

Borgerråd giverens Årsberetning 2022



Mariagerfjord
Kommune

Borgerråd giver

Diana Allas Opperby Christensen

Borgerråd giver

Forord

Mit job som borgerrådgiver er at hjælpe borgere, som oplever at være kommet i klemme i det kommunale system.

I 2022 har der været 159 henvendelser fra borgere, som har følt sig frustrerede og som har haft brug for hjælp fra en uvildig for at komme videre. 159 henvendelser er ikke mange, når man overordnet ser på, hvor mange henvendelser, kommunen hver eneste dag håndterer, men det er 159 anledninger til at se på, om kommunen bør og skal ændre noget for at leve op til lovgivningen og den gode borgerbetjening. Som borgerrådgiver kan jeg være med til at være med til at få øje på netop det, der kan forbedres. Det er derfor min oplevelse, at funktionen har sin berettigelse og jeg oplever, at funktionen er til stor værdi for såvel borgere som medarbejdere i kommunen.

For mig personligt har jeg i 2022 afsluttet to fag på diplomuddannelsen i projektledelse. Løbende efteruddannelse er vigtigt i borgerrådgiverfunktionen. Det er afgørende, at jeg ikke alene hjælper borgerne i den konkrete situation, men også sikrer, at de forhold, jeg får øje på undervejs, bliver videregivet til fagenhederne med henblik på læring. Under uddannelsen har jeg netop haft fokus på, hvordan jeg som borgerrådgiver kan være med til at sikre læring i organisationen og jeg har fået værdifulde redskaber, som jeg kan bruge direkte i min hverdag i arbejdet med borgerne og organisationen.

I 2022 har jeg også arbejdet målrettet med at gøre funktionen mere synlig for borgerne. Her har jeg haft mange gode oplevelser i møderne med medarbejderne og borgerne i kommunen. Det gælder for eksempel et besøg hos de unge i Ungehuset i Blå Kors. Her havde vi en spændende dialog om, hvad de unge oplever som særligt udfordrende i samarbejdet med kommunen. Samtidig fik jeg lejlighed til at informere de unge om deres rettigheder og muligheden for at handle på deres situation.

En anden god oplevelse var, da jeg var i Hadsund og holde oplæg i Ældresagen. Efter oplægget talte jeg med flere borgere, som kunne fortælle om både positive og negative erfaringer med kommunen.

En sidste rigtig god oplevelse var LEV's arrangement i Rosendalhallen i Hobro, hvor jeg fik lov at deltage sammen med både politikere og ledere i kommunen. Familierne fortalte om deres problemstillinger og kom med ideer til, hvordan man kan forbedre handicapområdet. Efterfølgende talte jeg med de enkelte familier med henblik på at fortælle dem om borgerrådgiverfunktionen.

Både blandt de unge, de ældre og i familierne med børn med handicaps, var der borgere, der ikke kendte borgerrådgiverfunktionen. Det viser derfor fortsat, hvor vigtigt det er at blive ved med at arbejde på at gøre funktionen synlig for alle.

I min funktion henvender borgerne sig til mig, når de er frustrerede, vrede eller kede af det. Derfor vil jeg slutte af med at fortælle, om en unik oplevelse, jeg havde i 2022. Jeg havde tidligere haft et forløb med en borger, som havde klaget over kommunens behandling. Et års tid senere ringede borgeren til mig igen, og sagde: *"Du får nok ikke så mange gode historier i din funktion, derfor ringer jeg til dig, alene for at fortælle dig om*

den virkelig gode oplevelse, jeg har lige nu med kommunen.” Hvorefter borgeren fortalte om, hvordan borgeren følte sig godt behandlet. Det er unikt som borgerrådgiver at modtage sådan et opkald.

Det er min grundlæggende tro, at alle kommunens ansatte ønsker at hjælpe borgerne og gør deres bedste for at balancere mellem lovgivningen og borgerens ønsker. Dette udelukker ikke, at der bliver begået fejl. Der sker fejl - også i Mariagerfjord Kommune. Det vigtigste er, at kommunen lærer af sine fejl, og netop her i Mariagerfjord kommune oplever jeg en oprigtig interesse for at udvikle sig og blive bedre. Det sætter jeg meget stor pris på.

Rigtig god læselyst.

Venlig hilsen

Diana Allas Opperby Christensen
Borgerrådgiver

Indledning

Årsberetningen beskriver de aktiviteter, der har været i borgerrådgiverfunktionen i 2022. Den indeholder en beskrivelse af rammerne for borgerrådgiverfunktionen og en beskrivelse af henvendelser til borgerrådgiveren.

Det er på baggrund af de enkelte henvendelser ikke muligt at generalisere. Det skyldes antallet af henvendelser, som borgerrådgiveren er involveret i. Beretningen vil derfor i stedet indeholde eksempler på nogle af de anbefalinger, som borgerrådgiveren har givet i løbet af 2022. Dette for at give indblik i borgerrådgiverens arbejde med at skabe læring i samarbejde med de enkelte Fagenheder.

Til sidst vil beretningen indeholde en beskrivelse af, hvad borgerrådgiveren har gjort i 2022 for at øge kendskabet til borgerrådgiverfunktionen i kommunen samt indeholde en beskrivelse af borgerrådgiverens repræsentation.

Rammerne for borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiveren arbejder inden for de rammer, der er fastsat i den politisk godkendte vedtægt for Borgerrådgiveren. Vedtægten beskriver formålet med borgerrådgiverens arbejde, samt hvilke opgaver borgerrådgiveren skal løse. Heraf fremgår følgende:

”§ 3 Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Mariagerfjord Kommune. Borgerrådgiveren skal bidrage til at sikre borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed. Stk. 2: Borgerrådgiveren skal gøre det lettere at klage over forhold, der vedrører Mariagerfjord Kommune. Borgerrådgiveren skal medvirke til at klagerne bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og øvrige forvaltningsvirksomhed.”

”§ 11 Borgerrådgiveren skal bistå og rådgive borgere, der henvender sig med klager over Mariagerfjord Kommune. Rådgivningen kan bestå af følgende blandt andet:

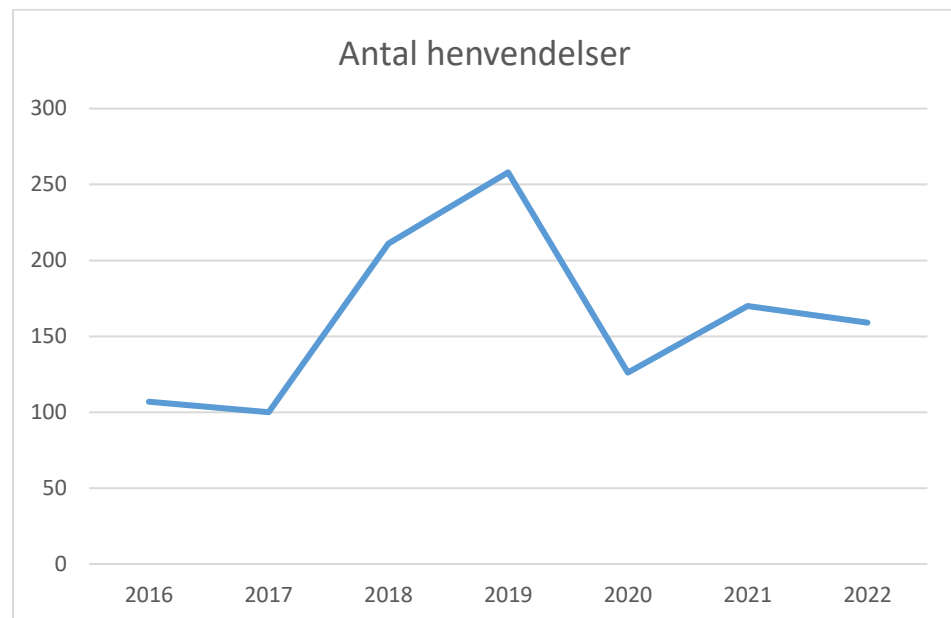
1. Vejledning om borgerens klagemuligheder i sager, der vedrører kommunen
2. Bistå til forståelse af kommunens afgørelser samt baggrundene herfor
3. Mægling i sager mellem kommunen og borgerne, hvor det antages at kunne løse konflikten.”

Det fremgår af borgerrådgiverens vedtægter § 6, at borgerrådgiveren kan komme med forslag og anbefalinger til Byrådet og kommunens administration vedrørende den kommunale forvaltningspraksis. Det fremgår endvidere af § 19 om styrkede relationer, at borgerrådgiveren skal medvirke til at forbedre forholdene for borgerne i Mariagerfjord Kommune. Borgerrådgiveren giver i sin praksis både mundtligt og skriftligt feedback til forvaltningen som følge af borgerhenvendelser. I feedback skelnes der imellem borgerrådgiverens refleksioner og overvejelser, samt anbefalinger. Anbefalinger gives, når der er forhold, som borgerrådgiveren vurderer, at fagenheden bør handle på. Borgerrådgiveren er forpligtet til at orientere Direktionen og Byrådet, hvis en anbefaling ikke følges. Alle borgerrådgiverens anbefalinger er blevet fulgt i 2022.

Uafhængighed er helt afgørende for en borgerrådgiverfunktion. I 2022 har der været borgerhenvendelser med spørgsmål til den reelle uafhængighed i forhold til borgerrådgiverens ansættelsesforhold. Det har givet anledning til at omlægge funktionen. Borgerrådgiverfunktionen er gjort formelt uafhængig ved at funktionen er indskrevet i kommunens styrelsesvedtægt. Det er behandlet og godkendt af Byrådet henholdsvis 24. august 2022 og 22. september 2022. I det daglige arbejde har denne omlægning ingen betydning for borgerrådgiverens arbejde. Borgerrådgiveren har hele tiden arbejdet uafhængigt i sin funktion.

Henvendelser

I 2022 har borgerrådgiveren haft 159 henvendelser. I gennemsnit har der siden 2016 været 162 henvendelser om året.



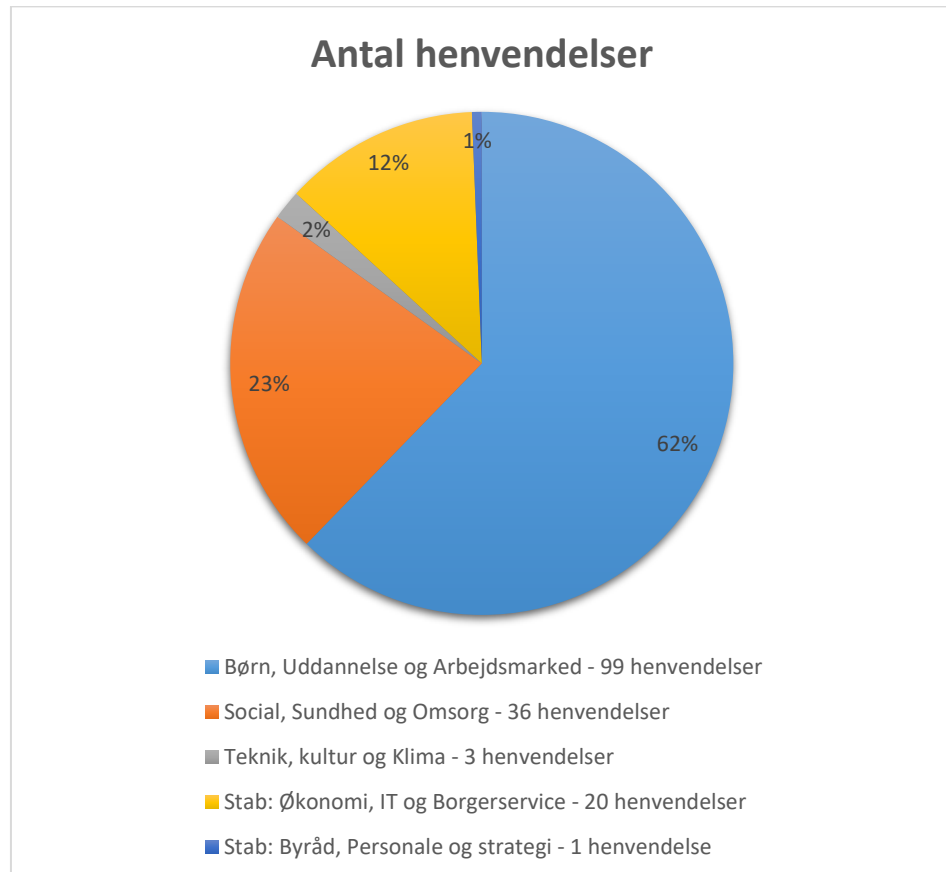
En henvendelse er defineret som en forespørgsel i en konkret sag, hvor Mariagerfjord Kommune er involveret. Henvendelse sker primært på telefon, mail eller e-boks.

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

Fordeling på områder

I april 2022 blev der gennemført en strukturændring i Mariagerfjord Kommune. Ved inddeling af antal henvendelser i fagheder er det den nye struktur, årsberetningen tager udgangspunkt i.

Mariagerfjord Kommune er organisatorisk inddelt i tre direktørområder og to stabsfunktioner. Der har været henvendelser til borgerrådgiveren inden for alle fem områder. Nogle områder fylder mere end andre, hvilket fremgår af nedenstående figur:



Borgerrådgiveren oplever et godt samarbejde med alle fagheder. Henvendelser fra borgerrådgiveren bliver taget godt imod, og der opleves en god dialog om at finde løsninger for borgeren. Faghederne er interesserede i at lære og er lydhøre over for borgerrådgiverens refleksioner og anbefalinger. Det er borgerrådgiverens oplevelse, at anbefalingerne giver anledning til dialog, læring og ikke mindst handling fra faghederne.

Anbefalinger, overvejelser og refleksioner

Indledningsvist vil borgerrådgiveren dele sine overvejelser omkring to emner, der på et overordnet plan fylder meget i funktionen. Det drejer sig om hjælp til at forstå afgørelser og kommunikation. Her har borgerrådgiveren følgende overvejelser:

Et af de emner, der fylder meget for borgerne, er hjælp til at forstå en afgørelse. Når afgørelsernes generelt gennemgås, ses det, at fagenhederne som udgangspunkt følger de principper fra 'Skriv godt kurset', som de ansatte i Mariagerfjord Kommune tidligere har været på. Det handler om, at sproget skal være venligt, med korte sætninger, afsnitsinddeling, god og enkel overskrift, man skal starte med det vigtigste, ordopdeling, letforståelige ord med mere.

Det er borgerrådgiverens oplevelse, at borgerne godt kan læse, hvad der står i brevene, men de kan ikke altid gennemskue, hvad det betyder for dem. Mange, som kontakter borgerrådgiveren, har mistet tilliden til kommunen. De kan derfor blive usikre på, hvad indholdet i brevene betyder, og tolker på både det, der står og også det, de læser mellem linjerne. De henvender sig til borgerrådgiveren og beder om hjælp, ofte med det udgangspunkt, at borgerne er bekymrede for, om kommunen begår fejl eller undlader at oplyse om noget.

Borgerrådgiveren har i flere af sagerne konstateret, at der ikke er begået fejl i sagsbehandlingen, og kommunen har oplyst borgerne som forventet. Opgaven bliver derfor at hjælpe borgeren med at genskabe tilliden til kommunen. Her kan borgerrådgiveren gå i dialog med fagenhederne omkring sagerne og hjælpe borgerne ved at stille de relevante spørgsmål med henblik på at forstå systemet og de afgørelser, der træffes. Borgerrådgiveren ser også sager, hvor der er sket fejl, og hvor der er dialog med fagenheden med henblik på at få udbedret fejlen og skabe grundlag for læring.

Et andet emne, der fylder er kommunikation. Borgere, der fortæller, at de ikke bliver lyttet til, ikke bliver hørt, og ikke bliver taget alvorlig. Nogle gange kommer borgerne med beviser med aktindsigter, hvor de oplyser, at der er mangelfulde notater. *"Jeg fortalte også... men det har sagsbehandler ikke skrevet ned"*. Nogle borgere giver udtryk for, at sagsbehandlere laver notaterne til kommunens fordel.

Det er borgerrådgiverens overbevisning, at sagsbehandlere har gode intentioner. At de generelt lytter og tager borgerne alvorlige. Sagsbehandlere er lovgivningsmæssigt forpligtet til at notere det, der er væsentlig i forhold til sagsbehandlingen. Sagsbehandlere lytter derfor særligt efter det, der er vigtigt for netop den ansøgning, borgeren har afleveret. Det er sagsbehandleren, der vurderer og noterer i sagen, hvad der er væsentligt. De noterer derfor ikke alt, hvad borgeren siger. Men så længe sagsbehandlere vurderer det væsentlige, opfylder de kravene i lovgivningen.

Selvom sagsbehandleren opfylder loven, kan det i nogle tilfælde give udfordringer i forhold til relationen med borgeren. Netop fokus på at overholde lovgivningen og have fokus på de væsentlige oplysninger indebærer en bevidst eller ubevidst sortering i oplysninger. Det kan igen medføre en risiko for, at borgeren oplever ikke at blive hørt.

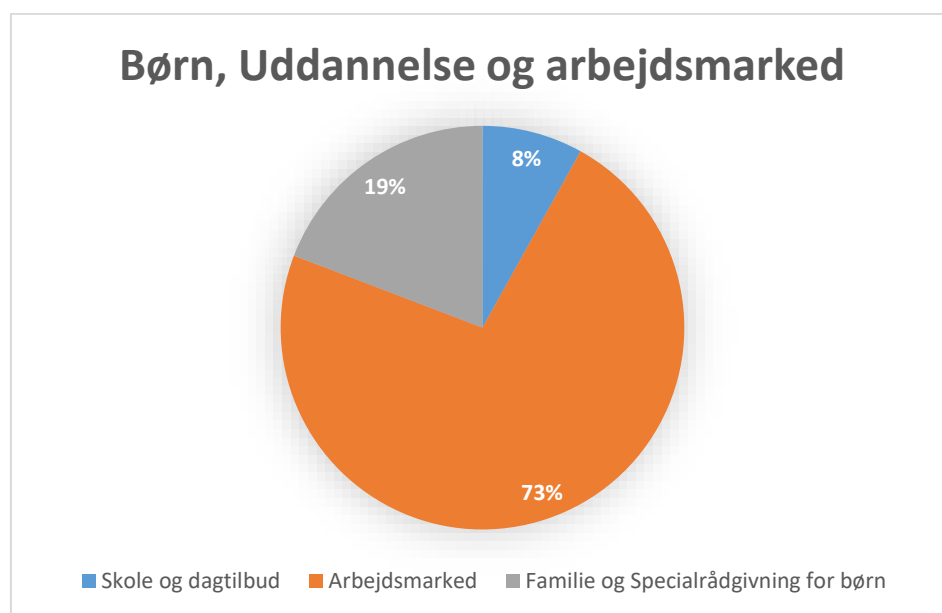
Borgerne kan altid bede om aktindsigt, hvis de vil se, hvad der er noteret i deres sag. Borgerne kan også altid sende yderligere kommentarer ind, som dermed vil blive journaliseret på deres sag. Det er noget af det, borgerrådgiveren bruger energi på i kontakten med borgerne. At sikre forståelsen for, at sagsbehandlerne godt kan overholde notatpligten, selvom de ikke skriver alt ned, og omvendt at sikre, at hvis borgerne mener noget er væsentligt, så kan borgerne altid tilføje det til sagen.

Borgerrådgiveren overvejer, om man kan bruge notatpligten som et aktiv redskab til at forbedre kommunikationen og udvikle tilliden. Om sagsbehandlerne kan lave den beskrivende del af et journalnotat, inden borgeren går ud af døren, så begge ved, hvad der står i notatet. Hermed får borgerne mulighed for at komme med tilføjelser og sagsbehandlerne får mulighed for at informere om, hvad der er væsentlig i forhold til sagens behandling og forklare borgeren hvorfor.

Nedenunder vil jeg nævne nogle af de konkrete anbefalinger, overvejelser og refleksioner, som Borgerrådgiveren har delt med de enkelte Fagenheder i 2022.

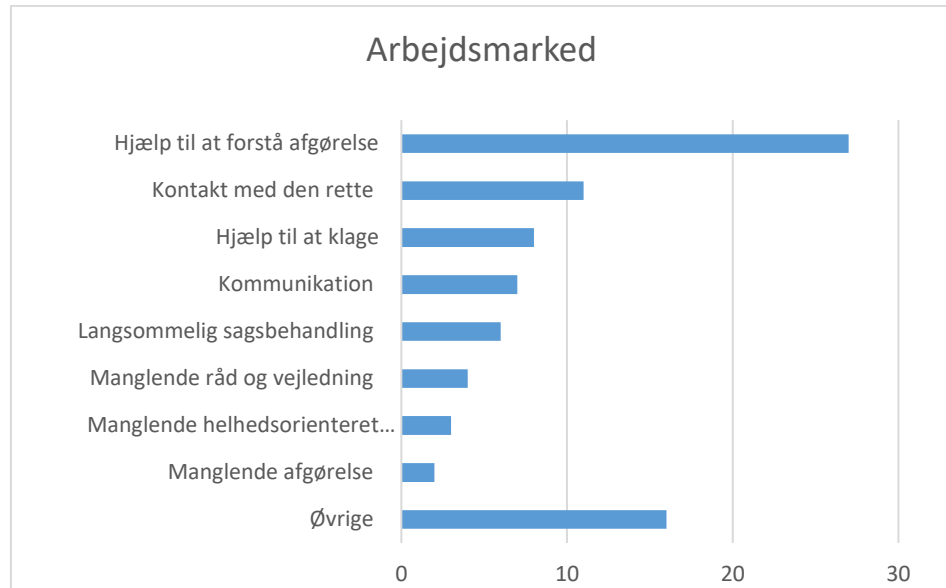
Børn, Uddannelse og Arbejdsmarked

Børn, Uddannelse og Arbejdsmarked dækker over familieområdet, skole- og dagtilbudsområdet og arbejdsmarkedsområdet. Der har været 99 henvendelser samlet på området. Hvis vi deler det op i de 3 overordnede områder, ser det således ud:



Arbejdsmarked

Emnerne, der har været behandlet for Arbejdsmarked ser således ud:



Størstedelen af henvendelserne er på arbejdsmarkedsområdet. Det er et kompleks område med mange lovregler og ydelser, som kan være svært for den enkelte borger at gennemskue. Samtidig er området også et emne, der fylder i medierne, og senest ved regeringsdannelsen, hvor ændring af jobcentrene er en del af regeringsaftalen.

I 2022 kan jeg nævne følgende uddrag og eksempler på anbefalinger på arbejdsmarkedsområdet. Henvendelserne er anonymiserede.

Eksempel 1: Hvad er en ansøgning og hvilket ansøgningstidspunkt er gældende

En borger henvender sig på mail i foråret og ansøger om en ydelse. Borgerens mail var uklar, og formuleret mere som et krav end en egentlig ansøgning. Borgeren henvendte sig til borgerrådgiveren, da ansøgningen ikke blev behandlet i afdelingen. I borgerrådgiverens dialog med borgeren var det klart for borgerrådgiveren, at der var tale om en ansøgning, hvorfor borgerrådgiveren rettede henvendelse til afdelingen, både mundtlig og skriftligt, og bad om, at borgerens ansøgning blev behandlet. Afdelingen kvitterede for modtagelsen af henvendelsen fra borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren afsluttede herefter sagen.

Afdelingen reagerede på borgerrådgiverens henvendelse ved at sende et råd og vejledningsbrev til borgeren, om hvordan borgeren skulle ansøge om ydelsen. Afdelingen gik således ikke i gang med at behandle ansøgningen, men afventede, at borgeren skulle indsende et bestemt ansøgningsskema. Det gjorde borgeren ikke.

Efter seks måneder klagede borgeren igen til borgerrådgiveren over, at borgeren fortsat ikke modtog svar på sin ansøgning.

På baggrund af borgerens klage, blev der etableret et møde med afdelingen, borgeren og borgerrådgiveren, hvor borgeren fik hjælp til at færdiggøre sin ansøgning, blandt andet ved at udfylde det tidligere udsendte ansøgningsskema.

Borgeren fik bevilget en ydelse med tilbagevirkende kraft til den dag, hvor kommunen modtog ansøgningskemaet. Med hjælp fra borgerrådgiveren klagede borgeren over afgørelsen, som borgeren mente, burde være med tilbagevirkende kraft til den dato, hvor borgeren første gang havde ansøgt.

På baggrund af den konkrete case, var borgerrådgiveren i dialog med afdelingen, om hvad en ansøgning er, og hvornår et ansøgningstidspunkt er gældende fra.

Borgerrådgiveren gjorde sig følgende overvejelser, som blev delt med afdelingen:

”En ansøgning er kort og godt en tilkendegivelse fra borgeren om, at borgeren beder kommunen forholde sig til, om borgeren er berettiget til det, borgeren anmoder om.

Der er ikke afgørende, at borgeren bruger ordet ansøgning eller lignende. Hvis borgere-rens formulering skaber tvivl, er det kommunens opgave at undersøge dette nærmere. Det fremgår af almindelig god sagsbehandlingsskik, at kommunen skal forsøge at sætte sig i borgerens sted med henblik på at undgå misforståelser og dermed sikre, at borgeren fra start får den konkrete sagsbehandling. Kommunen kan således ikke frit tolke, om der er tale om en ansøgning eller råd og vejledning. I det konkrete tilfælde valgte kommunen at tolke behovet som råd og vejledning med det resultat, at borgeren klagede.

Når en borger henvender sig til kommunen for at få hjælp, skal kommunens arbejds- gange gøre det muligt for borgeren at medvirke ved behandlingen af sagen. Kommunen skal indledende vejlede om, hvilke pligter og rettigheder borgeren har i forhold til at ansøge om hjælp. Dette gjorde kommunen også i det konkrete tilfælde ved at sende et råd og vejledningsbrev til borgeren.

Da borgeren blev ved med at sende klagebreve, forsøgte afdelingen gentagne gange at ringe til borgeren uden held. Ud over råd og vejledning skulle kommunen i det konkrete tilfælde have kvitteret for ansøgningen og startet en egentlig sagsbehandling. Kommunen kunne have anmodet borgeren om dokumentation og fastsat en tidsramme for borgeren til at indsende disse oplysninger samt vejledt om konsekvensen ved manglende deltagelse.

I ansøgningssager har borgeren en særlig interesse og forpligtelse til at få afleveret den nødvendige dokumentation. Medmindre det er særligt indgribende, belastende eller omkostningskrævende for borgeren at skaffe dokumentationen, kan kommunen forvente, at borgeren bidrager til sagsbehandlingen og skaffer den nødvendige dokumentation. Gør borgeren ikke dette, kan sagen afgøres på det foreliggende.

Kommunen kan dog ikke stille krav om at borgeren skal udfylde et bestemt ansøgnings- skema, medmindre det fremgår tydeligt i loven. Det fremgår blandt andet af bogen For- valtningsret, kapitel 16, som blandt andet ombudsmanden har været med til at skrive. Her beskrives, at sagsbehandlingen ikke bør forsinkes af unødigt formalisme, herunder fx krav om skriftlighed. ”Forvaltningen kan ikke kræve at en borger skal udfylde særlige ansøgningskemaer for at komme videre med en sag, medmindre der er særlig hjemmel hertil i lovgivningen. Hvis det er en hjælp for borgeren eller myndigheden, at der bruges et særligt skema, kan myndigheden godt tilbyde borgeren at bruge skemaet, men bru- gen kan ikke uden hjemmel gøres obligatorisk. Der kan heller ikke uden hjemmel i loven

kræves, at borgerne anvender en digital selvbetjeningsløsning ved henvendelse til myndighederne”

I forhold til ansøgningstidspunkt henvises til en principafgørelse, som slår fast, at ansøgningstidspunktet starter, når borgeren henvender sig, og får udleveret et ansøgnings-skema. Derfor kan det igen være afgørende, at kommunen fastsætter en tidsramme til, hvornår skemaet skal være afleveret retur. Se mere i principafgørelse O-81-98.

Der var en god dialog med afdelingen omkring ovenstående med henblik på læring.

Eksempel 2: Klagevejledning – hvad gør man, når fristen på de fire uger er overskredet

En borger henvender sig mundtlig til en afdeling og ønsker at klage over en afgørelse. Borgeren oplyser til borgerrådgiveren, at borgeren får oplyst, at fristen på de fire uger er overskredet, og at borgeren derfor ikke kan klage. Borgerens klage bliver ikke behandlet. Borgeren retter henvendelse til borgerrådgiveren, da borgeren er frustreret over forløbet. Borgerrådgiveren hjalp borgeren med at udforme en skriftlig klage, som efterfølgende blev sendt til behandling i Ankestyrelsen.

På baggrund af den konkrete case, var borgerrådgiveren i dialog med afdelingen. Der var i sagen divergerende opfattelse af, om borgeren havde klaget eller ej. Uanset, hvad, skal det sikres, at borgeren er oplyst om sine rettigheder og hvis der er tvivl, skal kommunen være undersøgende på, om borgeren ønsker at klage. På baggrund af sagen gjorde borgerrådgiveren sig følgende overvejelser:

”Når der lovgivningsmæssigt er fastsat en klagefrist på fire uger, betyder det, at borgeren skal indsende klagen inden for denne tidsfrist, hvorefter kommunen skal lave en genvurdering af sagen.

Hvis en klage modtages senere, skal der ikke ske genvurdering. Her skal sagen blot sendes direkte til Ankestyrelsen. Det fremgår af vejledning til Retssikkerhedsloven, punkt 263:

”263. I tilfælde, hvor myndigheden modtager en klage efter, at klagefristen er overskredet, skal myndigheden ikke genvurdere sagen, men straks sende klagen videre til Ankestyrelsen med angivelse af, at klagefristen ikke er overholdt. Der henvises til § 10, stk. 3, i retssikkerhedsbekendtgørelsen.”

Disse overvejelser blev delt med afdelingen. Afdelingen var bekendt med ovenstående og var enig i borgerrådgiverens overvejelser.

Eksempel 3: Opdatering af skabeloner, så der fremgår gældende lovttekst

En borger henvender sig til borgerrådgiveren, da borgeren er utilfreds med forløbet. Borgeren ønsker hjælp til at klage. Ved gennemgang af afgørelsesbrev i sagen ses, at der henvises til en historisk lovttekst. Derfor anbefalede borgerrådgiveren, at skabeloner blev gennemgået for at sikre, at der i brevene blev refereret til gældende lovttekst.

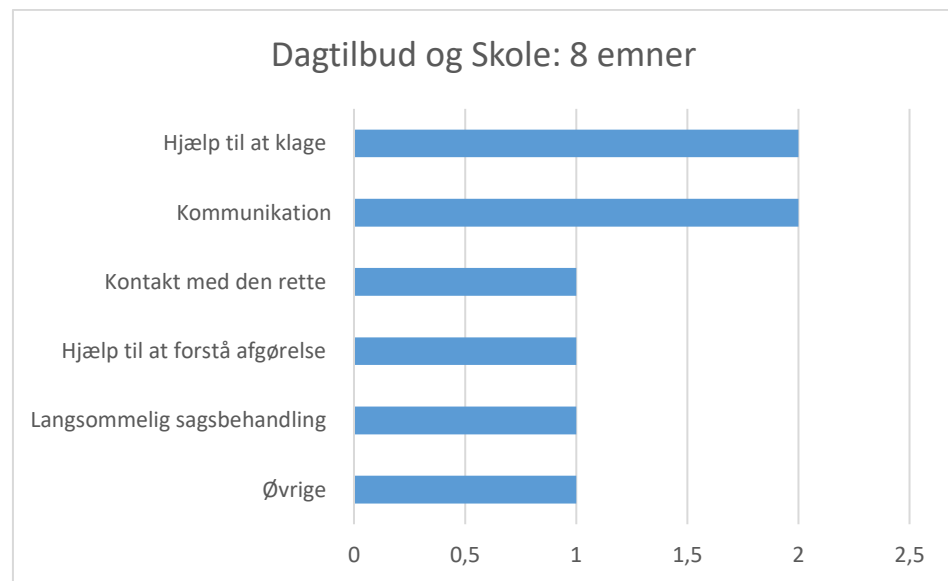
Afdelingen tog godt imod denne anbefaling.

Eksempel 4: Udbedring af fejl

En borger henvender sig til Borgerrådgiveren, da borgeren har modtaget en afgørelse, som borgeren ikke forstod. Borgeren havde forsøgt at få en forklaring gennem afdelingen, men borgeren forstod det fortsat ikke. Borgeren rettede henvendelse til Borgerrådgiveren, som hjalp med at stille spørgsmål til afdelingen med henblik på at sikre borgerens forståelse af afgørelsen. Det viste sig, at der var sket en fejl, hvorefter afdelingen straks udbedrede fejlen. På baggrund af henvendelsen valgte afdelingen at gennemgå lignende sager for at sikre, at der ikke var tale om en generel fejl.

Dagtilbud og Skole

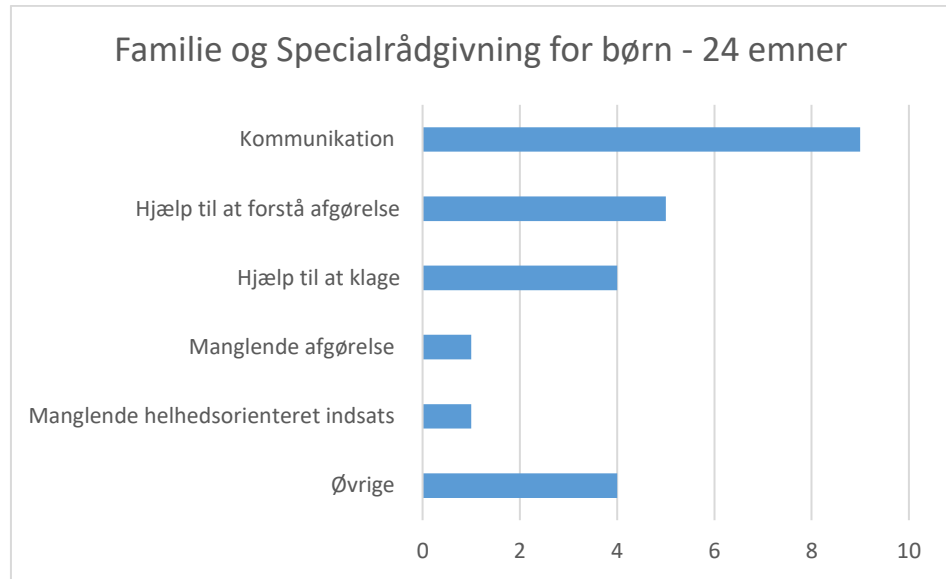
Emnerne, der har været behandlet for Dagtilbud og skole, ser således ud:



Henvendelserne på Dagtilbud og Skole har ikke givet anledning til nogen konkrete skriftlige tilbagemeldinger. Det har primært været råd og vejledning til forældre med henblik på at forstå systemet og få viden om forældrenes og børnenes rettigheder.

Familie og Specialrådgivning for børn

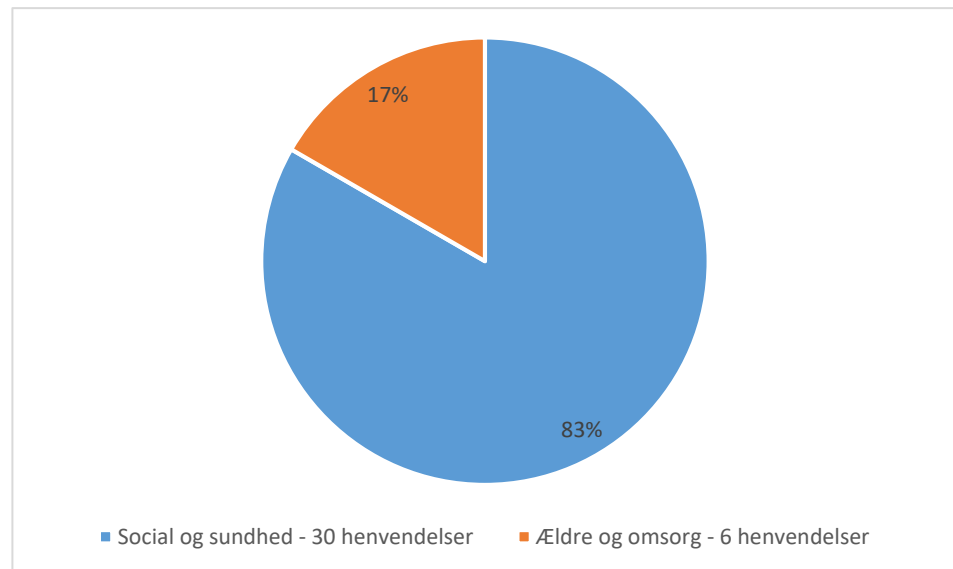
Emnerne, der har været behandlet for Familie og Specialrådgivning for børn ser således ud:



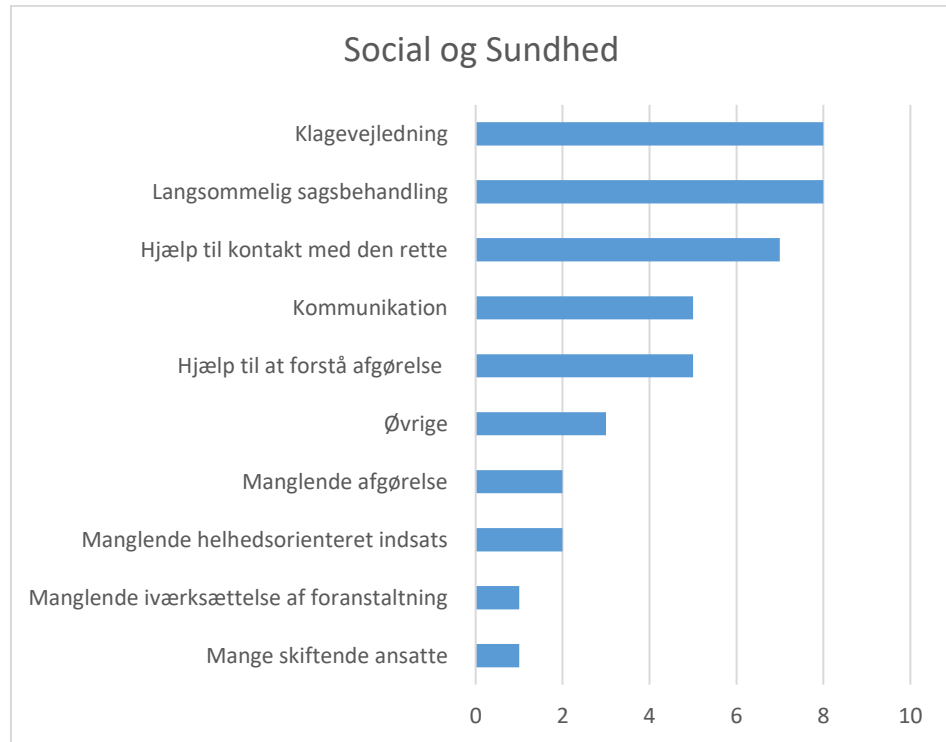
Henvendelser på familieområdet har primært været råd og vejledning til forældre. Der har været en enkelt skriftlig tilbagemeldinger til afdelingen, som ikke gav anledning til at komme med anbefalinger i forhold til læring.

Social, Sundhed og Omsorg

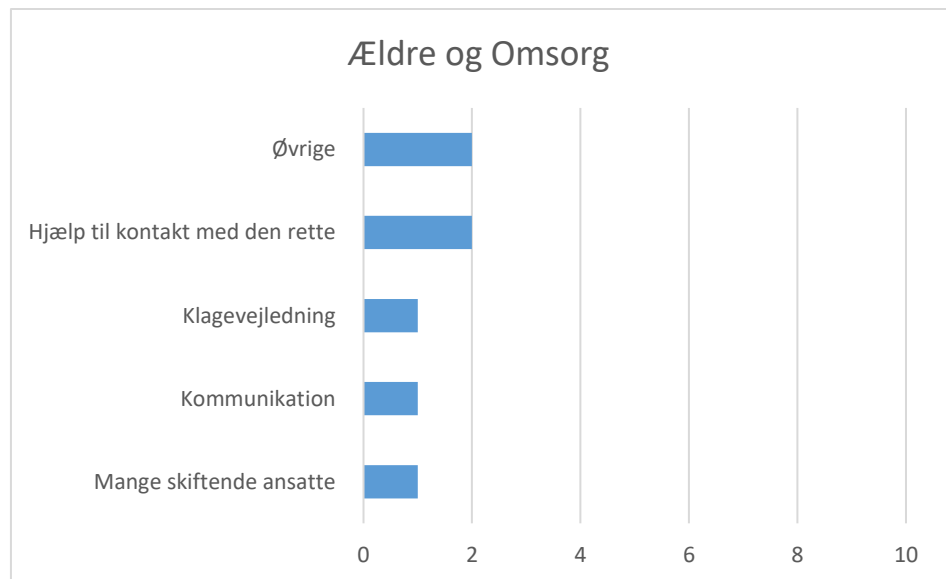
Social, Sundhed og Omsorg dækker over fagenhederne. Social og Sundhed samt Ældre og Omsorg. Der har været 36 henvendelser på det samlede område, som fordeler sig således:



Social og Sundhed dækker over blandt andet Specialrådgivningen for voksne, Myndighed og visitation, Rusmiddelcenter, Tandpleje, botilbud, aktivitetstilbud, mestringsvejledere mm. Emnerne, der har været behandlet for Social og Sundhed ser således ud:



Ældre og Omsorg dækker over hjemmepleje, sygeplejen og plejecentre. Emnerne, der har været behandlet for Ældre og Omsorg ser således ud:



I 2022 kan jeg nævne følgende eksempler og uddrag af anbefalinger, overvejelser og refleksion fra konkrete anonymiserede cases, som er givet inden for Social, Sundhed og Omsorg med henblik på læring i organisationen:

Eksempel 1: Aktindsigt og dokumentation

En borger beder om hjælp til at få aktindsigt i et bestemt sagsbehandlingssystem. Der er iværksat koordinerende sagsbehandling, hvor borgeren har en koordinerende sagsbehandler som indgang til kommunen. Borgeren har anmodet om aktindsigten hos den

koordinerende sagsbehandler. Da borgeren ansøger, henvises borgeren i første omgang til at søge hos den afdeling, der benytter det bestemte sagsbehandlingssystem. I dette tilfælde en ekstern leverandør. Den eksterne leverandør reagerer ikke på borgerens henvendelse. Borgeren kontakter derfor borgerrådgiveren, da den lovgivningsmæssige frist på aktindsigten er overskredet. Borgerrådgiveren havde følgende overvejelser og anbefaling i sagen:

”Borger bad om aktindsigt i forhold til dokumentationen fra den private leverandør. Dokumentation her ligger i det kommunale system. Anmodningen blev sendt til den koordinerende sagsbehandler. Borgeren blev efterfølgende bedt om selv at søge aktindsigten direkte hos den private leverandør. Det gjorde borgeren. Den koordinerende sagsbehandler burde have taget imod ansøgningen om aktindsigten og selv videresendt den til den rette afdeling. Hermed kunne tidsfristen have været overholdt.”

Afdelingen har meldt tilbage, at denne vigtige pointe er fremhævet i afdelingen og at der er ’gennemført et brush-up’ i afdelingen vedrørende bedre koordineret sagsbehandling.

Da borgeren modtog aktindsigt, kunne borgeren konstatere, at der ikke var overensstemmelse mellem borgerens egne notater og dokumentationen i sager. Dette blev videreregivet til afdelingen, der oplyste, at der er igangsat et arbejde med at forbedre dokumentation hos den eksterne leverandør. Der var endvidere i gang sat et arbejde med tilsynspolitik og etablering af tilsyn på ældre og omsorgsområdet.

Eksempel 2: Hurtighedsprincippet – hvordan skal man forstå det?

En borger henvender sig omkring langsommelig sagsbehandling. Afdelingen har taget imod borgerens ansøgning. Ansøgningen har kvitteret for modtagelsen, vurderet sagen og sendt brev til borgeren med information om det kommende sagsbehandlingsforløb. I denne konkrete sag skulle sagen afvente et par måneder, før der ville ske yderligere sagsbehandling i sagen. Borgeren var utilfreds med ventetiden. Afdelingen meddelte, at sagen fortsat kunne forventes afgjort, inden for den udmeldte sagsbehandlingstid på området.

Henvendelsen har betydet, at borgerrådgiveren har interesseret sig nærmere for hurtighedsprincippet. Dette på opfordring af afdelingen. Borgerrådgiveren undersøgte, om afdelingen overholder hurtighedsprincippet eller om der var tale om langsommelig sagsbehandling. Borgerrådgiveren har derfor søgt information og sparring på spørgsmålet, både lokalt, i borgerrådgiverens netværk og hos ombudsmanden.

I den konkrete sag er det borgerrådgiverens vurdering, at der ikke var tale om langsommelig sagsbehandling og at hurtighedsprincippet blev overholdt til trods for ventetiden. Det skyldes, at der var lavet en screening og borgeren var orienteret. Der blev derfor ikke givet nogen anbefalinger, men i stedet blev den viden, borgerrådgiveren havde fået, delt med afdelingen med henblik på læring.

Uddrag af denne viden deles her:

”Generelt er der ikke nogle helt konkrete retningslinjer i forhold til hurtighedsprincippet. Ikke noget, man bare lige kan måle og veje. Ombudsmanden har lavet denne guide:

[Sagsbehandlingstid \(ombudsmanden.dk\)](http://ombudsmanden.dk) men det vil altid være en konkret vurdering fra sag til sag.

Det vægtes, at der løbende sker sagsbehandlingsskridt i sagen, men uden at dette defineres nærmere. Det er ikke den udmeldte sagsbehandlingstid, der bliver afgørende for om hurtighedsprincippet overholdes. Dette vægtes meget lidt i forhold til at vurdere hurtighedsprincippet. Derimod ser man i sagen på, om der er sket løbende orientering af borgeren, og at der laves en starts-vurdering af sagen. Hvad er det for en type sag, hvor meget haster den og vil det være rimeligt for borgeren at sagen afventer? Hvilken betydning har det for borgeren, hvis den skal vente? Rimelighedsvurderingen skal vægtes højt.

Ventetid i sagsbehandlingen må ikke handle om manglende personalemæssige ressourcer, når man vurderer om hurtighedsprincippet er overholdt. Fra Forvaltningsret 2018, som ombudsmanden har været med til at skrive, fremgår: "Der findes heller ingen generelle regler om, hvordan en myndighed skal prioritere ekspeditionen af sine forskellige sagsområder i forhold til hinanden, men den prioritering, som myndigheden foretager, skal være forsvarlig." Der skal være oparbejdet nogle gode sagsbehandlingsrutiner, som sikrer screening, orientering og at sager ikke bliver glemt. Samtidig lægges op til, at der skal være en prioritering og der vil være sager, der skal afvente.

Der vil altså være flere forhold, man skal se på her. Det skal være forsvarligt, rimeligt, realistisk, sagligt og det skal vurderes på et objektivi grundlag, hvor der lægges vægt på sagens art og de konkrete omstændigheder i den enkelte sag. Ligesom der skal ske en løbende orientering af borgeren."

Denne viden er delt med afdelingen.

Eksempel 3: Effektivisering af bevilling efter afgørelse fra Ankestyrelsen

En borger henvender sig, da borgeren er utilfreds med kommunens behandling. Borgeren har klaget over en afgørelse, og borgeren har fået medhold i Ankestyrelsen. Borgeren fortæller, at kommunen ikke vil effektivisere bevillingen.

Der er tale om et kompliceret klageforløb, hvor borger undervejs modtager tre forskellige afgørelser fra Ankestyrelsen. Først får borger medhold af Ankestyrelsen. Kommunen vil herefter ikke effektivisere, før de får svar fra Ankestyrelsen på spørgsmål om ansvarsfordeling. Kommunen henvender sig til Ankestyrelsen, som herefter ændrer afgørelsen, og kommunen får nu medhold. Borgeren klager over Ankestyrelsens ændring af afgørelsen, hvorefter Ankestyrelsen genoptager sagen og ændrer afgørelsen endnu en gang, så borger nu får medhold. Det er et langt forløb. Fra første afgørelse til sidste endelige afgørelse er der gået 14 måneder.

På grund af den lange sagsbehandlingstid er kommunen bekymret for, om borgerens helbred nu er så forringet, at borgeren ikke længere vil kunne profitere af foranstaltningen. Kommunen vil på baggrund af bekymringen undersøge sagen igen og vil ikke effektivisere bevillingen, før der er foretaget ny undersøgelse. Dette med henvisning til kommunens forpligtelse til at oplyse sagen, jævnfør Retssikkerhedslovens § 10 og opfølgning på foranstaltninger efter Servicelovens § 148. Kommunen vil sikre sig, at kommunen

ikke forringer borgerens situation og sætter ind med den rigtige foranstaltning for borgeren. Afdelingen sætter derfor straks en undersøgelse i gang.

Borgerrådgiveren udtaler kritik af, at kommunen ikke med det samme effektuerer afgørelsen. Det er taget med i Borgerrådgiverens overvejelser, at afdelingen har gode intentioner og har viden om borgerens funktionsniveau, der gør, at de vil sikre sig, at sagen er tilstrækkelig belyst for at sikre, at borgeren ikke sættes i en dårlige situation ved at effektuere en foranstaltning, som borgeren grundet lavere funktionsniveau eventuelt ikke kan profitere af. Borgerrådgiveren anerkender afdelingens hurtigere ageren i sagen, hvor de straks iværksætter en undersøgelse. Borgerrådgiveren bemærker, at Ankestyrelsen har medtaget helbredsoplysninger i sagen, som ved sidste afgørelse fra Ankestyrelsen, var to måneder gamle, hvorfor det er borgerrådgiverens opfattelse, at Ankestyrelsen har forholdt sig til, at sagen er tilstrækkelig oplyst.

Borgerrådgiverens overvejelser i sagen var blandt andet følgende:

”Borgerrådgiveren er bekymret for borgerens retssikkerhed. Borgeren er ikke ansvarlig for den lange sagsbehandlingstid, der har været. Der er lang sagsbehandlingstid i Ankestyrelsen, hvorfor der altid vil være risiko for at en borgers funktionsniveau vil have ændret sig, når en afgørelse kommer retur fra Ankestyrelsen. I dette tilfælde bekymrer det Borgerrådgiveren, at kommunen ikke følger Ankestyrelsens afgørelse og effektuerer, men i stedet vælger at lave en opfølgning med en forventet ny afgørelse. Hvis kommunen igen kommer frem til, at borger ikke er berettiget til foranstaltningen grundet ændret funktionsniveau, vil der være en ny klagesag i Ankestyrelsen med ventetid. Igen med risiko for en ny forværring af borgers funktionsniveau. Således vil sagen kunne køre i ring uden at borger får mulighed for at afprøve foranstaltningen og dermed får den hjælp, som borger er berettiget til ifølge den øverste klageinstans, Ankestyrelsen. Borgerrådgiver anbefaler derfor, at kommunen effektuerer foranstaltningen, og først efterfølgende laver en opfølgning på om hjælpen opfylder formålet. Det vil sige, når borger har haft mulighed for at benytte sig af foranstaltningen igennem en længere periode, så effekten kan være dokumenteret.

Borgeren har en progressiv sygdom, hvor tiden har en afgørende betydning, hvorfor eventuelt tvist om, hvorvidt der er sket ændringer, som skal undersøges nærmere, ikke bør forhindre, at borgeren får hjælp.”

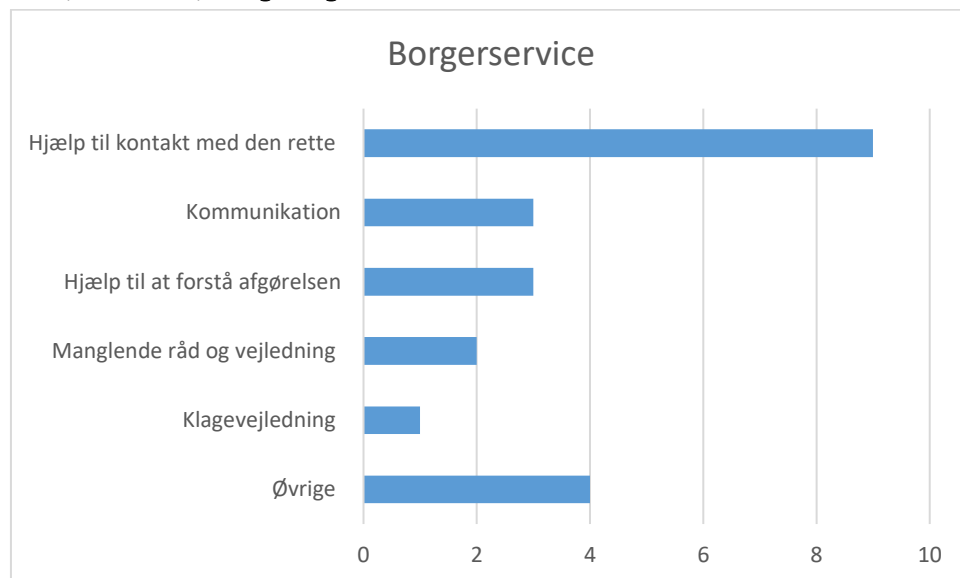
Der er både undervejs og efter forløbet dialog med afdelingen omkring forløbet. Afdelingen effektuerer efterfølgende bevillingen med tæt opfølgning.

Teknik, kultur og Klima



Der har været tre henvendelser om fire emner på området. Der har været en enkelt skriftlig tilbagemeldinger til afdelingen, som ikke gav anledning til at komme med anbefalinger i forhold til læring.

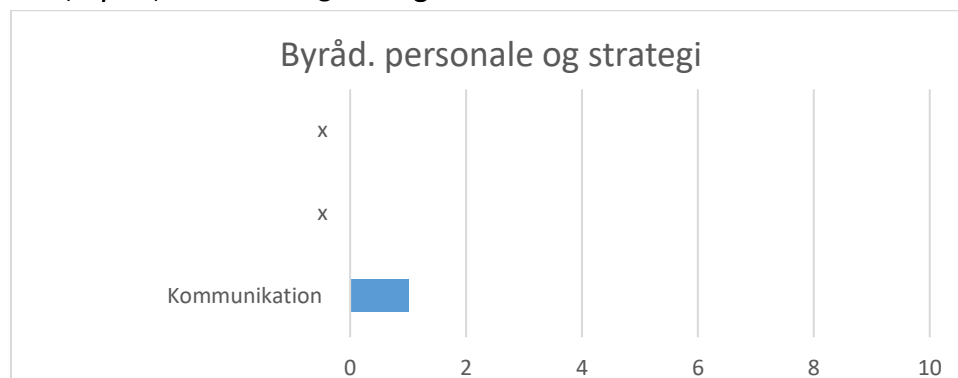
Stab, Økonomi, IT og Borgerservice



Der har været 20 henvendelser med 22 emner, som alle har været inden for området Borgerservice. Mange af henvendelserne har handlet om borgere, som ønskede for råd og vejledning. Borgere, som spurgte; "Kan det godt passe, at...?" En del af sagerne er henvist til yderligere råd og vejledning i afdelingen., som er specialist på deres område. I de sager, hvor der er videreformidlet kontakt, er sagerne ikke kommet retur til borger-rådgiveren, hvilket tyder på, at problemstillingen er blevet løst i afdelingen.

Der har ikke været anledning til at komme med anbefalinger i forhold til læring.

Stab, Byråd, Personale og strategi



Der har været en henvendelse med et emne på området. Emnet handlede om kommunikation og opsætning af hjemmesiden. Kommunen har siden henvendelsen fået ny hjemmeside. Der har ikke været anledning til at komme med anbefalinger i forhold til læring.

Borgerrådgiverens synlighed

Det er afgørende for funktionen, at såvel borgere, som medarbejdere har kendskab til borgerrådgiverfunktionen i kommunen. Borgerrådgiveren arbejder derfor målrettet med at gøre funktionen synlig. Borgerrådgiveren har i 2022 haft følgende aktiviteter:

- Drøftelse af årsberetning 2021 med øverste ledelse i alle fagenheder.
- Deltagelse på afdelingsmøder i Teknik og Miljø i Arden og Ydelsesservice i Hobro
- Rundvisning i Sundhedscentret i Hadsund
- Oplæg og dialog med Seniorrådet i Hadsund
- Oplæg og dialog med Handicaprådet i Hadsund
- Oplæg og dialog med Arbejdsmarkedsudvalget i Hobro
- Møde med Ældresagens bestyrelse i Arden
- Oplæg til temadag i Ældresagen for ca. 100 deltagere i Hadsund
- Besøg hos de unge i Ungehuset Blå Kors i Arden
- Besøg og samarbejds møde med Blå Kors Minibo i Hobro
- Besøg og samarbejds møder på Ressourcecentret i Handest
- Besøg og samarbejds møde i Ungbo i Hobro
- Besøg og samarbejds møde på Rusmiddelcentret i Hobro
- Besøg og rundvisning på botilbud i hhv. Vestergade og Aalborggade/Hedevej i Hadsund
- Deltagelse i LEV (Livet med udviklingshandicap) arrangement i Hobro for knap 100 deltagende (blandt andet familier, politikere og ledere i kommunen)
- Internt i kommunen er der lavet opslag på Intra omkring Borgerrådgiverens arbejde
- Borgerrådgiveren har siddet fysisk og arbejdet på forskellige lokaliteter i kommunen

Borgerrådgiverens repræsentation

Borgerrådgiveren er en del af det landsdækkende borgerrådgivernetværk. Netværket har et årligt seminar, som Borgerrådgiveren deltager i. I 2022 var 65 kommuner repræsenteret til mødet. Dagens bød på faglige oplæg, sparring og dialog med ombudsmanden. Der var blandt andet oplæg fra Justitia, der orienterede om deres arbejde med at undersøge retssikkerheden for digitalt udsatte borgere.

Borgerrådgiveren har deltaget på handicapkonference, arrangeret af Dansk Socialrådgiverforening.

Borgerrådgiveren deltager i et månedligt sparringsmøde med de øvrige borgerrådgivere i det nordjyske netværk.

Borgerrådgiveren har fast kontorfællesskab en gang ugentlig med tre nordjyske borgerrådgivere i forhold til sparring og trivsel.



Mariagerfjord
Kommune