

Borger- rådgiver

Årsberetning 2020



Mariagerfjord
Kommune



Årsberetning

Borgerrådgiverens årsberetning beskriver, hvilke henvendelser Borgerrådgiveren har haft i 2020. Beretningen kommer med konkrete anbefalinger til, hvordan Mariagerfjord Kommune kan styrke dialogen med borgerne og reducere antallet af klager over kommunens sagsbehandling. Anbefalingerne tager udgangspunkt i borgernes oplevelser i kontakten med Mariagerfjord Kommune i 2020.

Der gøres opmærksom på, at Borgerrådgiverens vurderinger og iagttagelser i denne beretning udelukkende er i relation til de henvendelser, som har været til Borgerrådgiveren, og at disse kun udgør en begrænset andel af alle de henvendelser, som kommunen hvert år håndterer.

Borgerrådgiverens opgave er at bistå borgere, der har haft en dårlig oplevelse med kommunen, og som ønsker at klage over kommunens sagsbehandling. Det kan også dreje sig om 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.

For at sikre en uvildig rådgivning arbejder Borgerrådgiveren uafhængigt af kommunens administration og er ansat af kommunens økonomiudvalg.

Borgerrådgiveren skal årligt rapportere til økonomiudvalget om oplevede problemer i forhold til administrationens varetagelse af opgaverne i overensstemmelse med lovgivningen, god forvaltningsskik og de af Byrådet fastsatte retningslinjer. Siden oprettelsen af Borgerrådgiverstillingen i 2016 har der været iværksat flere tiltag for at forbedre borgernes retssikkerhed og styrke dialogen mellem borger og kommune. Det har blandt andet medført flere praksisændringer, intern undervisning i organisationen samt sparring i håndtering af konfliktfyldte sager.

Borgerrådgiveren arbejder på, at kommunen lærer af fejl og misforståelser, så sagsbehandlingen og borgerbetjeningen løbende bliver forbedret. Det er vigtigt at understrege, at det er Borgerrådgiverens overordnede opfattelse, at den enkelte sagsbehandler ønsker at gøre sit arbejde godt. Når Borgerrådgiveren skal bedømme kvaliteten i sagsbehandlingen, er der fokus på de grundlæggende retsregler for sagsbehandling, principperne for god forvaltningsskik, kommunens grundlæggende værdier og kvalitetsstandarder samt principper for god borgerkontakt. Disse beskriver, hvad borgerne kan forvente i kontakten med kommunen. Det handler eksempelvis om kommunikation, serviceniveau, hurtig og helhedsorienteret sagsbehandling.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, om borgernes henvendelser viser et billede af generelle problemstillinger på et område. Er det tilfældet, handler Borgerrådgiveren på dette. Det har ikke været tilfældet i 2020.

Borgerrådgiveren giver løbende tilbagemeldinger til fagenhederne i forhold til læring fremadrettet. Det er borgerrådgiverens opfattelse, at det bliver taget godt imod. Borgerrådgiveren oplever et godt og konstruktivt samarbejde med alle fagenheder i Mariagerfjord Kommune.

Anbefalinger

På baggrund af henvendelserne fra 2020 anbefaler Borgerrådgiveren, at der kommer særlig fokus på to områder:

1. Langsommelig sagsbehandling
2. Mundtlig kommunikation

Langsommelig sagsbehandling

Borgerrådgiveren har i 2020 registreret 15% af henvendelserne fra borgerne under langsommelig sagsbehandling. Der ses umiddelbart to scenarier:

1: I flere tilfælde har Borgerrådgiveren konstateret, at der ikke er sket fejl i sagsbehandlingen, og at Mariagerfjord Kommune har handlet efter gældende lov på området. Til trods for dette er borgeren utilfreds med kommunens forløb og afgørelser.

Borgerrådgiveren anbefaler, at der kommer øget fokus på kommunikation. Det er borgerrådgiverens oplevelse, at borgere ofte klager og føler sig uretfærdigt behandlet, når de ikke føler sig hørt og forstået i processen. Punktet omkring mundtlig kommunikation behandles særskilt på næste side.

2: I andre tilfælde har Borgerrådgiveren konstateret, at der er sket overskridelse af sagsbehandlingsfrister. Mariagerfjord Kommune har udarbejdet principper for den gode borgerkontakt og har stillet konkrete krav til besvarelse af mundtlige og skriftlige henvendelser. Der er blandt andet opsat konkrete tidsrammer. Borgerrådgiveren har registreret, at disse ikke altid overholdes. Borgerrådgiveren anbefaler i de tilfælde, at kommunen løbende orienterer borgeren om sagsbehandlingsforløbet. Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at man ved løbende dialog med borgeren, opnår større tillid til forvaltningen og styrker borgerens overblik.

Borgerrådgiveren anbefaler, at fagenhederne øger fokus på overholdelse af de fastsatte sagsbehandlingsfrister.

Eksempel på en henvendelse omkring langsommelig sagsbehandling

En borger henvender sig til Borgerrådgiveren i oktober 2020. Borgeren har søgt om en ydelse i november 2019. Borgeren har flere gange rykket afdelingen for svar. Borgeren har løbende medvirket til, at afdelingen har kunnet få de nødvendige oplysninger for at behandle sagen. Afdelingen har modtaget alle relevante oplysninger i juni 2020.

Afgørelsen træffes første gang i oktober 2020. Der viser sig at være sket en fejl i dele af afgørelsen, som Borgerrådgiveren følger op på. Borgeren får en ny afgørelse i december 2020.

Ifølge Mariagerfjord Kommunes sagsbehandlingsfrister fremgår en sagsbehandlingsfrist på fire måneder.

Sagen har i alt taget 13 måneder at behandle.

Bedre mundtlig kommunikation

Borgerrådgiveren har i 2020 registreret, at 23% af henvendelser fra borgere har handlet om borgerens oplevelse af dårlig kommunikation i Mariagerfjord Kommune. Borgerrådgiveren har siden august 2020 forsøgt at skelne mellem skriftlig og mundtlig kommunikation. Borgerrådgiveren kan konstatere, at størstedelen af henvendelser, hvor borgeren oplever dårlig kommunikation har handlet om den mundtlige kommunikation.

Et par eksempler på dårlig mundtlig kommunikation er, at borgere fx oplever manglende empati hos rådgiver, at borgeren oplever ikke at blive taget alvorlig til møder, eller at borgeren ikke forstår, hvad rådgiveren siger. Når man ser på principper for god borgerkontakt i Mariagerfjord Kommune, står der følgende:

Kommunens medarbejder skal optræde høfligt, hensynsfuldt og imødekommende på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning. Borgere skal opleve en fleksibel og meningsfuld behandling af deres henvendelse til kommunen. Det er afgørende, at borgere oplever en fleksibel og professionel behandling af deres henvendelse til kommunen. Det betyder, at medarbejderen fremtræder sagligt og respektfuld samt vækker og udviser tillid.

Borgerrådgiveren har i flere tilfælde observeret en sammenhæng mellem henvendelser om borgerens oplevelse af dårlig kommunikation og uenighed i afgørelser/serviceniveau.

Fra Principper for god borgerkontakt i Mariagerfjord Kommune fremgår en anbefaling for at sikre den gode borgerkontakt i afgørelsessager:

For at sikre en god borgerkontakt er den direkte dialog også vigtig ved skriftlige afgørelser. Medarbejderen kan med fordel ringe til borgeren, for at forklare en afgørelse umiddelbart inden den bliver sendt. Her kan borgeren blive oplyst om, at borgeren er velkommen til at kontakte medarbejderen ved yderligere spørgsmål.

Den mundtlige kontakt gør det muligt at håndtere uenigheden på et tidligt tidspunkt, vejlede borgeren om muligheder fremadrettet, herunder muligheden for at klage over afgørelsen samt muligheden for at få kontakt med en uvildig Borgerrådgiver.

På baggrund af borgernes henvendelser anbefaler Borgerrådgiveren et øget fokus på den mundtlige kommunikation i fagenhederne, herunder brug af anbefalingen fra Principper for god borgerkontakt i Mariagerfjord Kommune. Borgerrådgiver anbefaler endvidere, at sagsbehandlere har øget fokus på at informere borgerne om Borgerrådgiverfunktionen i Mariagerfjord Kommune.

Eksempel på henvendelse, hvor borgeren har oplevet dårlig mundtlig kommunikation

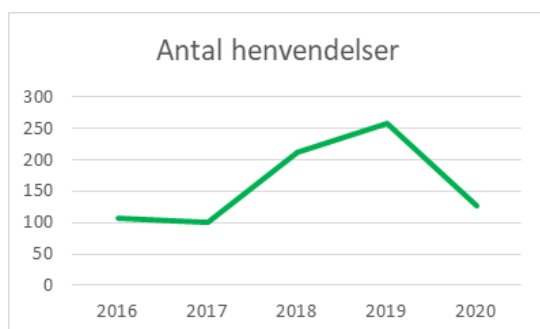
Borgeren henvender sig til Borgerrådgiveren, da borgeren oplever, at der ikke bliver svaret på spørgsmål. Borgeren har en oplevelse af ikke at blive taget alvorligt på møder. Borgerrådgiveren har deltaget som bisidder på møde med borger og sagsbehandler. Borgerrådgiveren kunne konstatere, at sagsbehandlers adfærd var i overensstemmelse med retningslinjerne for god borgerkontakt. Der opstod konflikt under mødet, hvilket efter Borgerrådgiverens opfattelse ikke skyldtes sagsbehandlers kommunikation eller adfærd under mødet, men derimod handlede om rammerne.

Mødet blev afholdt uden, at der var udsendt dagsorden, og det var vanskeligt for borgeren at forstå de opstillede mål, som sagsbehandler tog udgangspunkt i på mødet. Borgeren oplevede at være uforberedt, og at borgeren ikke havde nogen reel indflydelse på de beslutninger, der skulle træffes efterfølgende.

Borgerrådgiveren kunne derfor efterfølgende vejlede afdelingen om mulighed for at iværksætte konkrete konfliktnedtrappende tiltag, som fx udsendelse af dagsorden, opstilling af konkrete mål, så det blev tydeligt for borgeren, hvad borgeren skulle arbejde med til næste møde, og hvad der skulle følges op på til næste møde.

Henvendelser

I 2020 har Borgerrådgiveren fået 126 henvendelser. Det er væsentligt færre end i både 2018 og 2019. Det kan skyldes flere forhold. Dels Covid19-situationen, dels skift i Borgerrådgiverstillingen med vikardækning i en længere periode, hvor der var begrænset træffetid for borgerne såvel som for kommunens ansatte. Sidst men ikke mindst kan det også skyldes, at der er færre utilfredse borgere.



En henvendelse er defineret som en forespørgsel i en konkret sag, hvor Mariagerfjord Kommune er involveret.

Henvendelser sker på telefon, mail eller ved personligt fremmøde. Hertil kommer et mindre antal henvendelser, hvor borgerne først har taget direkte kontakt til borgmesteren, direktionen eller andre. I 2020 har det primært været på telefon og mail grundet Covid19-restriktioner.

Sagsbehandlingstiden varierer fra ganske korte samtaler til længerevarende forløb med flere møder. I nogle sager yder Borgerrådgiveren råd og vejledning til borgeren direkte, uden at fagenheden involveres. En henvendelse betyder ikke nødvendigvis, at sagsbehandlingen i kommunen har været i strid med god forvaltningsskik, mangelfuld eller på kant med retssikkerhedsloven. I disse tilfælde forsøger Borgerrådgiveren at forklare borgerne, hvorfor kommunen har ageret, som den har gjort i det givne tilfælde.

Fagenheden inddrages typisk, når der er behov for yderligere belysning af sagen, og/eller dialog omkring løsning for borgeren.

Ser man på forskellige typer sager, kan man skelne mellem realitetsklager, dvs. klager over en konkret afgørelse og formalitetsklager, dvs. klager over en

eller flere forhold i sagsbehandlingen.

Formalitetsklager handler typisk om:

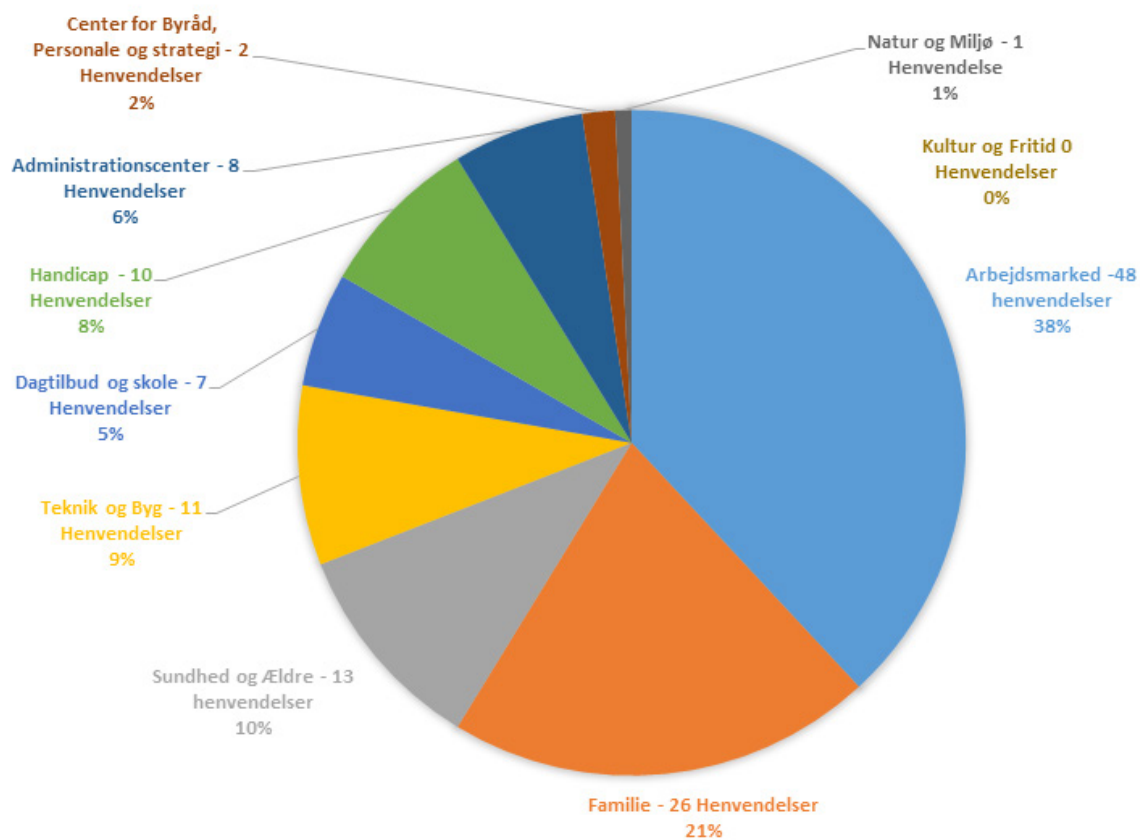
- U hensigtsmæssig kommunikation
- Langsom sagsbehandling
- Manglende helhedssyn i sagsbehandlingen
- Manglende svar
- Manglende inddragelse
- Mangelfuld overholdelse af forvaltningsloven eller hensynstagen til borgerens retssikkerhed
- Mangelfuld orientering om sagens forløb

I borgerrådgiverfunktionen er det primært formalitetsklager, der behandles. Borgerrådgiveren kan ikke ændre afgørelser, hvorfor klager over konkrete afgørelser sendes videre til relevante ankeinstanser. Flere borgere ønsker en samtale om deres sagsforløb med en uvildig instans. Borgerrådgiver yder rådgivning på et generelt plan. Såfremt borgeren efterlyser en mere specifik rådgivning inden for bestemte fagområder, henvises til forvaltningen.

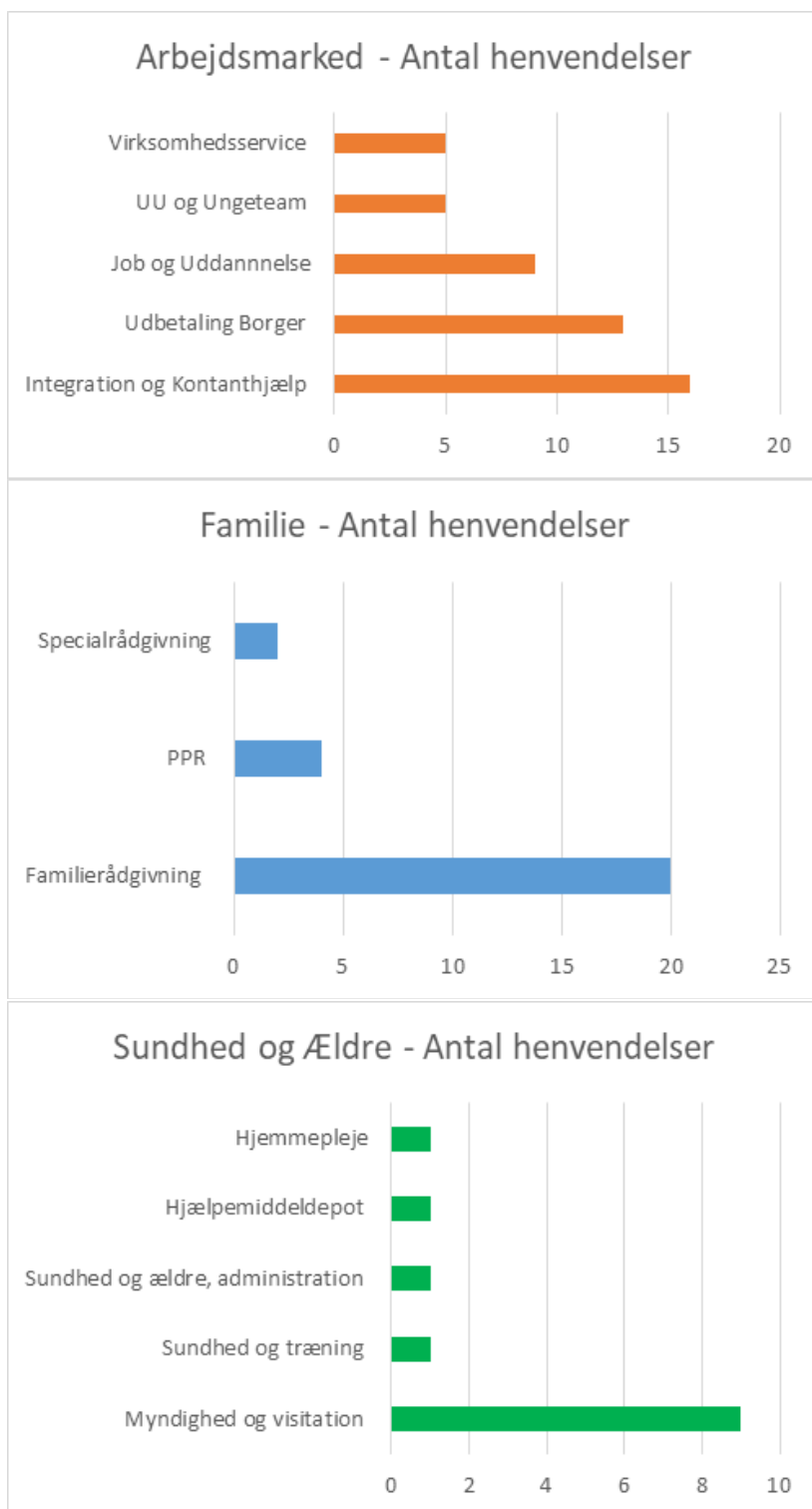
Ser man på henvendelserne fordelt på fagområder kan man se, at størstedelen af henvendelserne sker på det sociale område, hvilket er forventeligt, både ud fra kompleksiteten i sagerne samt resultater fra tidligere årsberetninger.

Det sociale område er et område med komplicerede lovregler og ydelser, der har afgørende betydning for borgerens økonomiske og sociale forhold i hverdagen.

Antal henvendelser fordelt på fagenheder



Antal henvendelser fordelt på de tre fagenheder med flest henvendelser i 2020



Borgerrådgiverens repræsentation



Borgerrådgiveren repræsenterer Mariagerfjord Kommune i det landsdækkende netværk for Borgerrådgivere. Det landsdækkende netværk mødes løbende med ombudsmanden.

Borgerrådgiveren har deltaget i undersøgelse om kommunernes retssikkerhed og Borgerrådgiverens rolle. Undersøgelsen er udarbejdet af den juridiske Tænketaank Justitia. Rapporten viser, at Borgerrådgiveren kan forbedre borgernes retssikkerhed i kommunerne. Justitia anbefaler blandt andet ansættelse af Borgerrådgivere i alle landets kommuner, hvilket har givet politisk opmærksomhed på borgerrådgiverfunktionen.

Undersøgelsen anbefaler derudover, at kommunerne skal udbrede kendskabet til Borgerrådgiverfunktionen, herunder ved at give lettilgængelige oplysninger til borgerne om ordningen og hvordan Borgerrådgiveren kan hjælpe.

I Mariagerfjord Kommune har der været skift i Borgerrådgiverstillingen. Grundet Covid19-situationen har der været et længere ansættelsesforløb

end oprindeligt planlagt. For at undgå en vakant stilling har der været ansat en vikar på nedsat tid til dækning af stillingen.

Den nuværende Borgerrådgiver har været i stillingen siden 1. august 2020. Borgerrådgiveren arbejder på synlighed i Mariagerfjord Kommune, og har været rundt i kommunens fagheder. Siden slutningen af september 2020 har fysisk fremmøde i organisationen været begrænset grundet Covid19-restriktioner.

Der er udarbejdet en præsentationsvideo, der er offentliggjort på Mariagerfjord Kommunes hjemmeside, på Facebook og på LinkedIn. Der er endvidere udarbejdet postkort, som er udleveret i alle fagheder og på alle kommunens biblioteker. Formålet er at gøre Borgerrådgiverfunktionen mere synlig og at gøre det nemt for sagsbehandlere at henvise til Borgerrådgiveren.