

Borgerrådsgiverens beretning 2022



Ikast-Brande
Kommune

Indhold

Borgerrådgiverens forord.....	2
1. Fakta om Ikast-Brande Kommunes borgerrådgiverfunktion.....	3
1.1. Rammer for borgerrådgiverfunktionen.....	3
1.2 Formålet med en borgerrådgiver	3
2. Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden.....	4
2.1. Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren.....	4
2.2. Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser	5
2.3 Borgerrådgiveren som konsulent i kommunen.....	5
2.4 Netværk og uddannelse	5
3. Statistik på baggrund af henvendelser	6
3.1. Indledende om statistikken.....	6
3.2. Registreringspraksis.....	6
3.3. "Andre henvendelser" eller "klage"	7
3.5. Det samlede antal sager	8
3.6. Fordeling af konkrete henvendelser på de enkelte afdelinger	8
3.7. Hvordan er klagerne håndteret ved borgerrådgiveren.....	8
3.8. Hvad klages der over til borgerrådgiveren	9
4. Indsatsområder for borgerrådgiverens kommende år	12

Borgerrådgiverens forord

Denne beretning dækker borgerrådgiverens arbejde i Ikast-Brande Kommune i perioden 1. maj - 30. september 2022.

Jeg vil indledningsvist benytte denne mulighed for at sige tak for den positive måde, jeg er blevet modtaget på i administrationen. Jeg er blevet mødt med nysgerrighed og interesse for borgerrådgiverfunktionen. Jeg oplever generelt en god og konstruktiv dialog, når jeg henvender mig til administrationen, så der er skabt et godt fundament at bygge videre på.

Jeg vil også gerne takke de borgere, der har vist mig tillid og delt deres oplevelser. Jeg er optaget af, at henvendelserne bruges konstruktivt og bidrager til læring i kommunen - til gavn for alle kommunens borgere og administrationen.

Også en stor tak til mine kolleger i borgerrådgivernetværket, der gavmildt har bidraget med råd og sparring både i forbindelse med opbygning af funktionen og i konkrete sager.

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

Denne beretning er præget af at være min første på to måder:

- Først og fremmest indeholder beretningen en mere uddybende præsentation af funktionen, herunder hvordan jeg har valgt at udfylde den nye rolle som borgerrådgiver.
- Beretningen dækker alene 5 måneder. Perioden har i høj grad været præget af at være en opstartsperiode. Denne beretning vil således alene give et overblik over, hvilke henvendelser jeg har behandlet. I de kommende års beretninger vil jeg i højere grad have et grundlag for også at komme med anbefalinger til, hvor jeg ser potentiale til at forbedre sagsbehandlingen.

Fremadrettet vil beretningen dække perioden 1. oktober - 30. september, således at beretningen kan præsenteres for byrådet i december hvert år.

Giver beretningen anledning til spørgsmål, står jeg naturligvis til rådighed for en drøftelse af disse.

God læselyst!



Vibeke Hother
Borgerrådgiver

1. Fakta om Ikast-Brande Kommunes borgerrådgiverfunktion

1.1. Rammer for borgerrådgiverfunktionen

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 vil tage stilling til, om borgerrådgiverfunktionen skal forlænges eller gøres permanent, inden den puljefinansierede ansættelse udløber.

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 ansat borgerrådgivere i 78 af landets kommuner.

1.2 Formålet med en borgerrådgiver

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

Alle borgere og virksomheder i Ikast-Brande Kommune kan henvende sig til borgerrådgiveren via telefon eller sikker mail. Borgerrådgiveren tager imod henvendelser indenfor alle kommunens områder.

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. Jeg hjælper også borgere, som ønsker at klage over kommunens sagsbehandling og borgere, der har vanskeligt ved at forstå en afgørelse. Borgerrådgiveren hjælper også borger der er 'faret vild' i det kommunale system og har brug for vejvisning.

Borgerrådgiveren kan ikke ændre afgørelser, men rådgiveren kan vejlede borgerne om deres rettigheder og hjælpe med at skabe en bedre dialog med kommunen.

Ud over at håndtere henvendelser fra borgerne, er det borgerrådgiverens opgave at medvirke til at henvendelserne bruges konstruktivt og bidrager til forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Borgerrådgiveren tilbyder at undervise i blandt andet forvaltningsretsretlige emner, der kan understøtte korrekt sagsbehandling og god borgerbetjening. Derudover står borgerrådgiveren til rådighed for sparring både i konkrete og generelle sager og spørgsmål.

Vedtægten for Ikast-Brande Kommunes borgerrådgiver blev vedtaget den 16. maj 2022 og beskriver de nærmere rammer for borgerrådgiverens virksomhed.

2. Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden

Beretningsperioden har i høj grad været præget af etablering af funktionen. Jeg har arbejdet med at få skabt et kendskab til funktionen både hos borgere og i kommunens administration.

Primært har arbejdet naturligt været behandling af borgerhenvendelser. Jeg har med udgangspunkt i henvendelserne budt mig til i de sammenhænge, hvor den viden, der oparbejdes hos borgerrådgiveren kan bringes i spil.

2.1. Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren

Synlighed i forhold til borgerne

Der er oprettet en underside om borgerrådgiveren på kommunens hjemmeside, hvor funktionen beskrives og hvor kontaktinformation fremgår. Derudover var der i lokalpressen omtale af såvel min ansættelse som tiltrædelse med information om borgerrådgiverfunktionen.

Jeg har deltaget i møder i Ældrerådet og Handicaprådet. Jeg har været til møde med Home-start og haft flere dialogmøder med den boligsociale indsats. Gennem møderne har jeg skabt kendskab til borgerrådgiverfunktionen med henblik på at øge synligheden for de borgere, der måske ellers ikke ville vide at byrådet i Ikast-Brande Kommune har ansat en borgerrådgiver.

Det er min vurdering, at det er vigtigt, at borgerrådgiveren er synlig i forhold til foreninger og fællesskaber. Det øger kendskabet til funktionen og medvirker til, at borgerrådgiveren kan understøtte og medvirke til at fremme kommunens overordnede ønske om inddragelse af og samarbejde med borgerne.

Det medfører også et ønske om, at såvel administration som byråd fortsat indtænker borgerrådgiveren som et aktiv og en ambassadør for kommunen. Dette gælder også i forhold til ekstern synlighed og muligheden for at få et kendskab til administrationen, som borgerne oplever den.

Der er også udarbejdet en lille flyer til borgere, som oplyser om borgerrådgiverfunktionen. Det er hensigten, at flyeren skal gøres tilgængelig, hvor borgerne færdes. For eksempel i venteområdet hos borgerservice, på kommunens biblioteker, hos eksterne foreninger og organisationer m.v.

Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren er et område, der kan udbygges, og som jeg fortsat vil prioritere fremadrettet. Jeg er i den forbindelse meget åben for input, så kontakt mig endelig, hvis der er et råd eller en forening, der kunne have lyst til besøg af borgerrådgiveren.

Synlighed i forhold til administrationen

I forbindelse med min tiltrædelse deltog jeg i ledermøder i alle afdelinger. Jeg deltog med henblik på dels introduktion af mig selv og funktionen. Men jeg deltog også for at nævne tilbuddet om undervisning og sparring om generelle emner inden for mit område. Møderne bidrog samtidig til at give mig indblik i opgavefordelingen i kommunens administration til gavn for min borgerbetjening.

Derudover har jeg været med til direktionsmøde med henblik på drøftelse af de nærmere arbejdsgange for behandling af borgernes henvendelser.

Intern synlighed er også et område, jeg kommer til at fokusere på det kommende år.

2.2. Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser

Borgerrådgiverens fokus er indledningsvist på borgerens perspektiv - det vil sige, at fokus er på borgerens oplevelse af mødet med kommunen. En borgerhenvendelse starter således altid med udgangspunkt i borgerens egen oplevelse af situationen. Det er meget forskelligt, hvilke skridt det efterfølgende afføder. Nogle henvendelser kan afsluttes med råd og vejledning efter en enkelt samtale. I andre tilfælde er behandlingen langt mere omfangsrig med behov for flere møder, forudgående læsning af sagsakter og kontakt til flere afdelingsledere i administrationen.

Jeg har hovedsageligt holdt møder med borgerne på Ikast Bibliotek, hvor jeg har et lokale til rådighed. Det er min oplevelse, at det fungerer godt at mødes med borgerne på neutral grund. Jeg har også holdt møder på rådhuset, i administrationsbygningen i Nørre Snede samt i særlige situationer hjemme hos borgeren. Jeg er løbende i dialog med administrationen om mødelokaler, så det er muligt at mødes med borgerne, dér hvor borgerne er og let kan komme til.

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

I denne opstartsperiode har henvendelserne hovedsageligt været behandlet via mundtlig dialog med afdelingerne. Jeg vurderer løbende, hvordan den enkelte henvendelse bedst håndteres.

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

2.3 Borgerrådgiveren som konsulent i kommunen

Borgerrådgiverfunktionen har flere roller med modstridende interesser. På den ene side skal borgerrådgiveren føre tilsyn med administrationen, men på den anden side er det kun ved at samarbejde og være i dialog, at erfaringerne fra tilsynet kan bæres tilbage til administrationen i form af værdiskabende rådgivning.

Det kræver en administration, der er åben for kritik - og nogle medarbejdere, der ikke er bange for at lave fejl. I de første 5 måneder som borgerrådgiver, er der skabt et godt samarbejde med administrationen, og der er ydet konsultativ bistand til flere afdelinger.

Rådgivningen holdes altid på et overordnet plan, så det sikres, at borgerrådgiveren er i stand til at udøve sit tilsyn uvildigt i alle sager.

2.4 Netværk og uddannelse

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 både et nationalt, regionale og lokale netværk, hvor borgerrådgivere løbende sparrer og erfaringsudveksler.

I september 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 Folketingets Ombudsmand.

Netværket har været helt uundværligt i forbindelse med opbygning af funktionen. I forhold til sparring og erfaringsudveksling generelt vil jeg også fremadrettet prioritere dette.

Derudover har jeg taget mediationsuddannelsen i efteråret 2022. Formålet med uddannelsen var at få flere værktøjer til at forstå, forebygge og løse konflikter. Disse værktøjer vil kunne bruges konstruktivt i håndteringen af konkrete sager samt i vejledningssituationer til gavn for både borgerne og kommunens administration.

3. Statistik på baggrund af henvendelser

3.1. Indledende om statistikken

Uanset hvor mange sager borgerrådgiveren måtte behandle i løbet af en periode, vil det være et forsvindende lille antal set i forhold til administrationens samlede sagsantal for den tilsvarende periode. Da antallet af henvendelser endvidere afhænger af flere andre faktorer, herunder borgernes kendskab til borgerrådgiverfunktionen, kan det samlede sagsantal ikke umiddelbart 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 identificere mulige tendenser eller opmærksomhedspunkter i administrationens arbejde.

Jeg benytter et registreringskema, der er udviklet af borgerrådgivere. Skemaet bygger på registreringsprincipper fra Folketingets Ombudsmand tilpasset borgerrådgiverens og kommunernes hverdag. Det er ikke alle borgerrådgivere, der benytter dette skema, hvorfor registreringer ikke nødvendigvis kan sammenlignes på tværs af kommunegrænser.

Ved læsning af tallene i denne beretning skal læseren være opmærksom på, at borgerrådgiverfunktionen er nystartet i Ikast-Brande Kommune. Kendskabet til funktionen er først ved at blive opbygget. Nogle af henvendelserne er lidt skæve i deres indhold, da alle først skal finde ud af, hvad funktionen kan bruges til. Denne første periode er ligeledes præget af en løbende tilpasning af registreringspraksis.

Ved læsning af tallene er det endvidere vigtigt at holde sig for øje, at nogle afdelinger har mere borgerkontakt end andre, samt at nogle afdelinger er væsentlig større end andre. Der er også stor forskel på, om afdelingernes relation til borgerne har et stærkt myndighedspræg - for eksempel ved at være kendetegnet ved stor afgørelsesvirksomhed - eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver.

Alle ovenstående forhold gør, at læseren bør være varsom med at drage for håndfaste konklusioner på baggrund af det statistiske materiale.

3.2. Registreringspraksis

Borgerrådgiveren har tavshedspligt, men henvendelserne til borgerrådgiveren bliver registreret digitalt.

Idet formålet med borgerrådgiverfunktionen er forbedring af borgerbetjeningen, er det i højere grad indholdet af henvendelserne, der er interessant og lærerigt, end selve antallet af henvendelser er i sig selv.

Borgerrådgiverens registrering bygger derfor på det princip, at i tilfælde hvor en borgers henvendelse(r) til borgerrådgiveren omhandler flere forskellige juridiske problemstillinger, som borgerrådgiveren foretager en vurdering af, vil hvert enkelt af disse forhold blive registreret. Dette vil typisk ske på den måde, at den problemstilling, som borgeren primært klager over, vil blive registreret som en "Hovedsag". En eller flere yderligere selvstændige klagepunkter vil blive registreret som "Følgesager". Denne opdeling giver hverken flere eller færre sager, men er en mulighed for at få et samlet overblik over de sagsbehandlingsområder, som er spil, når en sag behandles.

Registrering af sager falder herefter i to hovedkategorier: Klager og andre henvendelser. Sondringen er væsentlig også 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 hjælp til at finde vej i kommunen som egentlige klager over sagsbehandlingen med videre.

Kun borgerrådgiveren har adgang til registreringerne om borgerhenvendelserne. Borgere kan altså være trygge ved, at ingen medarbejdere i administrationen får adgang til de registreringer, der er gemt i forbindelse med henvendelsen til borgerrådgiveren. Og drøftelse af en borgers sag vil som hovedregel kun ske med administrationens ansatte, efter forudgående drøftelse med borger selv.

3.3. "Andre henvendelser" eller "klage"

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.

Alle andre henvendelser registreres som "andre henvendelser". Borgerne henvender sig indimellem til borgerrådgiveren med forespørgsler om rette indgang til kommunen. Borgerne ringer oftest, efter de selv har forsøgt at finde vej uden held. Eller fordi de ønsker vejledning i, hvor de kan henvende sig om en given problematik.

Det kan eksempelvis være spørgsmål om, hvordan man søger om forskellige ydelser - og i det hele taget i situationer, hvor borgerne af den ene eller anden grund finder det svært at navigere i det kommunale system. Det kan også være sager, hvor der efterspørges generel vejledning om klagesystemet.

I andre situationer vil der indledningsvist kunne være tale om et ønske om bistand fra min side, men hvor jeg konkret vurderer, at det er mest meningsgivende, at borgerne henvender sig til den rette afdeling, og først forsøger at få svar på deres spørgsmål og eventuelt behandlet deres sag hos den enkelte afdeling.

Sag nr. 43. Borger kontaktede mig for råd og vejledning på opfordring fra Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet (DUKH). Borger havde modtaget en afgørelse fra Ankestyrelsen, hvor Ankestyrelsen konkret bad kommunen forholde sig til nogle bestemte problemstillinger. Borger ønskede råd og vejledning i forhold til det fremadrettede forløb. Jeg gennemgik afgørelsen sammen med borger og gav vejledning om sagsbehandlingsreglerne og lidt praksis på området. Borger tog herefter selv den videre kontakt med afdelingen.

Sag nr. 25. Borger henvendte sig på vegne af sin voksne søn, der stod uden bolig. Borger oplyste, at sønnen ikke kunne klare sig i eget hjem uden støtte. Borger ønskede vejledning om, hvilke muligheder der var for hjælp, herunder muligheden for at blive visiteret til et botilbud. Jeg hjalp indledningsvist med generel vejledning og meddelte borger, hvilken afdeling pågældende skulle kontakte for mere konkret vejledning. Efterfølgende opstod der i kommunen nogle spørgsmål om, hvilken kommune, der skal handle, når en borger har adresse i én kommune, men opholder sig i en anden. Jeg gav afdelingen vejledning om reglerne.

Ovenstående eksempel (sag nr. 25) affødte, at jeg blev kontaktet af chefen for afdelingen med en forespørgsel om undervisning i mellemkommunale forhold, idet jeg har konkret erfaring med dette lovområde fra tidligere beskæftigelse. Den korrekte anvendelse af reglerne kan sikre, at borgere ikke unødigt sendes fra en myndighed til en anden. Jeg underviste herefter en formiddag i de mellemkommunale regler, hvor myndighedsmedarbejdere på både voksen- og børneområdet var indbudt.

Andre henvendelser kan således også føre til læring i kommunen.

3.5. Det samlede antal sager

I perioden 1. maj 2022 til og med 30. september 2022 har borgerrådgiveret håndteret 56 henvendelser fordelt på 42 hovedsager og 14 følgesager.

Afhængig af sagens kompleksitet og borgerens behov for hjælp kan det i nogle tilfælde være nødvendigt at have flere møder eller samtaler for at udrede sagen eller få klargjort, hvad borgeren behøver hjælp til.

Antallet af henvendelser er således 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.

De 56 henvendelser fordeler sig på 31 klager og 25 henvendelser af typen "andre henvendelser".

Derudover har jeg håndteret 4 henvendelser, hvor administrationen har kontaktet mig for intern konsulentbistand.

3.6. Fordeling af konkrete henvendelser på de enkelte afdelinger

Her følger en oversigt over, hvordan sagerne fordeler sig i de enkelte afdelinger i perioden:

Afdeling	Andre henvendelser	Klager	Total
Arbejdsmarked og Borgerservice	10	6	16
Børn- og familie	1	13	14
Daginstitution	1		1
Psykatri- og handicap	5	5	10
Sundhed- og Ældre	3	5	8
Teknik- og Miljø	3	2	5
Økonomi- og personale	1		1
Ikke Ikast-Brande Kommune (privat)	1		1
Total	25	31	56

3.7. 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 hurtig og smidig måde.

Hjælp til klageprocessen dækker over de situationer, hvor jeg på en eller anden måde aktivt har hjulpet sagen videre. Det sker hovedsageligt 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.

3.8. Hvad klages der over til borgerrådgiveren

De 31 klagepunkter, jeg har behandlet i beretningsperioden, har vedrørt følgende emner:

Forvaltningsloven	10
<i>Begrundelse</i>	3
<i>Klagevejledning</i>	1
<i>Partshøring</i>	1
<i>Repræsentation</i>	1
<i>Vejledning</i>	4
Forvaltningsskik	10
<i>Betjening af borgerne</i>	1
<i>Inddragelse</i>	2
<i>Koordineret indsats</i>	1
<i>Orientering om sagens gang eller status</i>	1
<i>Sagsbehandlingstid og manglende svar</i>	4
<i>Venlig og hensynsfuld optræden</i>	1
Hjemmelsspørgsmål	6
<i>Afgørelser, hovedindhold</i>	6
Opgavevaretagelse	1
<i>Konkret serviceniveau</i>	1
Prøvelsesspørgsmål	1
<i>Remonstration</i>	1
Retsgrundsætninger m.v.	2
<i>Anstaltsforhold</i>	1
<i>Sagsbehandlerskifte, på borgerens initiativ</i>	1
Andet	1
<i>Anden offentligretlig regulering</i>	1
Hovedtotal	31

Derudover har jeg i forbindelse med min behandling i 2 sager bemærket, at der har været kommunikeret med borger via almindelig mail indeholdende fortrolige oplysninger. Jeg har bemærket dette overfor afdelingerne og mundtligt oplyst kommunens databeskyttelsesrådgiver herom.

Nedenfor følger en gennemgang af de to primære emner, jeg har modtaget klager om. Hvert afsnit indledes med en kort præsentation af emnets indhold.

Forvaltningsloven

Ca. 32 % af de behandlede klager omhandler forvaltningslovens område.

Forvaltningsloven indeholder regler for sager, hvor der vil blive truffet afgørelse - og kan populært siges at indeholde reglerne for sagsbehandlingsprocessen med henblik på at sikre borgernes retsstilling.

Henvendelserne har hovedsageligt omhandlet begrundelse og vejledning.

Sag nr. 4. Borger henvendte sig og oplyste, at vedkommende telefonisk havde efterspurgt vejledning om hjælp til et efterskoleophold. Borger oplevede, at være blevet afvist telefonisk uden oplysning om klagemuligheder m.v. Jeg kontaktede afdelingen mundtligt for at afklare, om der var truffet en mundtlig afgørelse. Forløbet illustrerede, at der kan være kort mellem vejledning og afgørelse. Jeg aftalte med afdelingen, at borger skulle kontaktes igen med henblik på konkret vejledning i forhold til borgers situation, og med opmærksomhed på om borger ønskede at søge om hjælp, så der skulle træffes en afgørelse.

Sag nr. 19. Borger henvendte sig, da pågældende ikke havde fået afgørelse på sin ansøgning om hjælp i forbindelse med flytning. Borger havde fået mundtlig vejledning om, at hjælpen skulle søges i tilflytterkommunen. Jeg kontaktede afdelingen, og det blev klart, at afdelingen ikke havde været opmærksom på, at borgeren flyttede indenfor kommunegrænsen, inden pågældende flyttede til en anden kommune. Afdelingen skulle derfor behandle ansøgningen om flyttehjælp. Borger ønskede også hjælp til etablering, hvilket først blev klart senere i processen. Sagsforløbet illustrerede nødvendigheden af at få alle sagens nødvendige oplysninger med henblik på, at kunne give den korrekte vejledning. Afdelingen behandlede herefter ansøgningen hurtigt henset til det reelle ansøgningstidspunkt.

Sag nr. 38. En borger henvendte sig på vegne af sit voksne barn, da barnet havde fået oplyst, at pågældende skulle fraflytte sit botilbud, da vedkommende ikke længere var målgruppen for et botilbud. Borger havde ikke fået en skriftlig afgørelse, en begrundelse eller klagevejledning. Jeg oversendte en klage over sagsbehandlingen til afdelingen, hvor jeg bad dem tage stilling til sagsforløbet. Afdelingen beklagede forløbet og fik truffet en skriftlig afgørelse med begrundelse og klagevejledning. Jeg har været i dialog med afdelingen efterfølgende med henblik på at skabe læring af den konkrete henvendelse. På den baggrund er jeg inviteret til et personalemøde i december, hvor jeg skal holde et oplæg om "den gode afgørelse", herunder gennemgå relevante forvaltningsretlige emner, der naturligt knytter sig til at træffe forståelige og lovmedholdige afgørelser.

God forvaltningsskik

Den anden kategori af emner, der klages over, falder inden for temaet "god forvaltningsskik". Det drejer sig om ca. 32 % af klagerne.

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 spørgsmål, 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.

Det kan være spørgsmål om betjening af borgerne, sagsbehandlingstiden, sprogbrug m.v. God forvaltningsskik er som sådan ikke bindende retsregler, men reglernes overholdelse er erfaringsmæssigt med til at bevare borgerens tillid til sagsbehandlingen.

Borgerne henvender sig som regel, når de oplever, at det er svært at forstå og bevare et overblik over sagsforløbet, ikke føler sig inddraget eller på grund af vanskelig kommunikation med afdelingen.

Flere af henvendelserne i denne kategori vedrører lang sagsbehandlingstid og manglende svar. 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. Det bemærkes i den sammenhæng, at selv om emnet er henført under god forvaltningsskik, fremgår det blandt andet af retssikkerhedsloven § 3, at sagerne dels skal behandles hurtigst muligt, dels at kommunalbestyrelsen skal fastsætte og offentliggøre frister. Bestemmelsen i retssikkerhedsloven er et eksempel på, når god forvaltningsskik bliver skrevet ind i lov.

Sag nr. 9. Borger henvendte sig til mig, fordi pågældende ønskede hjælp til at klage over en afgørelse. Borger oplevede, at tonen i kommunens afgørelse var ubehagelig. Borger oplevede, at vedkommende blev fremstillet på en måde, borger ikke kunne genkende. Jeg hjalp borger med at formulere en klage over afgørelsen. Jeg havde efterfølgende dialog med afdelingen om betydningen af sprogbrug og vigtigheden af den gode tone i afgørelser

Sag nr. 14. En partsrepræsentant henvendte sig på vegne af en borger for at klage over sagsbehandlingen i borgerens sag. Der var tale om et længere sagsforløb, og partsrepræsentanten havde en oplevelse af ikke at blive lyttet til. Partsrepræsentanten gjorde blandt andet opmærksom på en situation, hvor borger ikke havde været i stand til at åbne døren for hjemmesygeplejersken, hvorefter hjemmesygeplejersken var gået igen. Jeg havde flere samtaler med afdelingen om sagen og de forskellige problemstillinger. Afdelingen beklagede forløbet og oplyste, at der ville blive udfærdiget en instruks for situationer, hvor personalet ikke kan komme ind hos en borger ved et planlagt hjemmebesøg. Derudover oplyste afdelingen, at der generelt pågik revideringsarbejde af medicininstrukser, hvor partsrepræsentantens oplevelser ligeledes indgik. Jeg har efterfølgende været til møde med afdelingslederne, og der er et planlagt møde med personalegruppen med henblik på at drage læring af sagen.

Sag nr. 41. Borger henvendte sig til mig, da pågældende ikke fik svar på sine henvendelser. Borger oplevede, at ingen ville tage ansvar, og at borger blev sendt rundt. Sagen var kompliceret, og der var flere afdelinger involveret. Det var uklart, om borger havde fået tilstrækkeligt råd og vejledning. Sagsforløbet illustrerede vigtigheden af at besvare henvendelser grundigt og så hurtigt som muligt. Lang sagsbehandlingstid og manglende svar kan bidrage til mistillid, der kan komplicere sagsforløb. Jeg er inviteret til et dialogmøde i afdelingen med henblik på at drage læring af sagen.

4. Indsatsområder for borgerrådgiverens kommende år

Udover behandling af borgerhenvendelser og de øvrige opgaver, som fremgår af de nærmere regler for borgerrådgiveren, vil jeg i den kommende beretningsperiode have særligt fokus på nedenstående udvalgte emner.

Synlighed om borgerrådgiverfunktionen

Det er min vurdering, at det vil være godt for funktionen og for kommunen at øge synligheden. Det kan gøres på flere måder blandt andet ved at fastholde de traditionelle kanaler med information på kommunens hjemmeside og via kommunens side i lokalavisen.

Jeg vurderer dog også, det er værd at arbejde med mere målrettede indsatser overfor interessegrupper, foreninger og i det hele taget bringe i spil, at en borgerrådgiver også kan fungere som en ambassadør for kommunen i kontakten med borgerne og dermed tydeliggøre, at byrådet har et prioriteret fokus på den gode borgerbetjening.

Det er min vurdering, at udbredelse af kendskab til borgerrådgiverfunktionen fungerer positivt dels i forhold til kendskab til funktionen, dels så borgerrådgiveren kan understøtte og medvirke til at fremme kommunens overordnede ønske om at lytte til og inddrage borgerne i opgavevaretagelsen i højere grad.

Det medfører også et ønske om, at såvel administration som byrådet indtænker borgerrådgiveren som et aktiv og en ambassadør for kommunen også i forhold til ekstern synlighed.

Undervisning i administrationen og sparring om konkrete problemstillinger

I den kommende beretningsperiode vil jeg i højere grad kunne stille mig til rådighed med undervisning i forvaltningsretlige emner, også som en naturlig følge af et øget kendskab til kommunens administration. Dette vil også kunne ske i samspil med afdelingernes øvrige kompetenceudviklingsindsatser, ligesom jeg mere målrettet vil gøre mig tilgængelig for drøftelser på personalemøder med videre.

Netværk og udviklingsarbejde i administrationen

Det er mit ønske, at stille mine erfaringer og viden til rådighed for det udviklingsarbejde i form af projekter og netværk, som bliver iværksat i afdelingerne både lokalt og tværgående. Det giver mig både mulighed for at få omsat viden til praksis og få et øget kendskab til afdelingernes arbejde og problemstillinger.



Ikast-Brande
Kommune