

Borgerrådsgiverens beretning 2023



Ikast-Brande
Kommune

Indhold

Borgerrådgiverens forord	2
1. Fakta om Ikast-Brande Kommunes borgerrådgiverfunktion	3
1.2 Formålet med en borgerrådgiver	3
2. Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden.....	4
2.1. Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren	4
2.1.1 Synlighed i forhold til borgerne	4
2.1.2 Synlighed i forhold til og samarbejde med administrationen.....	5
2.2. Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser	5
2.3 Styrket Borgerkontakt og faglig sparring	6
3. Statistik på baggrund af henvendelser	6
3.1. Indledende om statistikken	6
3.2. Registreringspraksis.....	7
3.3. Henvendelser som ikke er egentlige klager (Andre henvendelser)	7
3.4. Klager over sagsbehandlingen m.v	8
3.5. Fordeling af konkrete henvendelser på de enkelte afdelinger	8
3.6. Hvordan er klagerne håndteret ved borgerrådgiveren	9
3.7. Hvad klages der over til borgerrådgiveren	10
4. Anbefalinger	13

Borgerrådgiverens forord

Denne beretning dækker borgerrådgiverens arbejde i Ikast-Brande Kommune i perioden 1. oktober 2022 - 30. september 2023. Dette er min anden beretning som borgerrådgiver i kommunen, og min første som dækker en fuld beretningsperiode på et år.

Formålet med beretningen er at give en orientering og afrapportering om aktiviteterne i borgerrådgiverfunktionen i perioden.

Jeg vil gerne takke for den positive modtagelse, jeg oplever at få fra både borgere og administration. Det er måske ikke så overraskende, at borgerne ofte giver udtryk for at være glade for min behandling af deres sager. Det er dog langt fra nogen selvfølge, at administrationen modtager mine spørgsmål og indblanding i sagerne konstruktivt og åbent. Det glæder mig derfor, at jeg i altovervejende grad oplever, at administrationen møder mig med et oprigtigt ønske om konstruktivt at løse de sager, jeg henvender mig om. Det er min erfaring, at det netop er i dialogen med administrationen, at jeg får mulighed for at bidrage til at gøre sagsbehandlingen bedre fremadrettet – til gavn for alle kommunens borgere. Det er også i denne dialog, at jeg selv bliver klogere på baggrunden for de vurderinger og sagsbehandlingsskridt, som administrationen foretager. Det er meget nyttigt i min dialog med borgere, der har spørgsmål til den sagsbehandling, de oplever.

Som borgerrådgiver har jeg et stort fokus på overholdelse af de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler. Det kan overordnet lyde tørt og måske endda lidt bureaukratisk, men sagsbehandlingsreglerne er udtryk for nogle helt grundlæggende principper om mødet mellem borgere og myndighed. Overholdelse af disse er med til at sikre og bevare borgernes tillid til den offentlige myndighed.

Jeg ser i hverdagen, at det kan have store konsekvenser, når borgerne ikke har - eller undervejs mister - den fornødne tillid. Når borgernes tillid lider et knæk, medfører det en stor risiko for længere og mere komplicerede sagsforløb, hvilket er svært og omkostningstungt for både borgere, medarbejdere og kommunen.

Jeg har i årets løb holdt flere oplæg i kommunen om konfliktforståelse og -forebyggelse, hvor vi også har drøftet, hvordan man kan arbejde med tillid. Tilliden er afgørende for det gode sagsforløb, også - og måske særligt - når borgerne ikke nødvendigvis får det ønskede resultat i en sag.

Det er uundgåeligt, at der nogle gange vil ske fejl. Det vigtige er, hvad der sker derefter. Hvis der er en kultur for åbent at erkende og undskylde for fejl, så kan man lære af dem, og tage skridt til at sikre, at de ikke gentages. Borgerrådgiverfunktionen er med til at understøtte og udvikle en kultur, hvor der åbent kan tales om fejl, og hvor disse tages alvorligt og anvendes aktivt til læring og udvikling.

Jeg håber, at denne beretning kan bidrage konstruktivt til det videre arbejde med de problemstillinger, som borgerne kontakter mig om.

God læselyst!



Vibeke Hother
Borgerrådgiver

1. Fakta om Ikast-Brande Kommunes borgerrådgiverfunktion

Den 15. november 2021 godkendte byrådet etableringen af en uafhængig borgerrådgiverfunktion i Ikast-Brande Kommune i en forsøgsperiode på tre år.

Ansættelsen af borgerrådgiveren er finansieret af Indenrigs- og Boligministeriets pulje til borgerrådgivning. Denne pulje blev afsat i forbindelse med finansloven i 2021 og er tidsmæssigt begrænset til 31. december 2024.

Byrådet i Ikast-Brande Kommune skal tage stilling til forlængelse og finansiering af ordningen, hvis den skal løbe udover de tre år.

Borgerrådgiverfunktionen er oprettet efter §65e i lov om kommunernes styrelse. Det betyder blandt andet, at borgerrådgiveren ansættes og afskediges direkte af byrådet. Dermed fungerer borgerrådgiveren helt uafhængigt af ledelseskæderne i den administrative organisation, herunder borgmesteren. Det er således borgerrådgiveren selv, der afgør om og hvordan, en henvendelse skal behandles.

Der er i dag oprettet en borgerrådgiverfunktion i 79 kommuner.

1.2 Formålet med en borgerrådgiver

Borgerrådgiveren er en uvildig instans med fokus på at gøre sagsbehandlingen i kommunen så god som mulig ved at:

- styrke dialogen mellem borgerne og Ikast-Brande Kommune
- medvirke til at sikre borgernes retssikkerhed (overholdelse af gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens retningslinjer m.v.)
- bære viden tilbage i organisationen for at sikre læring og forbedring

Borgerrådgiveren tilbyder uafhængig rådgivning og vejledning til borgere, som oplever en konkret usikkerhed eller tvivl om, hvorvidt deres henvendelse til kommunen er blevet behandlet korrekt. Borgerrådgiveren kan hjælpe med at navigere i komplekse regler og procedurer med henblik på at sikre, at borgernes rettigheder respekteres og overholdes.

Borgerrådgiveren bidrager med et uafhængigt perspektiv på, hvordan kommunen kan opfattes udefra. Det er ganske svært - hvis ikke umuligt - at forholde sig helt objektivt til egen praksis og kultur. Det er en meget vigtig del af borgerrådgiverfunktionen at sikre, at henvendelser bruges konstruktivt og bidrager til forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Ved at indsamle feedback fra borgerne kan borgerrådgiveren være med til at identificere områder, hvor der er potentiale til udvikling og forbedring.

Selvom en væsentlig del af borgerrådgiverens rolle rummer en tilsynsfunktion, så er det efter min opfattelse utvivlsomt, at mine muligheder for at påvirke den kommunale sagsbehandling sker mest effektivt inden for rammerne af et godt samarbejde.

2. Borgerrådsgiverens arbejde i beretningsperioden

Det primære omdrejningspunkt i beretningsperioden har naturligt bestået af behandling af borgerhenvendelser. Jeg har med udgangspunkt i henvendelserne budt mig til i de sammenhænge, hvor den viden, der oparbejdes hos borgerrådsgiveren, bedst kan bringes i spil.

I beretningsperioden har jeg løbende arbejdet med at skabe kendskab til funktionen både hos borgere og i kommunens administration.

2.1. Synlighed og kendskab til borgerrådsgiveren

Jeg beskrev i beretningen sidste år, at jeg ville have et prioriteret fokus på synlighed i år. Dette med henblik på at sikre kendskab til og viden om borgerrådsgiverfunktionen.

2.1.1 Synlighed i forhold til borgerne

Den primære information om borgerrådsgiveren fremgår af kommunens hjemmeside. Her er der oprettet en underside, hvor funktionen beskrives, og hvor kontaklinformation fremgår

I foråret 2023 bragte lokalpressen et interview i forbindelse med borgerrådsgiverens 1-års jubilæum. Der har endvidere løbende været små annoncer i avisen, som oplyser om funktionen. Jeg oplever, at flere borgere finder mig som følge af omtalen i lokalpressen.

Jeg udarbejdede - sammen med kommunens kommunikationsfolk - en kort videopræsentation til Facebook først på sommeren. Videoen blev delt af flere politikere, og det har en positiv effekt, når funktionen deles på den måde. Jeg oplevede således flere henvendelser på den baggrund.

Jeg var til møde med lederen af Frivilligcentret i foråret med henblik på gensidigt kendskab. Et bedre kendskab til de forskellige foreninger i kommunen er gavnligt for min vejledning i forhold til borgere, der er kommet i klemme, og hvor kommunen ikke kan hjælpe videre. Der var efterfølgende en notits i Frivilligcentrets nyhedsbrev til foreningerne med et tilbud om, at jeg kunne komme ud i foreningerne og præsentere borgerrådsgiverfunktionen.

I september holdt jeg et oplæg om borgerrådsgiverfunktionen på FBU Forældrelandsforeningens årlige forældrekursus. Her deltog en række forældre og andre pårørende til anbragte børn.

I november inviterede Ældre Sagen mig til "herrefrokost", hvor jeg holdt et oplæg om borgerrådsgiverfunktionen for de knap 100 fremmødte medlemmer.

Den lille flyer om borgerrådsgiverfunktionen er aktuelt gjort tilgængelig i venteområdet i Borgerservice og på Ikast Bibliotek. Den skal naturligvis også gøres tilgængeligt andre steder i kommunen, hvor borgerne færdes. Jeg har endvidere flyeren med til uddeling, når jeg er ude at præsentere funktionen. Jeg har løbende overvejelser om, hvor denne flyer med fordel kunne deles for at udbrede kendskab til funktionen.

I løbet af året har jeg bemærket, at jeg får flere og flere henvendelser fra borgere, der har hørt om mig fra andre borgere. Dét tager jeg som udtryk for, at de borgere, som har været i kontakt med mig, har været glade for den hjælp, de har fået.

Det er mit indtryk, at der fortsat vil være behov for yderligere og vedvarende indsats for at udbrede kendskabet til borgerrådsgivningen.

2.1.2 Synlighed i forhold til og samarbejde med administrationen

I løbet af året har jeg været til flere personalemøder for at præsentere borgerrådgiverfunktionen. Her har jeg ligeledes nævnt tilbuddet om undervisning og sparring om generelle emner inden for mit område.

Møderne afføder som regel gode drøftelser om både funktion og generel borgerbetjening. Det er også på disse møder, at jeg lærer kommunen endnu bedre at kende, hvilket er til stor gavn for løsningen af mine arbejdsopgaver.

I foråret blev jeg inviteret til at deltage i en læringscirkel, i Erantis-projektet, sammen med borgere, pårørende og medarbejdere. Emnet for læringscirklen var 'sammenhæng i borgerforløb'. Jeg holdte et kort oplæg om borgerrådgiverfunktionen og gav mine perspektiver på emnet, og deltog efterfølgende i gruppedrøftelser om emnet.

Jeg deltager løbende i møder med kommunens øvrige jurister, hvor der foregår gensidig erfaringsudveksling og opdatering på de forvaltningsretlige områder.

I beretningsperioden har jeg behandlet 40 interne henvendelser, hvilket er en markant stigning i forhold til de 4 henvendelser, jeg modtog i sidste periode. I denne beretningsperiode er jeg således blevet kontaktet af 10 gange så mange ledere og medarbejdere, end det var tilfældet for blot et år siden. De kontakter mig om konkrete sager og generelle spørgsmål, hvor det er forekommet relevant at inddrage borgerrådgiveren.

Disse henvendelser har typisk drejet sig om:

- Faglig/juridisk sparring og rådgivning
- Forespørgsel om oplæg/undervisning
- Støtte i konkrete sager, hvor der er et højt konfliktniveau

Det er en grundlæggende forudsætning for borgerrådgiverens arbejde, at der er en god dialog med alle omkring funktionen, og derfor opfattes disse henvendelser som en vigtig tillidserklæring.

Jeg oplever en stigende interesse for undervisning i konfliktforståelse og -forebyggelse. Jeg vurderer, at dette vidner dels om en oprigtig interesse for god borgerbetjening og et ønske om at være godt klædt på til de svære samtaler, og dels om at mødet mellem borger og kommune er komplekst og rummer risiko for konfliktfyldte forløb. Når jeg holder oplæg i afdelingerne, så inddrager jeg konkrete anonymiserede borgerhenvendelser for at sikre virkelighedsnære drøftelser, og samtidig understøtte at borgernes henvendelser herved bruges konstruktivt til læring.

Det er min oplevelse, at de interne henvendelser også giver administrationen en konkret viden om borgerrådgiverfunktionen, som er til gavn for både borgere og medarbejdere. Jeg bemærker således en stigning i antallet af henvendelser, hvor borger har hørt om borgerrådgiveren fra kommunens ansatte og direkte derfra vejledes om at tage kontakt til mig.

2.2. Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser

Borgerne henvender sig til mig enten ved at ringe eller skrive. Herefter vurderer jeg sammen med borgeren, om der er behov for et personligt møde.

Mit fokus er indledningsvist på borgerens perspektiv - det vil sige, at en borgerhenvendelse starter med udgangspunkt i borgerens egen oplevelse af situationen.

En stor del af borgerne giver udtryk for taknemmelighed for at kunne dele sin oplevelse med en neutral person og blive hørt. Nogen gange kan det i sig selv løse op for at komme videre på en konstruktiv måde.

Nogle henvendelser kan afsluttes med råd og vejledning efter en enkelt samtale, mens behandlingen i andre henvendelser er langt mere omfangsrig. Det gør sig særligt gældende, hvis borgerens tillid til kommunen er svækket fx på grund af forudgående historik mellem borgeren og kommunen. I forbindelse med denne type henvendelser foregår der typisk sparring over en længere periode, hvor jeg løbende holder møder eller har telefoniske samtaler med borgeren og eventuelt deltager i møder med administrationen og borgeren. Formålet med disse forløb er at hjælpe parterne med at sikre et godt og konstruktivt fremadrettet samarbejde. Samtalerne med borgere handler ofte om at sikre en god proces ved at forberede og forventningsafstemme med borgeren inden og efter dialogen med administrationen.

Hvis borgerens oplysninger giver anledning til, at der skal tages kontakt til den konkrete afdeling, så tager jeg enten mundtligt kontakt til afdelingslederen for en afklarende dialog eller sender en skriftlig henvendelse på borgerens vegne, som skal besvares skriftligt af afdelingen direkte til borgeren.

Jeg er meget optaget af, at henvendelserne bruges konstruktivt og bidrager til læring i kommunen, også i de sager hvor der ikke nødvendigvis er begået egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl. I hver eneste henvendelse ligger værdifuld viden om borgernes perspektiv. På den baggrund vender jeg løbende indholdet i henvendelserne med de relevante afdelingsledere for dialog om læringsperspektiver.

2.3 Styrket Borgerkontakt og faglig sparring

I foråret deltog jeg i et 3-dages kursus i Styrket Borgerkontakt særligt tilrettelagt for borgerrådgivere. Styrket Borgerkontakt er en tilgang og en metode, der særligt er udviklet til at håndtere klager - og til at kunne forebygge at de opstår. Kurset var særligt målrettet borgerrådgivere, og vi var således 13 borgerrådgivere, der i løbet af kursusdagene fik øvet metoden i relevante og virkelighedsnære cases. Formålet med deltagelse var at få flere konkrete værktøjer til at håndtere klager både med henblik på egen praksis, men også i forhold til videreformidling til kommunen.

I de fleste kommuner arbejder borgerrådgiveren alene ligesom i Ikast-Brande Kommune. Behovet for faglig sparring og kollegiale drøftelser imødekommes via netværk mellem landets borgerrådgivere. Der findes ét nationalt samt regionale og lokale netværk, hvor borgerrådgivere løbende sparrer og erfaringsudveksler. Den løbende sparring er naturligvis gavnlig for mig som borgerrådgiver, og indirekte for Ikast-Brande Kommune, da jeg via dialogen med andre borgerrådgivere henter læring og inspiration. Samtidig giver dialogen mulighed for at få øje på udfordringer, der går på tværs af hele landet, og som med fordel kan løftes op på et højere plan.

Også i år deltog jeg i det årlige netværksmøde for alle landets borgerrådgivere. Det var nogle meget udbytterige dage med gode drøftelser og faglige oplæg fra blandt andre direktøren for Ankestyrelsen og Folketingets Ombudsmandsinstitution. I den forbindelse kan det nævnes at der er et uformelt, men systemiseret samarbejde mellem både ombudsmandsinstitutionen og landets borgerrådgivere, samt Ankestyrelsen og landets borgerrådgivere. Dette giver mulighed for opmærksomhed på nationale udfordringer af mere generel eller lovgivningsmæssig karakter.

3. Statistik på baggrund af henvendelser

3.1. Indledende om statistikken

Antallet af sager, jeg behandler i løbet af en beretningsperiode, repræsenterer en meget lille andel af kommunens sagsproduktion, og kan som sådan i sig selv ikke anvendes som indikator for den samlede kvalitet i sagsbehandlingen.

Imidlertid vil der, via de registreringer jeg foretager, være viden at hente om hvilke forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne. Det giver mulighed for at se på mulige tendenser eller opmærksomhedspunkter i administrationens arbejde.

Min statistik bygger på samme statistikmodul, jeg anvendte i sidste beretningsperiode.

I perioden fra 1. oktober 2022 til og med 30. september 2023 har jeg registreret 176 borgerhenvendelser samt 40 interne henvendelser fra administrationen.

Antallet af henvendelser er ikke en oversigt over, hvor mange kontakter, der har været i alt, ligesom opgørelsen ikke indikerer noget om, hvor mange ressourcer, der er anvendt på den enkelte henvendelse.

3.2. Registreringspraksis

Henvendelserne til borgerrådgiveren bliver registreret digitalt i sager, der er lukket for administrationen. Borgerrådgiveren har tavshedspligt, og kontakter i udgangspunktet kun administrationen efter aftale med borger.

Registrering af henvendelserne falder i to hovedkategorier: Klager og andre henvendelser. Sondringen er væsentlig for at illustrere, hvad der får borgerne til at henvende sig til borgerrådgiveren. Det understøtter tillige de nærmere rammer for borgerrådgiverfunktionen, hvor der lægges vægt på såvel vejledning som behandling af egentlige klager over sagsbehandlingen med videre.

3.3. Henvendelser som ikke er egentlige klager (Andre henvendelser)

Flere henvendelser handler om borgere, der søger efter den rette indgang i kommunen eller som ønsker at få vejledning på baggrund af en konkret problemstilling. At kunne give vejledning om rette myndighed og muligheder for hjælp er en generel opgave for kommunens administration. Dette gælder både efter forvaltningsloven og efter retssikkerhedsloven på det sociale område, hvor der er en udvidet forpligtelse til at vejlede om muligheder for hjælp. Når borgerrådgiveren har en særlig forpligtelse i forhold til vejledning, understøtter det helt generelt, at kommunen kan løfte forpligtelsen til at yde vejledning.

I beretningsåret har jeg registreret 75 henvendelser i kategorien "andre henvendelser".

46 % af henvendelserne er håndteret netop ved vejledning hos borgerrådgiveren. I flere tilfælde har det ikke været nødvendigt at kontakte afdelingerne og sagerne afsluttes efter samtale med mig.

27 % af henvendelserne er håndteret ved videreformidling til administrationen. Dette sker i tilfælde, hvor der er angivet en konkret modtager eller hvor jeg vurderer, at henvendelsen behandles bedst ved hurtig videreformidling til rette afdeling.

De resterende henvendelser er håndteret ved deltagelse som observatør på møder efter borgers ønske (18%) og ved vejvisning (9%).

Sag nr. 38 – Arbejdsmarked og Borgerservice - Borger henvendte sig med et ønske om, at jeg deltog i et møde vedrørende ansøgning om helbrestillæg, personligt tillæg m.v. Borger havde dårlige erfaringer med andre kommuners behandling af borgers sag. Kommunikationen var svær henset til borgers tidligere erfaringer og forventninger. Jeg deltog i tre møder omhandlende ansøgning og afgørelser. Både borger og medarbejder gav efterfølgende udtryk for, at det var hjælpsomt at jeg deltog i møderne, idet det bidrog til et konstruktivt samarbejde og sagsforløb.

Sag nr. 114 – Arbejdsmarked og Borgerservice - Borger henvendte sig efter tilkendelse af førtidspension og søgte vejledning om borgers nye virkelighed. Jeg vejledte overordnet og henviste bl.a. til borger.dk, hvor der er et fint overblik. Borger gav udtryk for, at det var svært pludselig ikke længere at have en sagsbehandler - men stadig have spørgsmål. Jeg tog efterfølgende kontakt til afdelingen for en drøftelse om, hvilken vejledning der følger med afgørelser om førtidspension m.v. Brevskabelonerne blev herefter justeret lidt med henblik på mere tydelig vejledning vedrørende relevante emner.

3.4. Klager over sagsbehandlingen m.v.

Klager består af henvendelser, hvor borgeren har aktuelle og konkrete forhold vedrørende sagsbehandlingen med videre, de ønsker behandlet. En henvendelse kategoriseres som en klage, når borgeren er uforstående, vred over eller ked af en afgørelse eller den måde, borgeren er blevet behandlet eller mødt på. Borgeren behøver ikke selv at kalde det en klage - det er indholdet i henvendelsen, der afgør det.

I beretningsåret har jeg registreret 101 klager. Idet formålet med borgerrådgiverfunktionen er forbedring af borgerbetjeningen, er det dog i højere grad indholdet af henvendelserne, der er interessant og lærerigt, end antallet af henvendelser er i sig selv.

3.5. Fordeling af konkrete henvendelser på de enkelte afdelinger

Nedenfor følger en oversigt over, hvordan sagerne fordeler sig på de enkelte områder i perioden.

Antallet af henvendelser, klager og fordelingen på afdelinger skal ses i forhold til kommunens opgaver. Der er overordnet tale om en forventet fordeling på afdelingsområder, henset til afdelingernes opgaver.

For fuldstændighedens skyld fremgår fordelingen af andre henvendelser tillige.

	Andre henvendelser	Klager	Total
Voksenområdet			80
Arbejdsmarked og Borgerservice	25	26	51
Psykiatri- og handicap	5	10	15
Sundhed- og Ældre	3	11	14
Børne- og Fællesskabsområdet			47
Børn- og familie	9	24	33
Fællessekretariatet	2	5	7
Daginstitution		2	2
Skole		5	5
Teknik- og Stabsområdet			20
Teknik- og Miljø	5	12	17
Økonomi- og personale	2	1	3
Diverse			29
Ikke Ikast-Brande Kommune (privat)	4		4
Ikke Ikast-Brande Kommune (stat)	2		2
Udbetaling Danmark	1		1
Ukendt/flere afdelinger	17	5	22
Total	75	101	176

De fem registrerede klager under diverse er alle sager, hvor det ikke har været muligt at identificere, hvilken afdeling henvendelserne drejede sig om. Jeg har i alle tilfælde forsøgt at få kontakt til borgerne med henblik på at undersøge sagerne nærmere, men borgerne vendte ikke retur. Disse sager har jeg derfor været nødt til at afvise, idet det ikke har været muligt at komme indholdet nærmere. Jeg har således behandlet 96 klagepunkter.

3.6. Hvordan er klagerne håndteret ved borgerrådgiveren

Klagerne er hovedsageligt håndteret ved *styrket dialog* og *hjælp til klageprocessen*.

Styrket dialog dækker over de situationer, hvor jeg tager kontakt til den relevante afdeling med henblik på at fremme dialogen eller få uoverensstemmelser mellem borger og administrationen løst på en hensigtsmæssig og smidig måde.

Hjælp til klageprocessen dækker over de situationer, hvor jeg på en eller anden måde aktivt har hjulpet sagen videre. Det sker ved, at jeg formulerer og formidler borgerens klage til den relevante afdeling. Jeg beder i disse situationer om at få en kopi af afdelingens svar til borgeren. Det kan også ske ved, at jeg hjælper borgeren med konkret vejledning i forbindelse med klage over en afgørelse.

Derudover er flere henvendelser håndteret helt eller delvist ved, at jeg har deltaget i møder mellem borger og administrationen. Det kan være i situationer, hvor borger giver udtryk for utryghed eller mistillid, og hvor min deltagelse i mødet ses som tryghedsskabende med henblik på at få genetableret tilliden. Det kan også være situationer, hvor kommunikationen allerede er gået skævt, og hvor jeg deltager med fokus på at hjælpe dialogen på vej. Det gør jeg blandt andet ved at 'oversætte' de forskellige perspektiver for både kommunen og borgere, så borgerne oplever at blive hørt og samtidig også hører kommunens perspektiv.

Sag nr. 99 – Arbejdsmarked og Borgerservice – På borgers forespørgsel deltog jeg i et møde mellem borger og beskæftigelsesrådgiver, da borger var utryk ved kommunikationen. På mødet gik kommunikationen lidt i hårdknude, hvilket jeg så som udtryk for, at medarbejder og borger - utilsigtet - ikke hørte hinanden tilstrækkeligt. Det kunne potentielt udvikle sig til en større misforståelse. Jeg tilbød derfor min hjælp på mødet til at tydeliggøre, hvad borger og medarbejder hver især havde sagt, ment og hørt. Herefter kunne mødet fortsætte og afsluttes på en god måde. Borger gav efterfølgende udtryk for, at det havde været hjælpsomt, at situationen var blevet håndteret med det samme på mødet, da dette ellers ville have fyldt for borger efterfølgende, men nu kunne slippes fordi der var talt ud.

Sag nr. 3 - Teknik og Miljø – Borger henvendte sig efter modtagelse af aktindsigt og oplyste, at aktindsigten ikke indeholdte den fulde korrespondance mellem borger og afdelingen. Borger medsendte en opgørelse af den korrespondance som ikke fremgik af aktindsigten. Borger gav udtryk for, at det ikke var tillidsvækkende, at kommunen ikke havde gemt henvendelserne. Jeg skrev en klage på borgers vegne og sendte til afdelingen, hvor jeg bad afdelingen redegøre for, om der var henvendelser, der ikke var journaliseret og som burde have været det. Afdelingen bekræftede og beklagede, at henvendelserne ikke var journaliseret og oplyste, at borgers opgørelse indeholdende alle henvendelser til og fra afdelingen nu var blevet journaliseret på sagen.

3.7. Hvad klages der over til borgerrådgiveren

De 96 klagepunkter, jeg har behandlet i beretningsperioden, har vedrørt følgende emner:

Forvaltningsloven	18
Begrundelse	3
Indhentning af oplysninger	1
Klagevejledning	6
Partshøring	1
Vejledning	7
Forvaltningsskik	46
Betjening af borgerne	9
Enkelhed og effektivitet	1
Koordineret indsats	2
Opfølgning	2
Sagsbehandlingstid og manglende svar	21
Sjusk, bortkomne akter m.v.	1
Sprogbrug, klarhed og præcision	3
Venlig og hensynsfuld optræden	7
Hjemmelsspørgsmål	14
Afgørelser, hovedindhold	8
Afgørelser, vilkår og bibestemmelser	5
Afgifter og gebyrer	1
Offentlighedsloven	3
Aktindsigt	1
Notatpligt	2
Opgavevaretagelse	4
Konkret serviceniveau	4
Prøvelsesspørgsmål	1
Fristoverskridelse	1
Retsgrundsætninger m.v.	8
Sagsoplysning og oplysningskridt	3
Sagsbehandlerskifte, på borgerens initiativ	5
Databeskyttelsesforordningen	2
God databehandlingsskik	1
Videregivelse af personoplysninger	1
Hovedtotal	96

Nedenfor følger en uddybning i forhold til de forhold, der oftest klages over.

God forvaltningsskik

Lige over halvdelen af alle klagerne omhandler god forvaltningsskik. God forvaltningsskik er udtryk for, hvordan myndighederne bør opføre sig over for borgerne. Begrebet er en fast indarbejdet del af den forvaltningsretlige ramme og baserer sig oprindeligt på praksis fra Folketingets Ombudsmand. Over årene er spørgsmålet, som er udtryk for god forvaltningsskik, blevet skrevet ind i forskellige love.

Der er dog stadig et rum for alt det, der vedrører myndighedernes adfærd overfor borgerne, og som ikke er lovfæstet. God forvaltningsskik er som sådan ikke bindende retsregler, men reglernes overholdelse er erfaringsmæssigt med til at bevare borgerens tillid til sagsbehandlingen.

Flere henvendelser handler om *betjening af borgerne og venlig og hensynsfuld optræden*. Der er tale om henvendelser, hvor borgerne giver udtryk for utilfredshed med måden, de er blevet mødt på i kommunen.

Sag nr. 65 – Sundhed og Ældre - Borger henvendte sig efter et møde i afdelingen. Borger havde én forventning til mødet og dettes indhold, men mødet omhandlede noget helt andet. Borger følte sig ikke set og hørt, og havde en dårlig oplevelse af mødet, herunder en følelse af at der havde været en skjult dagsorden.

Jeg tog en dialog med afdelingen herom, og de havde en anden oplevelse af mødet. Forløbet illustrerede, hvad manglende forventningsafstemning kan betyde for et sagsforløb. Jeg anbefalede derfor generelt at sende dagsorden til borgerne forud for møder, så alle er forberedte på, hvad mødet skal handle om. Det sikrer også, at møderne er mere målrettede og effektive.

Sag nr. 124 – Psykiatri og handicap - Borger henvendte sig efter at have modtaget et brev om invitation til en samtale i forbindelse med ansøgning om merudgifter. Borger oplevede brevet som nedladende og proceduren urimeligt omfattende. Borger oplevede, at brevet var så standardiseret, at vedkommende slet ikke følte sig mødt på en ordentlig måde. Jeg uddybede indholdet i brevet og vejledte om sagsprocessen, herunder at kommunen skulle følge processen som beskrevet i brevet.

Jeg var efterfølgende i dialog med afdelingen med henblik på feedback i forhold til brevets udformning. I dialogen blev det klart, at den anvendte skabelon ikke var afstemt den konkrete situation, som den var blevet anvendt i. Afdelingen var meget lydhør overfor borgers oplevelse af brevet. Afdelingen har herefter oprettet nye og flere brevskeleloner, hvor indholdet er revideret, ligesom det er revideret hvilke breve, der skal benyttes i hvilke situationer.

Lang sagsbehandlingstid og manglende svar

Næsten halvdelen af alle klager vedrørende god forvaltningsskik handler om manglende svar og lang sagsbehandlingstid.

Det er god forvaltningsskik at behandle sager hurtigst muligt, både af hensyn til den enkelte borger men også af hensyn til at sikre en effektiv administration.

Sag nr. 64 – Teknik og Miljø – Borger henvendte sig, da vedkommende ikke havde fået svar eller kvittering for sin henvendelse sendt 11 arbejdsdage tidligere. Idet borger samtidig havde sendt rykker til afdelingen, bad jeg borger afvente svar fra afdelingen. Jeg gjorde samtidig afdelingen opmærksom på kommunens kvitteringspolitik. Herefter gik der yderligere 14 dage uden svar, hvorefter borger rykkede for svar igen.

I den sag var der en ekstern konsulent på sagen, men det er kommunens ansvar at sikre, at der hvor en opgave uddelegeres, så har den der ansættes de samme forpligtelser som kommunen og skal leve op til de regler, der gælder herfor.

Sag nr. 46 – Psykiatri og Handicap - Borger henvendte sig i slutningen af en måned og klagede over lang sagsbehandlingstid i sag om merudgifter. Borger havde ikke modtaget en kvitteringsskrivelse i forbindelse med ansøgning, men havde mundtligt fået oplyst, at der var 8 ugers sagsbehandlingstid. Borger rykkede for svar flere gange, efter der var gået 8 uger og fik slutteligt oplyst, at der ville komme en afgørelse i løbet af næste måned.

Jeg var i dialog med afdelingen om de regler, der gælder for at informere borgere, når frister ikke kan overholdes. Der var en god og konstruktiv dialog med afdelingen i forhold til håndtering af kvitteringer og orientering, hvis sagsbehandlingstiden ikke kan overholdes. Afdelingen har herefter indarbejdet ændringer i arbejdsgange, så der sikres opmærksomhed på, at reglerne overholdes.

Forvaltningsloven m.v. og hjemmelsspørgsmål.

Ca. 34 % af klagerne handler om forvaltningsloven og spørgsmål relateret til afgørelser.

Når borgerne henvender sig til borgerrådgiveren, er det sjældent med klager over, at de forvaltningsretlige regler ikke er overholdt, for de fleste kender ikke til de konkrete regler. Borgerne undrer sig dog over sagsforløbet og giver fx udtryk for, at de ikke føler sig hørt, at de ikke kan forstå sagsprocessen, eller at de ikke kan forstå, hvordan sagsbehandleren er kommet frem til afgørelsen. Alt sammen hensyn som de forvaltningsretlige regler bl.a. er til for at tilgodese.

Overordnet kan man sige, at forvaltningsloven indeholder reglerne for sagsbehandlingsprocessen med henblik på at sikre borgernes retsstilling.

Grundlæggende er det vigtigt at være bevidst om, hvornår administrationens beslutninger er forvaltningsretlige afgørelser, og hvor forvaltningslovens regler gælder. Hvis der ikke træffes afgørelser, når det egentlig er påkrævet, eller afgørelserne ikke lever op til reglerne i forvaltningsloven, så er borgernes rettigheder truet.

Sag nr. 105 – Børn- og Familie –Et forældrepar klagede over sagsbehandlingen i forbindelse med, at de havde bedt om, at deres barn blev visiteret til en specialskole. Nuværende skole havde svaret på henvendelsen via besked på AULA, hvor det kort blev oplyst, at det var besluttet ikke at visitere til et andet tilbud. Der var ikke nærmere begrundelse. Der var vedhæftet en klagevejledning. Jeg vejledte forældrene om deres klagemuligheder og rettigheder. Forældrene klagede over afgørelsen, og skolen gav herefter begrundelse i forbindelse med genvurdering af sagen. Sagen afventer nu behandling i Klagenævnet for Specialundervisning.

Jeg var efterfølgende i dialog med skoleafdelingen om reglerne for skriftlige begrundede afgørelser og proceduren i forbindelse med visitation til specialundervisning.

Skoleafdelingen inviterede mig herefter til møde om revidering af procedurer for visitation og revisitation til specialundervisning. Afdelingen arbejder aktuelt med at sikre, at procedurerne er konkret beskrevet for skolelederne, og at procedurerne understøtter, at de forvaltningsretlige regler overholdes.

Sag nr. 137 – Arbejdsmarked og Borgerservice - Borger henvendte sig for hjælp til at klage over en afgørelse. Da jeg skulle gennemgå afgørelsen med borger, viste det sig, at der ikke var tale om en afgørelse, men en partshøring i form af en agterskrivelse. Borgers ydelse var dog allerede stoppet, før partshøringen var sendt til borger.

Jeg henvendte mig til afdelingen på vegne af borger for en drøftelse af sagen. Det er en forvaltningsretlig grundsætning, at en afgørelse ikke kan få retsvirkning, før den er kommet frem til den, som afgørelsen vedrører. På baggrund af vores drøftelse genoptog afdelingen herefter udbetaling af ydelsen, mens sagen blev behandlet. Borgers bemærkninger til partshøringen medførte i øvrigt, at afdelingen efterfølgende traf afgørelse om, at borger fortsat var berettiget til ydelsen.

Sag nr. 10 – Børn og Familie - Borger henvendte sig og oplyste, at vedkommende havde modtaget en afgørelse efter serviceloven § 84 konkret til rengøring. I afgørelsen var det oplyst, at borger selv skulle finde en egnet person til jobbet.

Jeg var herefter i kontakt med afdelingen med henblik på dialog om hjemlen til den anvendte praksis. På den baggrund blev det klart, at den anvendte praksis ikke var i overensstemmelse med reglerne på området. Det er kommunen, der har ansvaret for at iværksætte den bevilgede hjælp. Der blev herefter rettet op i forhold til den konkrete borger, ligesom der blev iværksat opfølgning i andre lignende sager med henblik på at sikre, at kommunen lever op til reglerne på området.

4. anbefalinger

Henvendelser til borgerrådgiveren bliver typisk betragtet som "enkeltsager". Selv når der opleves sager om samme emne og afdeling, vil der stadig være tale om få sager, når man sammenligner med afdelingens samlede antal sager. Det er derfor altid værd at overveje, om disse sager med rette kan danne grundlag for mere generelle anbefalinger, der egner sig til en årsberetning. Det betyder ikke, at enkeltsager ikke kan være et udtryk for et generelt problem. Det betyder heller ikke, at de få generelle anbefalinger i beretningen er et udtryk for, at jeg ikke ser sager, hvor der begås fejl, og hvor der generelt i kvaliteten af sagsbehandlingen er mulighed for forbedringer. Det er dog grundlæggende min opfattelse, at den mest lærerige feedback gives internt med udgangspunkt i de konkrete sager.

Flere af de nævnte sager i beretningen er eksempler, hvor borgernes tillid kan blive påvirket i kontakten med kommunen. Det er min erfaring, at når først der opstår mistillid, så øges risikoen markant for at sagsforløbene bliver langt mere komplicerede. Jeg ser, at borgerne kan føle behov for at følge op oftere, og at borgerne oftere stiller sig kritiske overfor administrationen, fordi de ikke har tillid til, at sagen ellers behandles korrekt. Det er også mere sandsynligt, at borgerne vil klage over afdelingen og over resultatet i en given sag, fordi det er svært at bevare tillid til resultatet, hvis ikke man generelt har tillid til processen og kommunen.

Korrekt og tillidsvækkende sagsbehandling betaler sig således i det lange løb – også økonomisk – som følge af større borgertilfredshed, færre tilbageløb i sagerne og større arbejdsglæde for de ansatte.

På den baggrund er det min generelle anbefaling, at kommunen fremadrettet har konkret fokus på:

1. Løbende opkvalificering og vedligehold af medarbejdernes forvaltningsretlige kompetencer

Borgerrådgiveren foreslår, at der er fokus på kompetenceudvikling, idet det ikke er givent, at alle medarbejdere har kompetencerne med sig ved ansættelse, ligesom der er tale om viden, der skal vedligeholdes på tværs af fagområder.

Det kræver løbende opmærksomhed at sikre overholdelse af de forvaltningsretlige regler og principper, som de ansatte er underlagt som offentlig myndighed. Opmærksomheden herpå kan ind i mellem træde i baggrunden, fordi fokus er på at træffe korrekte afgørelser inden for de ofte komplekse regler, der gælder for det enkelte fagområde. Der er derfor brug for løbende vedligeholdelse af den del af fagligheden, der angår de forvaltningsretlige regler og principper.

Jeg stiller mig gerne til rådighed i forhold til at bidrage til at udmønte denne anbefaling i samarbejde med administrationen, fx gennem undervisningsforløb i forvaltningsretlige regler, løbende sparring til afdelingerne mv.

2. Besvarelse af henvendelser og overholdelse af kommunens vedtagne kvitteringspolitik

Jeg har i beretningsperioden observeret en række sager, hvor borgernes tillid blev påvirket af manglende svar og lange sagsbehandlingstider. Det følger af god forvaltningsskik, at sager behandles hurtigst muligt, både af hensyn til den enkelte borger - men også af hensyn til at sikre en effektiv administration.

Problemstillinger vedrørende manglende svar og lang sagsbehandlingstid er pointeret løbende. På den baggrund har det også været et været et punkt behandlet på et direktionmøde tidligere på året med henblik på at sikre viden i ledelseskæderne.

I Ikast-Brande Kommune er der politisk vedtaget en kvitteringspolitik, og denne er offentliggjort på kommunens hjemmeside. Det fremgår af kvitteringspolitikken, at hvis en sag afgøres og besvares inden 10 arbejdsdage efter modtagelsen, sendes der ikke kvittering til borgeren. Hvis afgørelsen og besvarelsen forventes at vare mere end 10 arbejdsdage, sendes kvittering til borgeren. Af kvitteringen vil fremgå, at henvendelsen er modtaget, hvem - der er kontaktperson, forventet sagsbehandlingstid og hvornår der kan forventes svar. Hvis fristen i kvitteringen, mod forventning, ikke overholdes, sendes ny kvittering med ny forventet sagsbehandlingstid samt begrundelse for forsinkelsen.

Det er således dén forventning, borgerne som minimum henvender sig med, og det er administrationens ansvar at være opmærksom på denne politik og at overholde den.



Ikast-Brande
Kommune