

# Borger- rådgiver

Årsberetning 2018

# Årsberetning

Mariagerfjord Kommune har haft en borgerrådgiverfunktion siden 1. januar 2016. Denne årsberetning sammenfatter borgerrådgiverens erfaringer og giver et overblik over, hvilke henvendelser borgerrådgiveren har behandlet i 2018. Beretningen rummer desuden konkrete anbefalinger til, hvordan Mariagerfjord Kommune kan styrke dialogen med borgerne og reducere antallet af klager over kommunens sagsbehandling.

## Borgerrådgiverens rolle

Borgerrådgiveren bistår borgere, der har haft en dårlig oplevelse med kommunen og som ønsker at klage over kommunens sagsbehandling eller har behov for bistand ved en samtale. Borgerrådgiveren hjælper også borgere, som har svært ved at forstå en afgørelse eller er i tvivl om, hvem de skal kontakte for at komme videre med deres sag.

Borgerrådgiveren kan ikke ændre afgørelser. Borgerrådgiveren kan bistå borgerne og skabe en bedre dialog med kommunens sagsbehandlere.

Borgerrådgiveren skal sørge for, at kommunen lærer af fejl og misforståelser, så sagsbehandlingen og borgerbetjeningen løbende bliver forbedret. Derfor er et godt og konstruktivt samarbejde med kommunens fagheder afgørende for, at kvaliteten af sagsbehandlingen øges til gavn for borgerne.

Borgerne kan kontakte borgerrådgiveren mandag til torsdag kl. 9 - 15 og fredag kl. 9 -12 enten via telefon, skriftligt eller ved at møde på personligt. Borgerrådgiveren kan desuden besøge borgeren i eget hjem, hvis der er behov for det.



## Sådan arbejder borgerrådgiveren

For at sikre en uvildig rådgivning arbejder borgerrådgiveren uafhængigt af kommunens administration og refererer til kommunens økonomiudvalg.

Borgerrådgiveren forsøger via dialog med borgeren og forvaltningen at finde løsninger. Derfor er kontakten overvejende mundtlig via møder og telefonsamtaler. Det er nemlig borgerrådgiverens erfaring, at mundtlighed fremmer kommunikationen, forståelsen af problemets kerne og en god relation mellem parterne.

Når borgerrådgiveren skal bedømme kvaliteten i sagsbehandlingen, er der fokus på de grundlæggende retsregler for sagsbehandling, principperne for god forvaltningsskik og kommunens grundlæggende værdier og principper for god borgerkontakt.

Hvis der tegner sig et billede af generelle problemstillinger på et område, fører det til en kvalitetssikring af kommunens sagsbehandling. Det har blandt andet vist sig ved flere praksisændringer, undervisning internt i organisationen samt sparring i håndtering af konfliktfyldte sager.

Det er borgerrådgiverens erfaring, at der findes en løsning på langt de fleste henvendelser, som betyder, at samarbejdet umiddelbart bliver forbedret. Her har borgerrådgiveren oplevet et godt og konstruktivt samarbejde med alle fagheder i Mariagerfjord Kommune.

Læs mere om borgerrådgiverens rolle og funktion på [www.mariagerfjord.dk/borgerradgiver](http://www.mariagerfjord.dk/borgerradgiver)

## Borgerrådgiverens repræsentation

Borgerrådgiveren repræsenterer Mariagerfjord Kommune i det landsdækkende netværk for borgerrådgivere. Det landsdækkende netværk mødes løbende med ombudsmanden for at styrke samarbejdet.

Borgerrådgiverne i Danmark er på borger.dk som en klagemulighed for de kommuner, der har en borgerrådgiver. Det gør det nemmere for borgere at bruge funktionen, og samtidig er det en anerkendelse af rådgiverens betydning for borgerne.

Borgerrådgiveren arbejder fortsat for at udbrede og forankre sin funktion blandt borgere, virksomheder og samarbejdspartnere.

# Anbefalinger

På baggrund af erfaringerne fra 2018 anbefaler borgerrådgiveren, at der gøres en indsats for at styrke forvaltningens kommunikation med borgerne og sikre, at alle sagsbehandlere kender de grundlæggende forvaltningsretslige principper.

## Kommunikation

Borgerrådgiveren konstaterer, at der fortsat er behov for en særlig indsats for at styrke kommunikation mellem borger og forvaltning.

Tydelig kommunikation i sagsbehandlingen, hvor budskaberne formuleres i et korrekt og let forståeligt sprog, øger nemlig tilliden til, at kommunens sagsbehandling er grundig, saglig og ordentlig. Derfor er det uhensigtsmæssigt, når den skriftlige kommunikation i forbindelse med breve og afgørelser er præget af et kompliceret fagsprog, som i nogle tilfælde er ubehjælpeligt og mangelfuldt. Det ses ved, at 98 procent af de sager, som lander på borgerrådgiverens bord er såkaldte formalitetsklager, dvs. hvor klagen handler om formen.

Borgerrådgiveren noterer med tilfredshed, at forvaltningen i foråret 2019 gennemfører kurser for de administrative ansatte, der skal give dem konkrete værktøjer til at skrive bedre.

På den baggrund anbefaler borgerrådgiveren, at den centrale indsats:

- Følges op af en systematisk indsats i fagenhederne for at kvalitetssikre standardbreve og forankre de nye kompetencer decentralt.

## Grundlæggende forvaltningsret

Borgerrådgiveren konstaterer, at der er behov for at styrke sagsbehandlernes generelle kendskab til de grundlæggende forvaltningsretslige regler og principper. Reglerne om høring, begrundelser, aktindsigt, klagevejledning, tavshedspligt og vejledningspligt er fundamentale for borgernes retssikkerhed. Derfor er det uhensigtsmæssigt, at de forvaltningsretslige principper i relativt mange sager, som tilgår borgerrådgiveren, ikke er overholdt. Det drejer sig for eksempel om mangelfuld aktindsigt, mangelfuld partshøring, mangelfulde begrundelser og for lange sagsbehandlingstider.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at der er behov for at sikre, at alle sagsbehandlere har en indsigt i og en fælles forståelse af de grundlæggende regler og principper, som gælder i alle forvaltningssager.

På den baggrund anbefaler borgerrådgiveren, at alle sagsbehandlere:

- Får undervisning i de forvaltningsretslige regler og principper.
- Løbende bliver holdt ajour med de forvaltningsretslige regler og principper for eksempel via deltagelse i periodiske kurser.

# Henvendelser

I 2018 har borgerrådgiveren modtaget 211 henvendelser. En henvendelse defineres som en forespørgsel om en konkret sag, hvor Mariagerfjord Kommune er involveret.

Henvendelser sker på telefon, mail eller ved personligt fremmøde. Hertil kommer nogle få henvendelser, hvor borgerne kontakter borgmesteren, direktionen eller andre. Det skal her bemærkes, at langt de fleste henvendelser håndteres af fagenhederne og derfor ikke tilgår borgerrådgiveren.

Sagsbehandlingstiden varierer fra korte samtaler til længere forløb med flere møder.

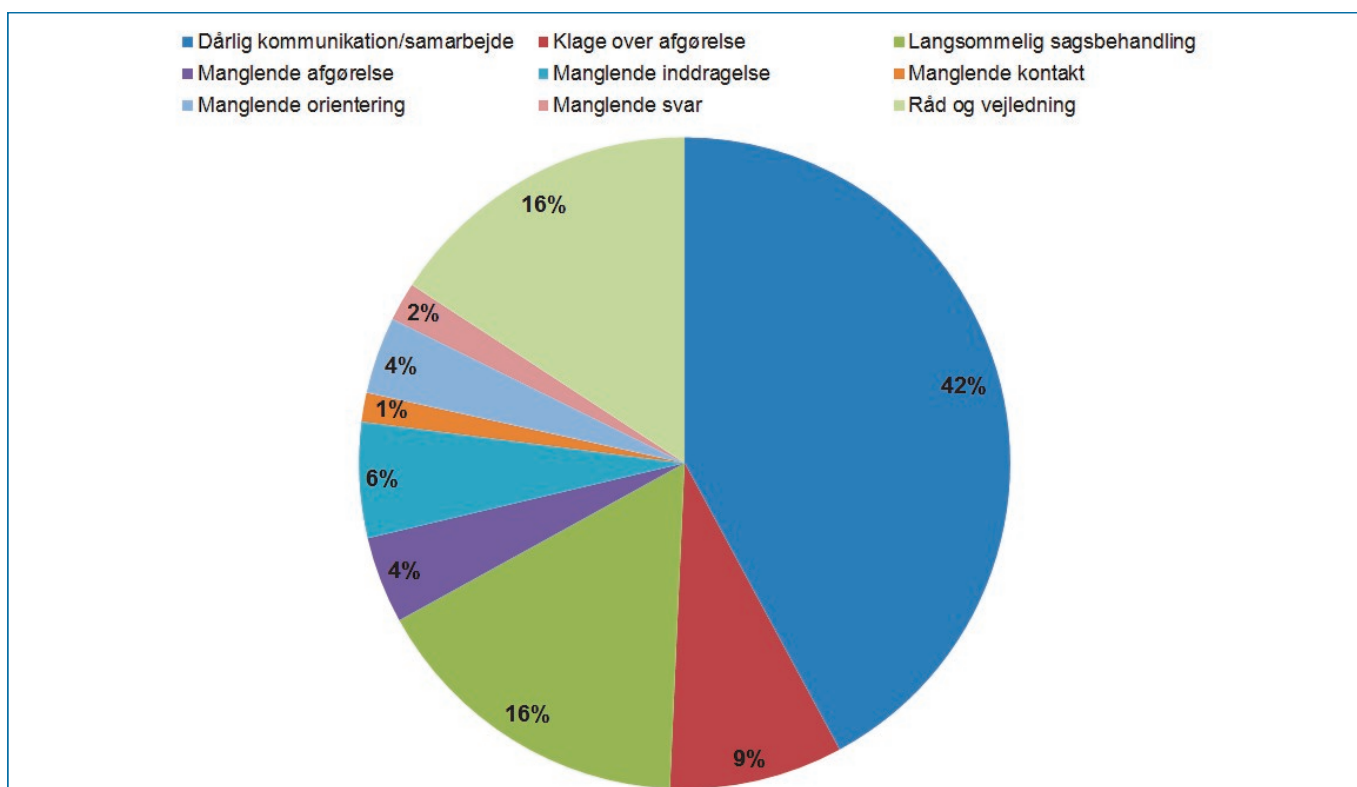
Man kan med skelne mellem realitetsklager, dvs. klager over en konkret afgørelse og formalitetsklager, dvs. klager over en eller flere forhold i sagsbehandlingen. Formalitetsklager handler typisk om:

- Uhensigtsmæssig kommunikation
- Langsom sagsbehandling
- Manglende helhedssyn i sagsbehandlingen
- Manglende svar
- Manglende inddragelse
- Mangelfuld overholdelse af forvaltningsloven eller hensynstagen til borgerens retssikkerhed
- Mangelfuld orientering om sagens forløb

## 98 procent er formalitetsklager

98 procent af henvendelserne drejer sig om formalitetsklager. Det lave antal realitetsklager kan hænge sammen med, at klagerne er informeret om, at borgerrådgiveren ikke har kompetence til at ændre afgørelser, hvorfor disse sendes direkte til relevante ankeinstanser.

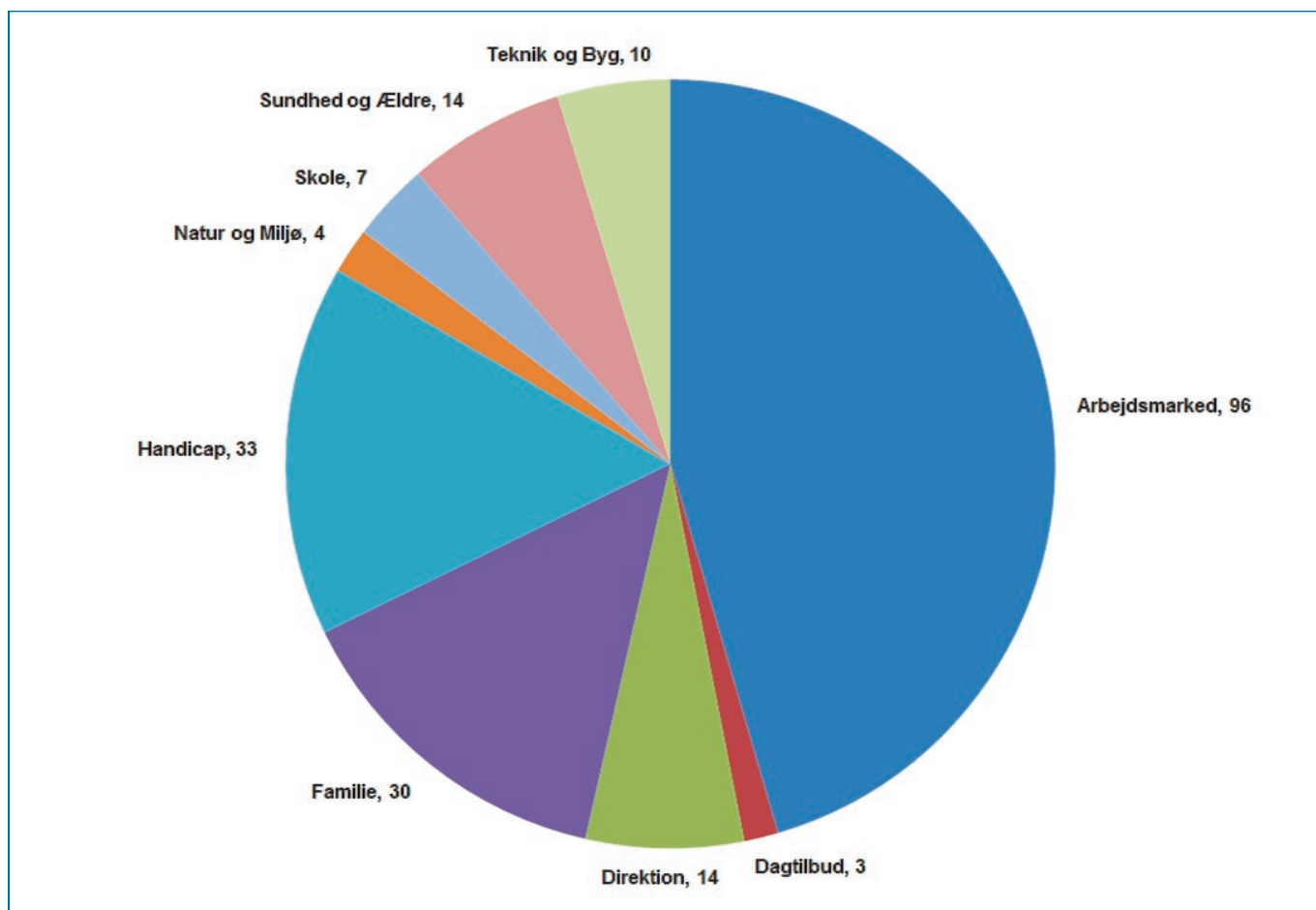
En klage, der registreres som en realitetsklage, kan munde ud i en formalitetsklage. Det er nemlig ikke usædvanligt, at utilfredshed med sagsbehandlingens form og forløb udløser en klage over selve sagens afgørelse.



## Henvendelser fordelt på fagenheder

I 2018 har borgerrådgiveren behandlet 211 henvendelser. Fordeles henvendelserne på fagenheder kan man se, at 45 procent af henvendelserne vedrører fagenheden Arbejdsmarked.

Det er forventeligt, at størstedelen af henvendelser til borgerrådgiveren er på det sociale område. Det er nemlig et område med komplicerede lovregler og ydelser, der har afgørende betydning for borgerens økonomiske og sociale forhold.



# Henvendelser fordelt på udvalgte fagenheder

