugt mere tid på at forklare borgeren den rette sammenhæng, herunder at der ikke var tale om et teknisk problem, men at borgeren uforvarende havde afleveret bogen, som desværre var reserveret til en anden og derfor ikke kunne genlånes. Personalet kunne for eksempel have lavet en ny reservering af bogen med det samme”.

Forvaltningen har ikke oplyst nærmere om grundlaget for disse konstateringer, og Borgerrådgiveren har derfor ikke samme grundlag som forvaltningen for, i modstrid med borgerens forklaring, at placere fejlen for indtjekning af den pågældende bog hos borgeren. Borgerrådgiveren må i forhold til hændelsesforløbet blot konstatere, at forvaltningen, som ikke efter det oplyste var repræsenteret ved indtjekningen, har en anden opfattelse af, hvad der konkret foregik.

Det afgørende er, at borgeren oplevede hændelsesforløbet som dårlig service, og Borgerrådgiveren har noteret sig, at forvaltningen beklager, at det var borgerens oplevelse. Borgerrådgiveren har også noteret sig, at sagen har givet forvaltningen anledning til intern læring for medarbejderne i bibliotekerne og vil lade sagen indgå i erfaringsopsamlingen i implementeringsfasen af – Styrk Borgerne.

Borgerrådgiveren har forstået forvaltningens svar således, at forvaltningen på trods af implementeringen af – Styrk Borgerne – har haft og fortsat vil have fokus på at hjælpe de af kommunens borgere, der ikke kan betjene sig selv, eller hvis problemer ikke kan løses via selvbetjening eller digital betjening.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2015-0164672)

Styrket Borgerkontakt

Borgerrådgiveren har undersøgt, om Styrket Borgerkontakt er et godt og forsvarligt alternativ til traditionel klagesagsbehandling. Konklusionen er, at det er det, når der samtidig er fokus på borgernes retssikkerhed, de væsentlige forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik.

Borgerrådgiverens tilsyn

Kommunen har fokus på at behandle klager hurtigt og enkelt ved en tættere og direkte dialog med borgerne. Det sker ved, at medarbejderne kontakter borgerne telefonisk og åbent og nysgerrigt med respekt for borgeren sikrer, at alle interesser og løsningsmuligheder kommer i spil. Denne tilgang – kaldet Styrket Borgerkontakt – anvendes også i dagligdagen for at forebygge klager.

Københavns Borgerservice og daværende Center for Driftsunderstøttelse (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen) iværksatte som de første enheder i kommunen et pilotprojekt om Styrket Borgerkontakt. Borgerrådgiverens tilsyn angår de to enheders iagttagelse af principperne for god forvaltningsskik og de almindelige forvaltningsretlige grundsætninger om blandt andet tillid mellem borger og forvaltning og notatpligt. Hovedspørgsmålet har været, om Styrket Borgerkontakt er et godt og forsvarligt alternativ til traditionel klagesagsbehandling. Borgerrådgiverens svar er, at det er det, når det praktiseres under samtidig varetagelse af borgernes retssikkerhed, herunder væsentlige forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren tilslutter sig en fremgangsmåde som den, der anvendes ved Styrket Borgerkontakt, hvor borgerne inddrages og høres mest muligt i forhold til deres sager – og her altså klager. Ud over at det belyser sagerne mest muligt, er der meget læring i at tale med borgerne og høre deres version i stedet for ”blot” at behandle klagen skriftligt og rent juridisk. Borgerrådgiveren er således enig med forvaltningerne i, at klagesagsbehandling med inddragelse af principperne for Styrket Borgerkontakt i langt højere grad end traditionel, udelukkende skriftlig, klagesagsbehandling giver forvaltningen mulighed for at inddrage borgerens interesser og perspektiver, ligesom det i mange tilfælde vil gøre håndteringen af klager hurtigere og enklere end traditionel klagesagsbehandling.

Borgerrådgiveren lægger vægt på medarbejdernes meget positive tilkendegivelser om egne oplevelser med – og vurderinger af – anvendelsen af Styrket Borgerkontakt, og finder det meget positivt, at der er igangsat en undersøgelse af borgernes oplevelse af kontakten med kommunen, når metoden Styrket Borgerkontakt anvendes.

Borgerrådgiverens tilsyn viser dog også, at enhederne – særligt Københavns Borgerservice – ikke i de undersøgte sager i tilstrækkelig grad havde fokus på den samtidige varetagelse af borgernes retssikkerhed og dermed sikring af, at Styrket Borgerkontakt i praksis skete i overensstemmelse med kommunens juridiske forpligtelser.

I flere af de undersøgte sager er der notater, der mangler den nødvendige præcision, som er påkrævet og efter Borgerrådgiveren opfattelse er særlig vigtig, når en klage søges løst ved telefonsamtale.

Kommunen fik derfor i disse sager ikke størst muligt udbytte i form af læring og tillidsskabelse. Borgerrådgiveren henviser her til, at tillid blandt andet skabes ved at sikre sig bevis for og undgå tvivl om, hvad der er foregået og sagt i en sag.

Borgerrådgiveren har anbefalet, at forvaltningernes standarder sikrer, at det af notatet i hvert fald fremgår, hvordan forvaltningen stiller sig til det eller de klagepunkter, borgeren har, og om forvaltningen – hvis forvaltningen er enig med borgeren i dele eller hele klagen – beklager eller undskylder over for borgeren. Det ville højne læringspotentialet – for hvordan skal generel læring kunne udledes, hvis kommunen ikke har styr på, hvad borger er utilfreds med, og om kommunen er enig eller uenig, og hvordan kan læringspotentialet ellers formildes op i ledelsesstrengen som ledelsesinformation?

Hvis borgerens klage vedrører en afgørelse, har Borgerrådgiveren desuden anbefalet, at forvaltningerne overvejer, om standarden skal indeholde yderligere om den vejledning, som medarbejderen giver under samtalen.

Borgerrådgiveren har forstået, at praksis i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er, at der sendes en kopi af notatet til borgeren med anmodning om, at borgeren inden for en nærmere angivet frist vender tilbage til forvaltningen, hvis borgeren har bemærkninger til indholdet. Herved får man formentlig med det samme viden om eventuelle misforståelser forvaltning og borger imellem – eksempelvis om, hvorfra den telefoniske kontakt kommer, og hvad der efterfølgende vil ske.

Borgerrådgiveren har noteret, at Kultur- og Fritidsforvaltningens praksis i dag er den, at borgeren tilbydes at få tilsendt en kopi af notatet.

Borgerrådgiveren er enig med forvaltningerne i, at Styrket Borgerkontakt også kan anvendes i forbindelse med afgørelser – særligt i relation til sagsoplysning og inddragelse. Overholdelsen af borgernes retssikkerhed og de væsentlige forvaltningsretlige regler er i den forbindelse så meget desto mere væsentlig. Forvaltningen må derfor sikre, at fremgangsmåden ikke strider mod eventuelle regler i lovgivningen.

Borgerrådgiveren har bedt om at få oplyst, hvad anbefalingerne giver anledning til, samt om at blive orienteret om resultaterne af undersøgelsen af borgernes oplevelse af kontakten med kommunen, når Styrket Borgerkontakt anvendes.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2012-167271 og 2013-88988)

Kritik af Borgercenter Børn og Unge

Borgerrådgiveren har ved behandlingen af en konkret sag udtalt kritik af sagsbehandlingen i Socialforvaltningen, Borgercenter Børn og Unge. Kritikken går bl.a. på manglende hjemmel til den pågældende regulering af samvær mellem barn og forældre, brug af ukrypterede e-mails samt usaglig og uhensigtsmæssig sprogbrug.

Borgerrådgiverens tilsyn og opfølgning

Sagen handlede om Socialforvaltningen, Borgercenter Børn og Unge, Bispebjergs håndtering af samvær mellem en mor og søn. Baggrunden for sagen var, at centret opstartede en børnefaglig undersøgelse i juni 2014 efter at have modtaget en underretning samt gennemførte et hjemmebesøg hos moren. Efter at have modtaget en ny underretning i august 2014 indgik centret en aftale med faren om, at sønnen skulle bo midlertidigt hos ham, indtil centret havde lavet en plan for det fremtidige forløb i sagen. På baggrund af nye underretninger besluttede centret i september 2014, at sønnen skulle bo fast hos faren i Kalundborg Kommune i stedet for at blive anbragt uden for hjemmet. Borgercenter Børn og Unge traf ikke afgørelse om anbringelse uden for hjemmet, men begrænsede alligevel samværet mellem moren og sønnen dels ved at fastsætte snævre rammer for, hvornår og hvordan moren kunne få lov til at se sønnen, dels ved sin myndighedsadfærd under hele sagen, som reelt begrænsede samværet. Moren udtrykte fra begyndelsen utilfredshed med centrets beslutninger samt reguleringen samværet.

I udtalelsen fastslår Borgerrådgiveren, at centret alene har adgang til at begrænse et samvær mellem barn og forælder, når der er truffet en afgørelse om anbringelse uden for hjemmet, eller når der gennemføres en § 50-undersøgelse efter serviceloven under ophold på en institution, under indlæggelse på sygehus eller ved benyttelse af kommunens børnehus. Ingen af de nævnte situationer forelå. Hvis der er truffet en afgørelse om anbringelse af barnet uden for hjemmet, har barnet stadig ret til samvær og kontakt med sine forældre og søskende, og kommunen skal sørge for at forbindelse mellem barnet og forældre samt netværk holdes ved lige.

På den baggrund fandt Borgerrådgiveren sagsbehandlingen i centret særdeles kritisabel. Centret traf aldrig en afgørelse om anbringelse uden for hjemmet, men begrænsede alligevel samværet mellem barnet og moren via rammerne, der blev opsat ikke kun over for moren og faren, men også over for disses netværk. Centrets begrænsning af samværet fortsatte også, selvom Kalundborg Kommune overgik til at være handlekommune. Uden en afgørelse havde moren ikke mulighed for at gøre brug af retsbeskyttelsen i serviceloven, der bl.a. omfatter muligheden for at påklage afgørelser om samvær til Ankestyrelsen.

Herudover gjorde Borgerrådgiveren forvaltningen opmærksom på, at centrets anbefaling til faren om at ansøge om fuld forældremyndighed via Statsforvaltningen var egnet til at så tvivl om centrets objektivitet og upartiskhed i sagen.

Borgerrådgiveren fandt det også kritisabelt, at centret gentagne gange under behandlingen af sagen sendte ukrypterede e-mails med følsomme personoplysninger til moren og til tredjemand. Samtidig fandt Borgerrådgiveren det kritisabelt, at centret i en underretning til morens læge og Kalundborg Kommune fremstillede moren som psykisk syg, uden der i sagen var lægeligt belæg herfor. Borgerrådgiveren fandt, at centret ved fremstillingen af moren som psykisk syg tilsidesatte oplysningsprincippet, saglighedsprincippet samt god forvaltningssskik.

Afslutningsvis fandt Borgerrådgiveren centrets sprogbrug i sagen kritisabel. Under sagens behandling i centret havde moren henvendt sig flere gange både telefonisk og skriftligt, hvilket resulterede i en tilbagemelding om, at fremtidige henvendelser ikke ville blive besvaret, og at centret, såfremt hun fortsatte med at henvende sig, ville overveje, om hendes adfærd kunne udgøre chikane og om de på den baggrund skulle anmelde hende til politiet. Efter at have gennemlyttet i alt 20 telefonbeskeder fra moren til centret og gennemgået morens skriftlige henvendelser, fandt Borgerrådgiveren, at moren hverken mundtligt eller skriftligt havde udtrykt sig truende. Borgerrådgiveren udtalte derfor, at centrets tilbagemelding kunne karakteriseres som værende unødigt truende over for moren og efter Borgerrådgiveren opfattelse var i strid med god forvaltningsskik samt kommunens værdigrundlag.

I udtalelsen til brug for Borgerrådgiverens undersøgelse tog forvaltningen ikke afstand fra sagens hændelsesforløb. Borgerrådgiveren kan derfor ikke udelukke, at samme praksis med begrænsning af samvær mellem børn og forældre benyttes i tilsvarende sager inden for Borgercenter Børn og Unge. Borgerrådgiveren har derfor besluttet at iværksætte en konkret egen drift-undersøgelse ved Borgercenter Børn og Unge.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2015-0080904)

Evaluering af målrettet undervisning viser klar effekt

Borgerrådgiveren har første evaluering af undervisningen af kommunens medarbejdere i hus. Leder og kursister fra Tillæg 65+ har givet deres vurdering af Borgerrådgiverens undervisning før, umiddelbart efter og igen tre måneder senere, og resultatet i enheden var en viden om uhen-sigtsmæssige arbejdsgange med ændrede praksisser samt flere iværksatte tiltag til forbedringer til følge.

Evaluering og vurdering

Formålet med Borgerrådgiverens undervisning er at kvalificere forvaltningernes medarbejdere for at forebygge fejl i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Borgerrådgiveren søger at tilrettelægge undervisningen, så den får optimal effekt, og skræddersyer den derfor til det aktuelle behov hos kursisterne. Behovet afklares på et eller flere planlægningsmøder mellem enhedens leder/ledere og Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren foretager nu efter opfordring fra Borgerrådgiverudvalget en systematisk vurdering af effekten af undervisningsvirksomheden og har den første effektvurdering i hus.

Vurderingen består i, at Borgerrådgiveren indhenter oplysninger fra kursisterne og deres nærmeste leder/ledelse forud for undervisningen, umiddelbart efter undervisningen og endelig tre måneder efter undervisningen. Oplysningerne gør det muligt for Borgerrådgiveren at vurdere, om undervisningen har givet medarbejdere en viden, som kan forebygge fejl i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Dokumenteret effekt af undervisningen i Tillæg 65+

Evalueringen af Borgerrådgiverens undervisning om tilbagemeldingsgaranti, notatpligt, tavshedspligt og aktindsigt i Tillæg 65+ dokumenterer, at undervisningen har haft en tydelig effekt. 100 % af respondenterne blandt medarbejderne svarer, at kurset har gjort dem opmærksom på uhen-sigtsmæssige/ukorrekte arbejdsgange eller praksis i den enkeltes team eller enhed, der bør ændres, og 71 % af disse svarer, at det er arbejdsgange eller praksis af betydning for borgernes retssikkerhed. Mere end 50 % svarer, at de har ændret arbejdsgange eller praksis på baggrund af kurset. 89 % svarer, at de har haft mulighed for at dele viden fra kurset med f.eks. kollegaer eller nærmeste leder, hvilket har ført til ændringer. Besvarelsen fra lederen viser, at undervisningen i høj grad menes at være anvendelig for medarbejderne, og at der blev iværksat flere tiltag umiddelbart efter kurset for at sikre, at den viden, medarbejderne har fået gennem undervisningen, vil blive anvendt i det daglige arbejde.

Evalueringen dokumenterer, at undervisningen har givet enhedens medarbejdere en viden og indsigt, som har fyldt huller ud på de områder, hvor lederen havde vurderet, der var behov for et øget fokus. Evalueringen viser, at lederens vurdering af, at der var behov for undervisning, og at Borgerrådgiverens tilbud var egnet, bliver bekræftet af medarbejdernes tilbagemeldinger.

Borgerrådgiverens vurdering af effekten af hver enkelt undervisningsopgave vil indgå i en årlig sammenfattende vurdering af effekten af Borgerrådgiverens samlede undervisningsvirksomhed.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2015-0053594)