

Borgerrådgiverens årsberetning 2023



Mariagerfjord
Kommune

Borgerrådgiver

Diana Allas Opperby Christensen

Borgerrådgiver

Tak

Jeg vil starte med at sige tak til alle de borgere, der har vist mig tillid og delt deres oplevelser. Med jeres henvendelser er I hver især med til at forbedre borgerbetjeningen i Mariagerfjord Kommune.

Tak til samarbejdspartnere og tak til de ansatte i kommunen. Tak for jeres fokus på at hjælpe borgeren bedst muligt, og at I viser interesse i at skabe udvikling til gavn for både borgere og ansatte i Mariagerfjord Kommune.

Indledning og kort sammenfatning

Som borgerrådgiver møder jeg mennesker i forskellige livssituationer. Fælles for dem er, at de eller deres pårørende oplever at være kommet i klemme i det kommunale system. I 2023 har jeg oplevet en stigning i pårørende, der henvender sig med bekymringer for deres nærmeste og hvordan de som pårørende kan hjælpe. I alt har jeg haft 201 borger/pårørende-henvendelser i 2023. Nogle har brug for viden om det kommunale system for at skabe forståelse for den situation, de står i. Nogle har brug for at blive vejledt om, hvordan de kan klage over den uretfærdighed, de oplever. Mens andre har brug for borgerrådgiverens hjælp til at komme videre med dialogen med de ansatte. Som uvildig instans er jeg neutral og kan se situationen fra mange vinkler. Det taler jeg med borgerne og de ansatte om. Jeg stiller mange spørgsmål, og jeg lytter til borgeren. Formålet med dialogen handler i høj grad om at forstå den anden. Det handler ikke om at overbevise, skabe kompromis eller forhandle. Men om at forstå hinandens forskelle og se forskellene som noget, der beriger en. Derfor er det *at lytte og stille spørgsmål* helt afgørende i borgerrådgiverens dialog med både borgerne og de ansatte.

Sammenlignet med andre klageinstanser er borgerrådgiverfunktionen unik. Den personlige kontakt og korte sagsbehandlingstid er særlig. Det er min opfattelse, at den tætte dialog, herunder muligheden for at tale med et rigtigt menneske, har stor værdi og gør en forskel for borgerne. Dertil kommer den nære samarbejdsrelation og direkte adgang til kommunens administration. Denne adgang betyder, at sagerne kan håndteres på et tidligere tidspunkt end i det almindelige klagesystem til værdi for både borgerne og de ansatte. Adgangen giver mulighed for at stille spørgsmål i organisation, som kan skabe læring og dermed skabe en forbedring af borgerbetjeningen i kommunen.

I 2023 har jeg iværksat en undersøgelse af den svære kommunikation, da jeg har kunnet konstatere, at kommunikation er et emne, der fylder en del i borgernes kontakt til borgerrådgiveren. Dette til trods for at Mariagerfjord Kommune løbende har iværksat tiltag for at forbedre kommunikation. Jeg har derfor været nysgerrigt på at forstå den svære kommunikation og at se nærmere på, hvordan jeg som borgerrådgiver kan understøtte kommunikationen. Denne undersøgelses resultater er præsenteret i årsberetningen.

Årsberetningens formål:

Som borgerrådgiver refererer jeg til Byrådet. En gang om året laver jeg en beretning, der fortæller om året, der er gået. Jeg fortæller om, hvilke emner, der er blevet behandlet hos borgerrådgiveren, og hvordan der har været arbejdet for at skabe læring.

Årsberetningens opbygning:

Årsberetningen indeholder først en kort indledning. Dernæst en beskrivelse af rammerne for borgerrådgiverfunktionen, arbejdet med synlighed og repræsentation. Herefter kommer en beskrivelse af henvendelserne fordelt på de enkelte fagområder og resultaterne af en undersøgelse af den svære kommunikation mellem borger og den ansatte. Til sidst uddybes borgerrådgiverens tre anbefalinger.

Metodiske overvejelser:

Det er vigtigt for mig, at min årsberetning ikke bliver taltung, da det ikke er tallene i sig selv, der er væsentlige. En henvendelse kan være lige så værdifuld i forhold til at skabe læring, som 30 henvendelser kan være. I årsberetningen vil jeg minimere fokus på tal, og i stedet skrue op for, hvordan der har været arbejdet med at skabe læring og dermed forbedre borgerbetjeningen. Årsberetningen indeholder anonymiserede cases, som beskriver den udfordring, borgeren har stået i, og den efterfølgende læring. Det er ikke muligt at generalisere på antallet af henvendelserne, ligesom det heller ikke er muligt at generalisere på de enkelte anbefalinger i de konkrete cases til samtlige afgørelser eller praksis i Mariagerfjord Kommune. Det skyldes antallet af sager, som er blevet håndteret.

I beretningen forholder jeg mig ikke til, om der er sket en stigning eller fald i tallene siden sidste år. Det er helt bevidst, da tallene ofte bruges til at vurdere om, der er sket en forbedring eller en forværring. Ud fra min vurdering kan tallene ikke bruges på denne måde. Der er mange forhold der kan have en betydning for, om der sker en stigning eller et fald. Det kan eksempelvis være, at en afdeling er særlig gode til at informere borgerne om borgerrådgiverfunktionen, hvorfor mange borgere henvender sig på det område. Det kan også være sager i medierne, der betyder, at der kommer flere henvendelser på et område. Mange antal henvendelser på et område er ikke ensbetydende med, at netop det område har nogle udfordringer. Det er efter min opfattelse i højere grad *indholdet* i en henvendelse end *antallet* af henvendelser, der bør lægges vægt på.

I 2023 har der været en stigning i fagfolk, der kontakter mig for sparring. De indgår ikke i de 201 henvendelser, der har været i 2023. De 201 er alene borgerhenvendelser.

Anbefalinger 2023:

Borgerrådgiverens anbefalinger:

1. At de ansatte i højere grad overholder de udmeldte svartider som fremgår af 'Principper for god borgerbetjening'.
2. At afgørelser så vidt muligt laves skriftlige og indeholder en klagevejledning for at sikre borgernes retssikkerhed.
3. At bruge notatpligten som et aktivt kommunikationsværktøj for at sikre, at borgerne oplever sig hørt i deres sagsforløb. Dette kan eksempelvis gøres ved at skrive notatet under samtalen eller umiddelbart efter mødet, og sikre, at netop det, som borgeren finder væsentligt er medtaget i notatet.

Venlig hilsen

Diana Allas Opperby Christensen
Borgerrådgiver

Rammerne for borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiveren arbejder inden for de rammer, der er fastsat i den politisk godkendte vedtægt for Borgerrådgiveren. Fra formålet fremgår:

”§ 3 Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Mariaerfjord 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 Mariaerfjord Kommune. Borgerrådgiveren skal medvirke til at klagerne bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og øvrige forvaltningsvirksomhed.”

Borgerrådgiveren giver i sin praksis både mundtligt og skriftligt feedback og konkrete anbefalinger til fagenhederne som følge af borgerhenvendelser. Borgerrådgiveren er forpligtet til at orientere Direktionen og Byrådet, hvis en anbefaling ikke følges. Alle borgerrådgiverens anbefalinger er blevet fulgt i 2023.

Særlige forhold i 2023:

I efteråret 2023 var borgerrådgiveren på plejeorlov i tre uger. Funktionen blev i den periode varetaget af en vikar fra Randers Kommune, som tilbød borgerne telefonisk rådgivning.

Borgerrådgiverens synlighed

Det er afgørende for funktionen, at såvel borgere som medarbejdere i kommunen har kendskab til borgerrådgiverfunktionen i kommunen. Borgerrådgiveren arbejder målrettet med at gøre funktionen synlig. Borgerrådgiveren tager initiativ til samarbejds møder i foreninger og besøger fællesskaber. Der er udarbejdet postkort til borgerne, som oplyser om borgerrådgiverfunktionen. Postkortet er tilgængeligt på steder, hvor borgere færdes. For eksempel på biblioteker eller i venterum på Jobcentret og Familierådgivningen. Borgerrådgiveren har også udleveret postkortet til alle de praktiserende læger i kommunen.

Borgerrådgiveren har i 2023 haft følgende aktiviteter:

- Drøftelse af årsberetning 2022 med øverste ledelse i alle fagenheder. Der er afholdt seks møder.
- Samarbejds møde med leder af PPR.
- Oplæg for medarbejdere i PPR.
- Oplæg og undervisning af medarbejdere i Borgerservice.
- Besøg på værestedet Madam Blå i Hobro.
- Besøg på værestedet Fjordgade i Hobro.
- Samarbejds møde med repræsentant fra SIND i Hobro.
- Besøg på værestedet Bazen i Hadsund.
- Besøg på Det blå værested i Arden.
- Besøg i Blå Kors Ungehuset Arden.
- Samarbejds møde med to repræsentanter fra Ældresagen i Mariager.
- Samarbejds møde med repræsentant fra Folkekirkens Familiestøtte i Mariagerfjord Kommune.

Borgerrådgiveren er åben for input, så tag endelig kontakt, hvis du har kendskab til et sted, som enten har lyst til besøg af borgerrådgiveren eller har behov for en stak postkort.

Borgerrådgiverens repræsentation

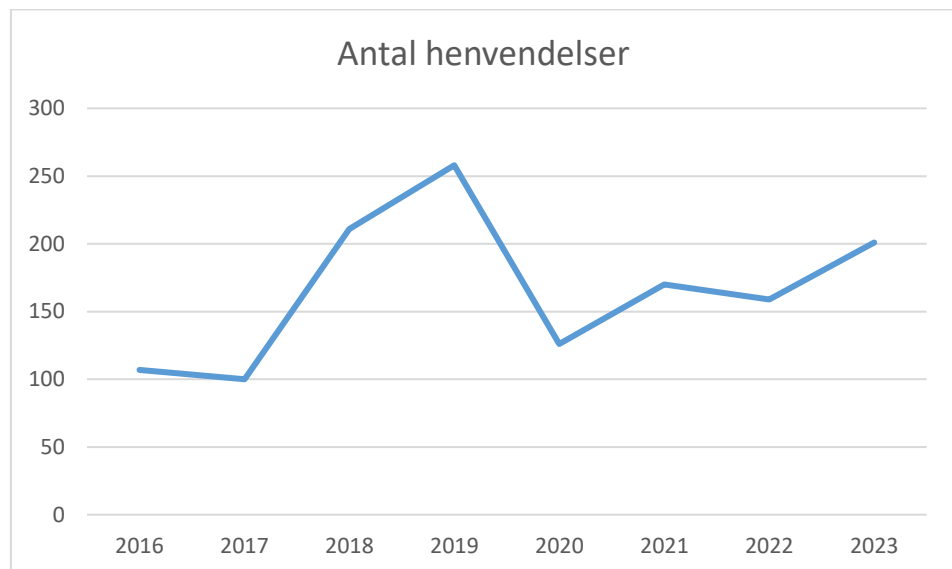
Borgerrådgiveren er en del af det landsdækkende og regionale borgerrådgivernetværk.

Borgerrådgiveren har deltaget i følgende aktiviteter i 2023:

- Jysk/fynsk endagsseminarer. Borgerrådgiveren har deltaget to gange.
- Kontorfællesskab i Aalborg. Borgerrådgiveren har deltaget 18 gange.
- Sparringsmøder. Borgerrådgiveren har deltaget fire gange.
- Supervision for borgerrådgivere i Midt- og Nordjylland. Borgerrådgiveren har iværksat og faciliteret to møder.
- Arbejdsgruppe omkring formidling. Borgerrådgiveren har nedsat en arbejdsgruppe med deltagelse af borgerrådgivere fra fire kommuner. Der har været afholdt et møde.

Henvendelser

I 2023 har borgerrådgiveren haft 201 henvendelser. I gennemsnit har der siden 2016 været 167 henvendelser om året.



Henvendelser sker primært på telefon, mail eller e-boks.

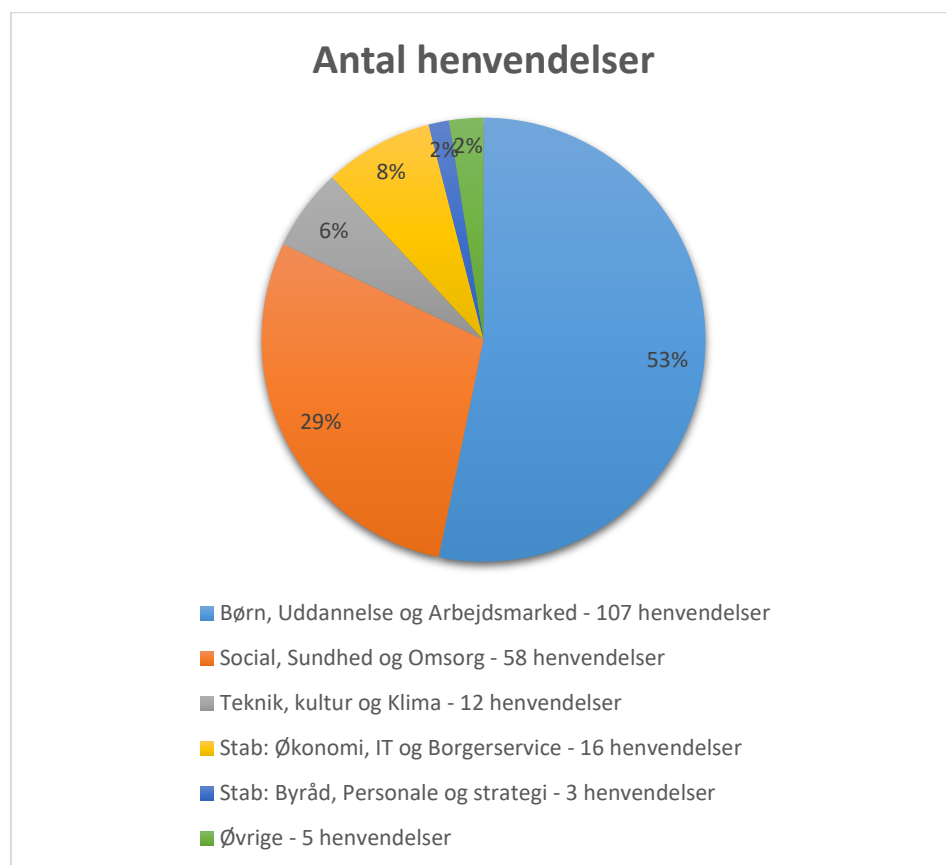
En henvendelse er alt fra korte afgrænsede spørgsmål til længere forløb. Spørgsmål som: 'Må kommunen det? – Hvor lang tid må der gå? – Hvorfor indhenter kommunen ikke oplysninger om mig? – Kan man klage? – Hvorfor sker der ingenting?' kendetegner mange af de henvendelser, som borgerrådgiveren modtager.

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

Mariagerfjord Kommune er organisatorisk inddelt i tre direktørområder og to stabsfunktioner. Der har været henvendelser til borgerrådgiveren inden for alle områder. Derudover har der været fem henvendelser uden for kommunens områder, hvor borgerrådgiveren har vejledt borgeren til at kontakte rette myndighed. Det har eksempelvis været spørgsmål om valg af hospice eller boligforhold.



Borgerrådgiveren oplever fortsat et godt samarbejde med fagenhederne. Henvendelser fra borgerrådgiveren bliver taget godt imod, og der opleves generelt en god dialog om at finde løsninger for borgeren inden for lovgivningens rammer.

Det er borgerrådgiverens oplevelse, at anbefalingerne giver anledning til både dialog og læring fremadrettet.

Nedenunder er de enkelte fagenheder beskrevet hver for sig. Der er medtaget eksempler på cases under hver fagenhed. Alle cases er anonymiserede. Disse cases har primært til formål at give et indblik i hvordan borgerrådgiveren arbejder, herunder hvordan der arbejdes med at skabe læring.

Børn, Uddannelse og Arbejdsmarked

Børn, Uddannelse og Arbejdsmarked dækker over Familie, Skole og Dagtilbud, Arbejdsmarked og Sekretariatet. Der har været 107 henvendelser på området.

Arbejdsmarked

I 2023 har der været 69 henvendelser fra borgere, der er i kontakt med arbejdsmarkedsområdet. Langt de fleste sager har været håndteret ved råd og vejledning fra borgerrådgiveren, hvorefter borgeren har følt sig klædt på til selv at gå videre med sin sag. Borgere har primært spørgsmål, som handler om at forstå det kommunale system og forstå de afgørelser, der træffes. Derudover har borgeren også fået hjælp i klageprocessen og hjælp til kommunikation.

Borgerne har været utilfredse med både afgørelser og forløb, herunder sagsbehandlingstid. Det er primært i sager, hvor borgerne oplever at have en nedsat arbejdsevne og ønsker en anden forsørgelse. Borgerne er uforstående over for den tid, det tager eksempelvis at træffe en afgørelse om fleksjob. Borgerrådgiveren hjælper borgeren med at forstå det kommunale system, herunder hvad der forventes af borgeren og hvad borgeren kan forvente af kommunen. Borgerrådgiveren har kendskab til flere sager, hvor borgeren har bedt kommunen om at træffe afgørelse i sagen, idet borgeren har ment, at sagen var tilstrækkelig oplyst. Kommunen mente ikke, at sagen var klar til, at der kunne træffes afgørelse om andet forsørgelsesgrundlag. På baggrund af borgerens ansøgning, traf kommunen afgørelse, og gav borgeren afslag. Borgeren klagede herefter til Ankestyrelsen. I de sager, som Borgerrådgiveren har kendskab til, har Ankestyrelsen givet kommunen medhold.

Case 1

En borger henvender sig og er utilfreds med forløbet om ansøgning om økonomisk hjælp til udgifter til medicin. Borgeren var mundtlig blevet lovet en medicinbevilling. 14 dage senere modtog borgeren et skriftlig afslag. Borgeren retter kontakt til borgerrådgiveren på opfordring af afdelingen. Borgerrådgiveren indhenter sagsakter, gennemgår sagen og har efterfølgende dialog med afdelingen. Vi drøfter, at en mundtlig afgørelse er en gældende afgørelse, og at tilbagetrækning af en afgørelse er underlagt strenge krav. Jeg gør afdelingen bekendt med de strenge krav. Afdelingen ser på sagen igen, og ændrer deres afgørelse og laver en bevilling til borgeren.

Case 2

En borger henvender sig, da borgeren har klaget over en mundtlig afgørelse om særlig støtte og ikke har hørt noget fra kommunen i flere måneder. Borgeren har ikke modtaget en skriftlig afgørelse. Borgerrådgiver retter kontakt til afdelingen, og modtager sagsakter. Det fremgår ikke i sagen, at der er givet hverken en mundtlig eller skriftlig afgørelse. Borgerrådgiveren beder afdelingen om at følge op på sagen. Afdelingen genbehandler sagen. Borger får medhold i sin klage. Der gives skriftlig tilbagemelding til afdelingen, som omhandler notat-pligt, at træffe afgørelser, klagevejledning og overholdelse af sagsbehandlingsfrist. Afdelingen har efterfølgende oplyst, at de har taget en snak i teamet om kommunikation med borgeren, herunder sagsbehandlingsfrist og notatpligt.

Case 3

En borger henvender sig, da borgeren oplever, at kommunikationen er svær. Borgere- ren føler sig ikke hørt eller taget alvorligt. Borgerrådgiveren tager kontakt til afde- lingen og beder om at få tilsendt sagsakter. Ved gennemgang af sagen kan det kon- stateres, at borgerens henvendelser bliver besvaret og taget alvorligt. Der ses grun- dige notater fra samtaler med borgeren. Borgerrådgiver tilbyder borgeren at tage med til et møde og forbereder borgeren til mødet. Vi drøfter, at både borgeren og den ansatte har et ansvar i kommunikationen. Inden mødet kontakter borgerrådgi- veren afdelingen og informerer dem om borgerens oplevelser og bekymringer. Dette for at skabe åbenhed om borgerens oplevelse af, at kommunikationen er svær. Både borgeren og borgerrådgiveren oplever et godt møde. Borgerrådgiveren registrerede blandt andet, at der i samtalen blev talt om samtalen, hvilket skabte rum til, at bor- geren kunne få sagt det, der fyldte i forhold til den svære kommunikation. Borger- rådgiveren kom efterfølgende med et par ekstra overvejelser omkring kommunika- tion til afdelingen, hvilket de tog godt imod. Efterfølgende gav borgeren udtryk for, at borgeren igen selv kunne varetage møderne med kommunen.

Dagtilbud og Skole

I 2023 har der været seks henvendelser fra borgere, der er i kontakt med Dagtilbud og Skole. De fem har modtaget råd og vejledning fra borgerrådgiveren, uden at fagenheden har været inddraget. Henvendelserne har handlet om manglende afgørelse, hvordan man kan klage og sagsbehandlingstid. Den sidste henvendelse, hvor fagenheden er ind- draget, er afsluttet i januar 2024, og har givet anledning til dialog og læring. Selvom den skriftlige tilbagemelding først er givet i januar 2024, indgår den læring i denne årsberet- ning.

Case 4

En borger henvender sig, da borgeren oplever, at borgerens barn har behov for en ny pædagogisk psykologisk vurdering. Borgeren mener, at barnet har et støttebe- hov på over ni timer, hvilket skolen er uenig i. Borgeren ved ikke, hvad denne skal stille op. Borgeren får råd og vejledning ud fra 'Forvaltningsret for skoleledere', hvori det fremgår, at forældre selv kan anmode om en pædagogisk psykologisk vurdering. Borgeren føler sig klædt på til dialogen med skolen og vil selv gå videre med dette. Borgerrådgiveren har drøftet vejledningsforpligtelsen med ledelsen på skoleområdet. Ikke gør tilstrækkelig for at borgeren kan komme videre fra kon- tanthjælp. Borgerrådgiveren har borgeren til samtale, hvor vi drøfter kommunens og borgerens egne forpligtelser. Borgeren giver udtryk for større forståelse for det kommunale system og føler sig klædt på til selv at tage samtalen med Jobcentret. Borgeren ringer efter mødet, og informerer om, at mødet gik godt, og at der er lagt en plan for, hvordan borgeren kan komme videre i sit forløb.

Case 5

En borger henvender sig, da borgeren oplever, at skolen ikke behandler borgerens ansøgning om aktindsigt. Borgerrådgiveren undersøger sagen og kan konstatere, at der er sket en sagsbehandlingsfejl. Skolen har modtaget ansøgningen og har i den bedste hensigt valgt at håndtere aktindsigtsanmodningen via dialog. Skolen indkalder borgeren til møde for at sikre, at borgeren får alle de oplysninger i sagsforløbet, som borgeren har behov for. Det sker alene mundtlig og borgeren får ikke udleveret skriftlige dokumenter, hvorfor borgerens klage er berettiget. Skolen udleverer efterfølgende aktindsigten.

Skolen burde have undersøgt om dialogen til mødet imødekom borgerens behov for oplysninger og betød, at borgeren trak sin ansøgning tilbage. Borgerrådgiveren kunne derudover konstatere en mangelfuld varetagelse af notatpligten. Borgerrådgiveren tog et møde med skolens ledelse om forløbet i forhold til at skabe læring fremadrettet. Det var en god og konstruktiv dialog, og skolen har selv konkrete ideer til, hvordan de vil gå videre for at sikre læring.

Familie og Specialrådgivning for børn

I 2023 har der været 30 henvendelser fra borgere, der er i kontakt med Familie og Specialrådgivningen for børn. Henvendelserne drejer sig blandt andet om at forstå det kommunale system, kommunikation og svartider. Borgerne har også fået hjælp til dialogen med afdelingen, hjælp til at klage og til at forstå processen og det kommunale system.

Case 6

En borger henvender sig og er utilfreds med kommunikationen med sagsbehandleren. Borgeren har fået oplyst af sagsbehandler, at barnet er henvist til et eksternt tilbud. Borgeren afventer tilbuddet og rykker flere gange for opstart. Til sidst tager borgeren selv kontakt til det eksterne tilbud, hvorefter det viser sig, at barnet ikke er henvist. Borgeren vil gerne håndtere problematikken selv i dialogen med afdelingen, og får hjælp af borgerrådgiveren til at forberede sig på dialogen. Borgeren fortæller efterfølgende om en god dialog med afdelingslederen og der bliver taget hånd om problematikken.

Case 7

En borger henvender sig og er frustreret. Borgeren har kontaktet sin rådgiver flere gange, og lagt beskeder, men der bliver ikke ringet tilbage. Den udmeldte svartid overholdes ikke. Borgerrådgiveren kontakter afdelingslederen og beder afdelingen om at tage kontakt til borgeren. Borgeren bliver kontaktet af afdelingen samme dag. Borgerrådgiveren har oplyst afdelingen om den udmeldte svarfrist på 24 timer, jævnfør Principper for god borgerkontakt.

Sekretariatet for børn, uddannelse og arbejdsmarked:

I 2023 har der været to henvendelser fra borgere. Begge henvendelser har handlet om pladsanvisningen. Den ene er undersøgt af borgerrådgiveren. Undersøgelsen gav ikke anledning til yderligere dialog omkring læring. Pladsanvisningens handlinger var i tråd med den udmeldte praksis på området.

Social og sundhed

Social og Sundhed dækker over blandt andet Specialrådgivningen for voksne, Myndighed og visitation, Rusmiddelcenter, Tandpleje, botilbud, aktivitetstilbud og mestringsvejledere. I 2023 har der været 57 henvendelser fra borgere, der er i kontakt med Social og Sundhed. Henvendelserne er primært inden for myndighedsområderne Myndighed og visitation samt Specialrådgivningen for voksne. Henvendelserne drejer sig blandt andet om at svartider, hjælp til at forstå afgørelse og kommunikation. Borgerne har også fået hjælp til dialogen, hjælp til at forstå deres rettigheder, sagsforløb og klagemuligheder.

Case 8

Borgeren retter henvendelse, da borgeren er overgået fra en form for støtte til en anden. Borgeren er utilfreds med at overgå til en anden form for støtte, men ender alligevel med at sige ja til den nye støtte. Borgeren oplever at den nye støtte ikke er tilstrækkelig og ansøger på ny om sin tidligere støtte og får efterfølgende denne bevilget. Borgeren undrer sig og er utilfreds med forløbet og kontakter derfor borgerrådgiveren for at få hjælp til at forstå forløbet. Borgerrådgiver undersøger sagen nærmere med fokus på borgerens retssikkerhed i forløbet. Ved gennemgang af sagsakterne vurderer borgerrådgiveren, at vejledningen til borgeren om klageadgang ved ophør af en foranstaltning er utilstrækkelig.

Borgerrådgiveren er i dialog med afdelingen, som informerer om, at det er en praksis, de har gjort brug af i efteråret 2022, hvor flere borgere fik tilbudt en ny form for støtte. Intentionen fra kommunens side er at tilbyde en dialog med borgeren for at sikre tilstrækkelig information om det nye tilbud, så borgeren kan træffe sin beslutning på et så korrekt oplyst grundlag som muligt. Borgerrådgiveren anerkender intentionen, men udtrykker bekymring for denne praksis. Borgerrådgiveren lægger vægt på, at hvis en foranstaltning ophører, anbefales det, at ophør meddeles borgeren skriftligt vedlagt en klagevejledning. Det er for at sikre borgerens retssikkerhed, så der ikke opstår misforståelser. Borgerrådgiveren udtrykker bekymring for at der er risiko for, at vejledningen om at klage bliver ugenomsigtig for borgeren og at borgerens retssikkerhed dermed bliver svækket. Det er borgerrådgiverens vurdering, at det er tilfældet i den konkrete sag.

Afdelingen oplyser, at afdelingen er ved at undersøge om den praksis med overgang mellem en form for støtte til en anden er i overensstemmelse med lovgivningen. Afdelingen har kontaktet Tilsynet i Ankestyrelsen. Borgerrådgiveren gør derfor ikke yderligere i den konkrete sag.

Case 9

Borgeren ansøger om et hjælpemiddel. I ansøgningsforløbet oplever borgeren, at kommunikationen bliver udfordret med sagsbehandler. Borgeren oplever at blive kontaktet flere gange, og at borgeren bliver stillet de samme spørgsmål under samtalerne. Ved sidste samtale nægter borgeren at svare og henviser til tidligere svar, som viser sig ikke at være registreret på sagen. Borgeren retter henvendelse til borgerrådgiveren, og efterspørger råd og vejledning til, om borgeren kan skifte sagsbehandler, da borgeren har mistet tilliden. Borgerrådgiveren hjælper borgeren med at kontakte afdelingen og bede om ny sagsbehandler. Afdelingen imødekommer borgerens anmodning. Borgerrådgiver giver en tilbagemelding til afdelingen om notatpligten, da antal notater i sagen ikke stemmer overens med borgerens oplysninger om sagsbehandlerens telefoniske opkald. Afdelingen vil være mere opmærksom på notatpligten fremover.

Ældre og Omsorg

Ældre og Omsorg dækker over hjemmepleje, sygeplejen og plejecentre. I 2023 har der været en henvendelse fra en borger, der er i kontakt med Ældre og Omsorg. Henvendelsen gav anledning til læring.

Case 10

Henvendelsen handler om kommunens adgang til borgerens hjem uden samtykke. Borgeren bor i en beskyttet bolig og modtager hjemmepleje. I den forbindelse har kommunen en nøgleadgang til borgers hjem. Adgangen bliver brugt en nat, uden at den ansatte har lavet aftale med borgeren om brug af nøglen. Der er tale om en ekstra ordinær situation med bekymring for en uidentificerbar borger, der er fundet på gaden, tæt på borgerens hjem. Man vil sikre sig, om borgeren, der er blevet fundet, bor i den beskyttede bolig. Borgeren er efterfølgende meget rystet. Borgeren klager over episoden, men oplever ikke at blive hørt og retter derfor henvendelse til borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren stiller spørgsmål til den konkrete situation og sammen med ledelsen bliver det undersøgt nærmere. Konklusionen bliver, at personalet ikke måtte bruge nøgleadgangen i den konkrete situation til trods for, at der var tale om en ekstraordinær situation. Det fører til, at ledelsen indskærper det over for medarbejderne og vil se nærmere på deres procedurer om brug af nøgler. Borgeren får en undskyldning og får også tilbudt samtaler for at få snakket om forløbet igennem. Borgeren er glad for undskyldningen og at situationen giver anledning til læring og sikring af procedurerne.

Teknik, Kultur og Klima

I 2023 har der været 12 henvendelser. Alle henvendelser er fra borgere, der alle har været i kontakt med Teknik og miljø. Henvendelserne handler om blandt andet klagehåndtering, forståelse af afgørelse og kommunikation. Langt de fleste sager er håndteret via råd og vejledning fra borgerrådgiveren, hvorefter borgeren selv har haft kontakten med afdelingen.

Case 11

En borger har klaget til Teknik og Miljø. Borgeren rykker to gange for svar med måneders mellemrum, men hører fortsat ingenting. Borgeren retter herefter kontakt til borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren kontakter afdelingen, som bekræfter, at de har modtaget klagen, og de beklager, at de ikke har fået reageret på borgerens henvendelser. Borgerrådgiveren gjorde opmærksom på kommunens udmeldte svartider. Afdelingen har efterfølgende kontaktet borgeren, hvorefter borgerrådgiveren kunne lukke sagen.

Stab, Økonomi, IT og Borgerservice

I 2023 har der været 16 henvendelser. Alle henvendelser er fra borgere, der er i kontakt med Borgerservice. Henvendelserne er primært fra borgere, der er faret vild i systemet og har mistet overblikket over, hvor de skal henvende sig. Borgerne bliver af borgerrådgiveren guidet i det kommunale system og videresendt til Borgerservice. Borgerne vender ikke efterfølgende tilbage til borgerrådgiveren, hvorfor borgerrådgiveren antager, at borgerne fik den nødvendige hjælp i Borgerservice. Derudover har der været enkelte forløb i konkrete sager, som handler om kommunikation og hjælp til at forstå afgørelser og det kommunale system.

I 2023 har borgerrådgiveren sammen med en jurist i kommunen undervist medarbejdere i Borgerservice i forvaltningsret. Borgerrådgiveren har også givet sparring på skriftlig kommunikation. Borgerservice rettede selv kontakt og efterspurgte det for at sikre borgernes retssikkerhed og den gode skriftlige borgerbetjening.

Case 12

En borger henvender sig, da borgeren har fået afgørelse om personligt tillæg, som borgeren var utilfreds med. Borgeren var vred på kommunen og følte sig uretfærdigt behandlet. Borgerrådgiveren rettede kontakt til afdelingen for at få fremsendt afgørelsen. Borgerrådgiveren gennemgik afgørelsen med borgeren. Det viste sig, at borgeren ikke havde forstået afgørelsen. Ud fra drøftelsen og indholdet i afgørelsen, var borgeren ikke længere utilfreds. Borgeren ønskede ikke at klage over afgørelsen. Borgeren blev henvist til at kontakte Borgerservice med øvrige spørgsmål inden for Borgerservices sagsområde. Borgerrådgiveren gjorde ikke yderligere.

Stab, Byråd, Personale og strategi

Staben dækker over funktioner som borgmesterkontor, kommunikation, HR med mere. Da de fleste af funktionerne ikke har direkte sagsbehandling i borgerens konkrete sager, er det forventeligt, at der ikke har været mange henvendelser til borgerrådgiveren herfra.

Der har været tre henvendelser, hvor borgerne har fået besvaret deres konkrete spørgsmål. Borgerrådgiveren har ikke fundet anledning til at gå i dialog med afdelingen om læring på baggrund af henvendelserne.

Undersøgelse af 'Den svære kommunikation'

Borgeren kan iværksætte undersøgelser ved behov. Det fremgår af borgerrådgiverens vedtægter § 16. Borgerrådgiveren har undret sig over, at der, til trods for flere tiltag i kommunen, bliver ved med at være borgere, der henvender sig og oplever udfordringer i kommunikationen. Det har undret borgerrådgiveren, hvorfor de tiltag, der var sat iværk, ikke imødekom de udfordringer, som borgerne gav udtryk for. Det har været vanskeligt for borgerrådgiveren at pege på nye tiltag for at forbedre kommunikationen. Det blev drøftet med Økonomiudvalget i 2023. Borgerrådgiveren informerede om, at borgerrådgiveren ville iværksætte en undersøgelse i 2023 for at blive klogere på, om der kan gøres yderligere. Undersøgelsen blev lavet i forbindelse med borgerrådgiverens afsluttende opgave i diplomuddannelsen.

Undersøgelsen er primært baseret på kvalitative interviews med både borgere og ansatte fra forskellige afdelinger i kommunen. Undersøgelsen er ikke offentlig, hvorfor den ikke er vedlagt. I årsberetningen er alene medtaget de anbefalinger, borgerrådgiveren er kommet med som følge af undersøgelsen. De er ligeledes fremlagt for Direktionen i december 2023 til Direktionens strategimøde.

Undersøgelsen kommer med følgende anbefalinger til fagenhederne:

1. At gøre det konkret og målbart, hvor lang tid der må gå fra en samtale, til at der er skrevet et notat.
2. At bruge notatpligten som et redskab. Kan det eksempelvis være muligt at være to på en sag; en der kan skrive notatet og en, der er i kontakten med borgeren.
3. At følge op på 'Principperne for god borgerbetjening', både for at sikre overholdelse af de udmeldte svartider, men også for at oversætte holdninger til handlinger. At de udmeldte værdier oversættes til konkrete handlinger, så de ansatte ved, hvad der forventes af dem, og hvad de skal gøre i praksis.
4. At fortsætte arbejdet med at implementere metoden om koordinerende sagsbehandling ved løbende opfølgning og efteruddannelse.

Undersøgelsen viser, at Borgerrådgiveren blandt andet kan understøtte kommunikationen ved følgende tiltag:

1. Undervisning i de enkelte afdelinger i skriftlig kommunikation. Det bør ske, når den enkelte afdeling er klar og motiveret herfor (få projekter ad gangen, der

- skal være tid til prioritering og opfølgning). Tilbuddet skal målrettes den enkelte afdeling og kan iværksættes ved henvendelse fra fagenheden.
2. Tilbud om 1-1 sparring i de svære borgersamtaler til de ansatte med kort varsel. Det kan foregå anonymt.
 3. Oplæg til direktionen om 'de svære borgersamtaler' med henblik på, at Direktionen kan vurdere, om det vil give mening at udbrede det i fagenhederne.

Borgerrådgiveren har givet ovenstående anbefalinger til Direktionen med opmærksomhed på, at der ikke iværksættes nye tiltag, før de eksisterende er implementeret, og at ledelsen har en klar prioritering, opbakning og opfølgning på tiltag.

Anbefalinger

På baggrund af henvendelserne og undersøgelsen kommer borgerrådgiveren med følgende tre overordnede anbefalinger:

1. At de ansatte i højere grad overholder de udmeldte svartider.

Der er politisk udmeldte svartider. Fra 'Principper for god borgerkontakt' fremgår det, at borgeren ved telefoniske henvendelser skal kontaktes indenfor 24 timer. Om skriftlige henvendelser fremgår det, at borgeren skal have en kvittering for modtagelsen af henvendelsen, og hvornår borgeren kan forvente svar. På genelle skriftlige henvendelser bør det tilstræbes, at der gives svar indenfor 10 dage. Ved henvendelser, hvor kommunen har en udmeldt sagsbehandlingstid, skal der kvitteres hurtigst muligt med besked om, hvornår borgeren kan forvente svar.

Der er således politisk vedtaget et serviceniveau, men det er borgerrådgiverens oplevelse, at serviceniveauet ikke altid overholdes i praksis. Derfor anbefales, at der strammes op på dette område.

2. At afgørelser så vidt muligt laves skriftlige og indeholder en klagevejledning for at sikre borgernes retssikkerhed.

Der har været eksempler på sager i 2023, hvor der har været de bedste hensigter om en dialogorienteret tilgang til borgeren, men hvor borgerens retssikkerhed efter borgerrådgiverens vurdering har været svækket. Det bør overvejes grundigt, hvornår der bruges mundtlige afgørelser, og hvordan man vil sikre, at borgeren er vejledt om muligheden for at klage. Der fremgår i 'Principper for god borgerkontakt', at forvaltningsafgørelser normalt skal være skriftlige, jævnfør god forvaltningsskik. Hvis der gives mundtlige afgørelser, skal der gøres et skriftlig notat om afgørelsen. Hvis afgørelsen er byrdefuld for borgeren eller er særlig indgribende, bør denne ligeledes meddeles skriftligt.

Borgerrådgiveren anbefaler, at Principperne for god borgerkontakt følges, men også at der er fokus på at sikre, at borgerne vejledes om deres mulighed for at klage over en afgørelse. Som udgangspunkt laves mundtlige afgørelser kun, når der gives fuldt ud medhold. Her har fagenhederne en særlig opgave i at sikre, at der ikke er den mindste tvivl om, hvorvidt der gives fuldt ud medhold i afgørelsen. Er der den mindste tvivl, bør afgørelsen være skriftlig.

3. At bruge notatpligten aktivt som et kommunikationsværktøj

Borgerrådgiveren anbefaler, at de ansatte bruger notatpligten som et aktivt redskab i kommunikationen med borgeren. Helt konkret kan det gøres ved, at notater laves i mødet med borgeren eller umiddelbart efter. Hvis det laves efter mødet, anbefaler borgerrådgiveren, at det besluttet, hvor lang tid, der må gå efter et møde, før der foreligger et notat i sagen. Derudover er det vigtigt at få taget stilling til, hvordan borgeren bliver bekendt med indholdet i notatet, for at sikre, at borgeren får mulighed for at komme med tilføjelser. Tillid er vigtigt i samarbejdet mellem den ansatte og borgeren, hvorfor sagsbehandlingen skal være så gennemsigtigt som overhovedet muligt. Som ansat skal man notere det, der er væsentlig for afgørelsen. Det er sagsbehandlerens suveræne vurdering. Ser man på det ud fra borgerens synvinkel, kan det være noget helt andet i samtalen, som borgeren finder væsentligt. Det er helt afgørende for det gode samarbejde, at borgeren føler sig hørt og taget alvorligt. Det kan man blandt andet sikre ved brug af notatpligt som et aktivt kommunikationsværktøj.



Mariagerfjord
Kommune