

Borgerrådsgiverens årsberetning 2024



Mariagerfjord
Kommune

Borgerrådsgiver

Diana Allas Opperby Christensen

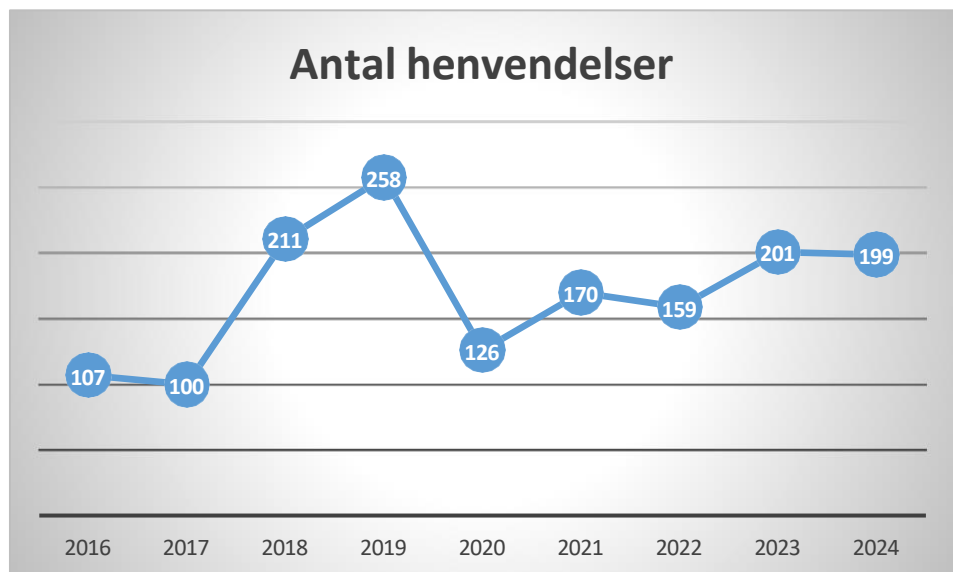
Borgerrådsgiver

Formål

Denne årsberetning giver et indblik i borgerrådgiverens arbejde i 2024 med fokus på læring og udvikling i kommunen. Beretningen indeholder beskrivelse af henvendelser, læring, konkrete cases på de enkelte fagområder, generelle anbefalinger og arbejdet med at udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen.

Henvendelser

I 2024 har borgerrådgiveren haft 199 henvendelser fra borgere og fem henvendelser fra medarbejdere, der modtog sparring.



Siden 2016 har der i gennemsnit været 170 henvendelser om året.

Henvendelser 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.

I det følgende gives et indblik i nogle af de henvendelser, der har været på de enkelte områder.

Børn, Uddannelse og Arbejdsmarked

Børn, Uddannelse og Arbejdsmarked dækker over Familie, Skole og Dagtilbud, Arbejdsmarked og Sekretariatet.

Arbejdsmarked



I 2024 har borgerrådgiveren modtaget 76 henvendelser vedrørende arbejdsmarkedsområdet. Registreringen viser, at henvendelserne har dækket temaer som hjælp til klageskrivelser, vejledning, borgere, der ikke forstår afgørelserne, lang sagsbehandlingstid, manglende afgørelser samt borgere, der føler sig overset eller misforstået i deres kontakt med kommunen.

Fokus på læring

Borgerrådgiveren har været i mundtlig dialog i løbet af året med afdelingerne for at skabe løbende læring på baggrund af konkrete henvendelser. Dialogen har blandt andet været med fokus på kommunikation, skriftlighed og forventningsafstemning mellem kommunen og borgeren. Dialogen har blandt andet ført til en generel praksis ændring, hvor der nu træffes afgørelse i alle sager, der har været forelagt rehabiliteringsteamet.

I løbet af året har borgerrådgiveren oplevet flere borgere, som har haft svært ved at forstå sagsgangen i Jobcentret. Helt konkret har flere henvendelser handlet om, hvornår en sag er klar til at blive behandlet i rehabiliteringsteamet. Hidtil har det været sådan, at sagsbehandler skulle fremlægge sagen internt og sparre med en fagkonsulent, inden sagen kunne sendes til behandling hos rehabiliteringsteamet. Hvis fagkonsulenten ikke vurderede, at sagen var klar, kom sagen ikke på rehabiliteringsteamet. Flere borgere oplevede det som ugenomsigtigt og stillede spørgsmål steg ved, hvem fagkonsulenten var, idet de ikke selv fik mulighed for at møde fagkonsulenten. I sommeren 2024 havde borgerrådgiveren en samtale med en afdelingsleder, som informerede om, at de var i gang med at ændre dette, så det fremover bliver sagsbehandlere selv, som får kompetencen til at lave vurderingen. Dette vil gøre det mere gennemsigtigt for borgeren, hvorfor borgerrådgiveren hilser dette tiltag velkomment.

Borgerrådgiveren har fulgt op på, hvordan afdelingerne har arbejdet med de generelle anbefalinger fra årsberetning 2023 om svartider, skriftlige afgørelser og kommunikation. På arbejdsmarkedsområdet har borgerrådgiveren fået oplyst, at alle medarbejdere i 2024 har deltaget i et længere kompetenceløft, som har indeholdt kompetenceudvikling i systematisk sagsbehandling. Det rummer jura, skriftlighed, dokumentation og mødeledelse. Borgerinddragelse har været et gennemgående tema i alle delene af kompetenceudviklingen. Derudover har der været fokus på at sikre stabil drift.

Nedenstående tre eksempler viser, hvordan borgerrådgiveren i 2024 løbende har arbejdet med læring og fokus på at forbedre borgerbetjeningen.

Case 1

Borgerens partsrepræsentant kontaktede borgerrådgiveren, da borgeren ikke havde modtaget en afgørelse, selvom rehabiliteringsteamet havde behandlet sagen. Borgerrådgiveren kontaktede afdelingen, som fastholdt, at en afgørelse ikke var nødvendig, da borgeren fortsatte i sit oprindelige ressourceforløb, og at der derfor ikke var tale om en ny afgørelse. Borgerrådgiveren kontaktede derefter Ankestyrelsen for generel rådgivning. Ankestyrelsens udmelding var, at der skulle laves afgørelse i alle sager, der var behandlet i rehabiliteringsteamet. Borgerrådgiveren videregav dette til afdelingen.

Afdelingen ændrede herefter generel praksis og orienterede alle medarbejdere om praksisændringen. I den konkrete sag blev der udarbejdet en afgørelse med klagevejledning til borgeren, som dermed fik sikret sin retssikkerhed.

Case 2

En borger klagede over langvarigt sagsforløb i Jobcentret. Borgerrådgiveren gennemgik sagen og konstaterede, at der løbende var iværksat foranstaltninger for at udvikle og afklare borgerens arbejdssevne. Senest var det borgerens egen indstilling til foranstaltninger, der blokerede for fremdrift. Borgeren nægtede at deltage i praktik og mente, at kommunens langvarige sagsbehandling var årsag til borgerens yderligere forværring i sit helbred. Borgeren følte sig fastlåst og havde massiv modstand mod kommunens tiltag.

Borgerrådgiveren samarbejdede med borgeren for at hjælpe borgeren med at forstå, at borgeren havde valgmuligheder, og dermed kunne komme ud af sin fastlåste situation. Borgeren blev klædt på i forhold til sine rettigheder. Vi aftalte herefter et møde med jobkonsulenten og sagsbehandleren, hvor der blev lavet klare aftaler for, hvordan skånehensynene kunne overholdes i en praktik. Borgeren gav efterfølgende udtryk for at føle sig hørt og at borgeren var tryk ved aftalerne. Sagen blev afsluttet, da borgeren var tilfreds med løsningen, som nu kunne skabe fremdrift i borgerens sag.

Case 3

Borgerens partsrepræsentant henvendte sig efter et afslag på førtidspension. Borgeren, der havde både fysiske og psykiske udfordringer, reagerede voldsomt på pres og uforudsigelighed, hvilket forværede tilstanden og førte til gentagne lægebesøg med selvmordstanker. Partsrepræsentanten oplevede ikke at blive lyttet til og havde svært ved at forstå afslaget. Borgerrådgiveren bidrog ved at sikre, at partsrepræsentantens synspunkter blev inddraget, og anmodede om et møde med kommunen for at forstå afgørelsen.

På mødet erkendte sagsbehandleren fejl i sagsbehandlingen – sagen var ikke blevet behandlet i rehabiliteringsteamet. Det blev straks rettet, og borgeren fik en tid i rehabiliteringsteamet inden for få uger. Partsrepræsentanten ønskede en forklaring på, hvilke tiltag der kunne iværksættes efter beskæftigelsesloven, uden at borgers helbred blev forværret. Begrundelsen for afslaget var netop, at mulighederne i beskæftigelsesloven ikke var udtømte. Sagsbehandleren kunne ikke uddybe, hvilke muligheder der kunne iværksættes uden at forværre borgers helbred, og henviste i stedet til en sagsbehandler i den afdeling, som står for bevilling af indsatser.

Det var uhensigtsmæssigt, at sagsbehandler brugte muligheder i beskæftigelsesloven som begrundelse i afgørelsen om afslag på førtidspension, men ikke kunne redegøre nærmere for mulighederne. Det gjorde det svært for både den pårørende og borgerrådgiveren at forstå begrundelsen i afgørelsen. Dette blev drøftet med sagsbehandler med henblik på læring.



I 2024 har borgerrådgiveren modtaget 12 henvendelser vedrørende dagtilbud, skole og sekretariatet. Registreringen viser, at henvendelserne har dækket temaer som klagevejledning og bistand til udarbejdelse af klager, uenighed i afgørelser, borgere, der ikke forstår kommunens sagsbehandling, lang sagsbehandlingstid, manglende afgørelse, vejvisning og borger, der ikke oplever sig hørt.

Fokus på læring

Borgerrådgiveren har været i mundtlig dialog med afdelingerne for at skabe læring i de sager, der gav anledning hertil. Dialogen har blandt andet handlet om fokus på information til borgeren, hvornår der skal træffes afgørelser og forventningsafstemning mellem kommunen og borgeren.

Borgerrådgiveren har fulgt op på, hvordan afdelingerne har arbejdet med de generelle anbefalinger fra årsberetning 2023 omkring svartider, skriftlige afgørelser og kommunikation. På skole- og dagtilbudsområdet har borgerrådgiveren fået oplyst, at de har drøftet svartider og principper for god borgerbetjening på møder, ligesom borgerrådgiveren også har været med på et gæstemøde og holde oplæg. Lederne er orienteret om, at der altid kvitteres for modtagelse og gives besked til borgeren om, hvornår der kan forventes svar. Der har desuden været en skærpet opmærksomhed på, hvornår der skal træffes afgørelse og hvorledes dette foregår samt fokus på notatpligten. Lederne er vejledt om mulighed for at søge hjælp i forvaltningen ved den mindste tvivl. Det vil fortsat være et fokusområde i 2025, hvor der vil blive udarbejdet skabeloner til afgørelsesbreve mv.

I 2024 har borgerrådgiveren desuden holdt oplæg for PPR om de svære borgersamtaler.

Nedenstående to eksempler viser, hvordan borgerrådgiveren arbejder med læring med fokus på at forbedre retssikkerheden og borgerbetjeningen.

Case 4

Skolen kontaktede borgerrådgiveren, da samarbejdet med et forældrepar var blevet vanskeligt. Forældrene følte sig magtesløse og oplevede ikke, at deres synspunkter blev taget alvorligt. Skolen mente, at forældrene ville profitere af hjælp fra en uvildig. Borgerrådgiveren gennemgik sagens skriftlige materiale og fandt ingen juridiske fejl i forløbet. Forældrene havde grundet sproglige udfordringer ikke forstået det skriftlige materiale og dermed ikke kendt til deres mulighed for at klage. Efter aftale med forældrene tog borgerrådgiveren kontakt til skolen. Skolen og borgerrådgiveren samarbejdede med forældrene for at sikre, at forældrene blev vejledt om deres klagemuligheder og der blev lavet en konkret aftale for, hvordan forældrene fremover kan få hjælp til at klage i forbindelse med afgørelse. Forældrene følte sig hørt i både samarbejdet med skolen og borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren undersøgte, hvem der var forpligtet til at hjælpe med forståelsen af afgørelser og klagevejledning, når borgere var sprogligt udfordret. Var det skolen eller visitationsudvalget? Ved revisitation-sager er det skolen, der træffer afgørelsen og dermed skolen, der er forpligtet til at sikre, at sagsbehandlingen bliver tilrettelagt på en måde, så borgeren kan medvirke i sin sag (retssikkerhedslovens § 4)

Case 5

En forælder kontaktede borgerrådgiveren, da vedkommende ikke var blevet vejledt korrekt om behandlingsmæssig friplads og oplevede lang sagsbehandlingstid. Lederen af dagtilbudsområdet bekræftede forløbet og sørgede for, at forælderen fik korrekt vejledning og at sagen blev færdigbehandlet hurtigt. Lederen drøftede desuden forløbet internt for at sikre læring i organisationen.

Familie og Specialrådgivning for børn



I 2024 har borgerrådgiveren modtaget 21 henvendelser vedrørende familie og Specialrådgivningen for børn. Registreringen viser, at henvendelserne har dækket temaer som klagevejledning og bistand til udarbejdelse af klager, uenighed i afgørelser, borgere, der ikke forstår kommunens sagsbehandling, lang sagsbehandlingstid, manglende orientering, vejvisning, mange sagsbehandlerskifte og borger, der ikke oplever sig hørt.

Fokus på læring

Borgerrådgiveren har været i mundtlig dialog med afdelingerne for at skabe læring i de sager, der gav anledning hertil. Dialogen har blandt andet været med fokus på kommunikation, herunder løbende orientering til borgeren, overholdelse af de udmeldte serviceniveau (ring tilbage indenfor 24 timer) og hvordan man kan sikre, at borgerens oplevelse sig hørt og taget alvorligt.

Borgerrådgiveren har fulgt op på, hvordan afdelingerne har arbejdet med de generelle anbefalinger fra årsberetning 2023 omkring svartider, skriftlige afgørelser og kommunikation. På familieområdet har borgerrådgiveren fået oplyst, at familieafdelingen har arbejdet med implementeringen af et nyt fagsystem DUBU, som giver en bedre sagsunderstøttelse, så skriftligheden, sagsskridt og opfølgning øges. Derudover har der været fokus på at sikre stabil drift.

Nedenstående tre eksempler viser, hvordan både afdelingen selv arbejder med at sikre information til borgeren, samt hvordan borgerrådgiveren arbejder for at forbedre retssikkerheden og borgerbetjeningen og skabe læring.

Case 6

En borger, der ansøgte om tabt arbejdsfortjeneste, kontaktede borgerrådgiveren efter at være blevet orienteret om, at en ny sagsbehandler skulle overtage sagen. Det var tredje sagsbehandler på få måneder, idet borgeren havde haft en midlertidig rådgiver i perioden, indtil der blev ansat en ny. Borgeren var bekymret for, om det ville forlænge sagsbehandlingstiden, og om den nye medarbejder havde tilstrækkeligt kendskab til sagen. Borgerrådgiveren undersøgte sagen og konstaterede, at sagsbehandlingstiden ikke var overskredet. For at adressere borgerens bekymringer tog borgerrådgiveren kontakt til lederen, som forklarede, at der havde været flere sagsbehandlerskifte og at afdelingen havde prioriteret løbende orientering til borgerne. Lederen informerede endvidere om, at de var opmærksomme på at overholde den udmeldte sagsbehandlingstid. Borgerrådgiveren kunne efterfølgende give informationen videre til borgeren.

Case 7

En borger kontaktede borgerrådgiveren, da løbende aktindsigt ikke blev overholdt, trods gentagne rykkere. Borgerrådgiveren drøftede sagen med afdelingen, som erkendte problemet og forpligtede sig til at stramme op på praksis. Afdelingen orienterede efterfølgende borgerrådgiveren om de forbedringer, der blev implementeret for at sikre overholdelse af aktindsigt fremover.

Case 8

En borger henvendte sig og oplyste, at borgeren havde brug for aflastning, men oplevede at blive afvist i familieafdelingen. Ud fra borgerens oplysninger lød det ikke til at borgeren havde ansøgt om aflastning, men måske i stedet havde modtaget vejledning fra afdelingen. Borgeren blev opfordret til at lave en konkret ansøgning, hvorefter borgeren ville få en afgørelse, der kunne påklages ved afslag. Borgerrådgiveren har ikke hørt mere til sagen, hvorfor borgerrådgiveren antager, at sagen blev løst i afdelingen.

Social og sundhed



I 2024 har borgerrådgiveren modtaget 53 henvendelser vedrørende Social og Sundhed. Afdelingerne i Social og Sundhed og politikkerne er gode til at vejlede borgerne om borgerrådgiverfunktionen. Social og Sundhed dækker over blandt andet Specialrådgivningen for voksne, Myndighed og visitation, Rusmiddelcenter, Tandpleje, botilbud, aktivitetstilbud og mestringsvejleder. Registreringen viser, at henvendelserne har dækket temaer som klagevejledning og bi-stand til udarbejdelse af klager, uenighed i afgørelser, borgere, der ikke forstår kommunens sagsbehandling, lang sagsbehandlingstid, manglende afgørelse, manglende iværksættelse af bevilling, vejvisning, og borgere, der ikke oplever sig hørt.

Fokus på læring

Borgerrådgiveren har været i mundtlig dialog med afdelingerne for at skabe læring i de sager, der gav anledning hertil. Dialogen har blandt andet været med fokus på overholdelse af sagsbehandlingstider samt kommunikationen med borgeren.

Borgerrådgiveren har fulgt op på, hvordan afdelingerne har arbejdet med de generelle anbefalinger fra årsberetning 2023 omkring svartider, skriftlige afgørelser og kommunikation. På social- og sundhedsområdet har borgerrådgiveren fået oplyst, at afdelingerne har arbejdet med de tre områder.

En afdeling fortæller, at de har arbejdet med sproget i afgørelserne og har haft stor opmærksomhed på orientering til borgerne omkring svartider.

En anden afdeling fortæller, at de har gennemgået Principper for god borgerbetjening på personalemøder og sikret, at principperne indgår som en del af informationen til nyansatte i introduktionsperioden. Derudover er principperne fysisk til stede på alle kon-torer. Afdelingen er i gang med implementering af recovery-orienteret sagsbehandling,

som også indeholder et fokus på dialogen med borgeren. Der er en fast procedure i afdelingen for skriftlige afgørelser ved hjælp af standardskabeloner, som er indrettet med fokus på blandt andet at sikre, at borgeren forstår afgørelsen, at borgerens synspunkter inddrages og at borgeren sikres korrekt klagevejledning. Notatpligten er et vigtigt redskab i afdelingen og der er fokus på at sikre, at borgeren kan genkende beskrivelserne. Flere medarbejdere har været på kursus i grafisk facilitering med henblik på at kunne benytte andre kommunikationsformer end det skrevne og talte sprog. Derudover arbejder afdelingen med teknikken "tilstræbt indefra perspektiv" for at sikre at alle borgere, uanset sprog, kan inddrages og blive hørt. Afdelingen har endvidere arbejdet med implementeringen af VUM 2.0. Afdelingen gør opmærksom på, at det ikke altid er optimalt at skrive notatet under samtalen, som anbefalet af borgerrådgiveren i 2023, men at de i så fald er opmærksomme på at få skrevet notatet hurtigt derefter.

Nedenstående to eksempler viser, hvordan borgerrådgiveren arbejder for at forbedre retssikkerheden og borgerbetjeningen samt hvilken betydning en praksisændring fra Ankestyrelsen kan få for både borgere samt medarbejdere.

Case 9

En borger henvendte sig efter at have fået afslag på kompressionsmidler som hjælpemiddel. Borgeren var bekymret for, om afdelingen lavede individuelle vurderinger eller satte skøn under regel efter Ankestyrelsens nye praksis på området.

Borgerrådgiveren gennemgik sagen og den nye praksis på området. Borgerrådgiveren fandt ingen fejl i kommunens håndtering. Kommunen havde lavet en individuel vurdering og set på, om kompressionsmidlet var et hjælpemiddel efter Serviceloven. Borgeren blev vejledt i reglerne, fik hjælp til at forstå afgørelsen og blev informeret om klagemuligheder.

Generelt om kompressionsmidler: Denne sag er ikke enestående, da borgerrådgiveren i 2024 har modtaget flere henvendelser fra borgere, der oplever samme problematik. Borgerne er generelt bekymrede for deres helbred, og hvad manglende kompressionsmidler kan resultere i.

I de sager, som borgerrådgiveren har set, har der været lavet individuelle vurderinger og kommunen har fulgt den udmeldte praksis fra Ankestyrelsen. Borgerrådgiveren har i alle tilfælde informeret borgerne om klagemuligheder. Borgerrådgiveren har vejledt om at muligheden for at kontakte sundhedsvæsenet, hvis borgeren mener, at kompressionsmidlet er et behandlingsredskab. Enkelte af borgerne har efterfølgende oplyst, at de ved henvendelse til sundhedsvæsenet har fået udleveret kompressionsmidler som behandlingsredskab.

Flere af borgerne giver udtryk for, at de er bekendt med, at denne problematik kun eksisterer i Mariagerfjord Kommune, og at der bevilges kompressionsmidler i andre kommuner i sammenlignelige sager. Sagsbehandlerne står derfor i et enormt krydspres. Borgerrådgiveren er orienteret om, at ledelsen er opmærksom på udfordringerne og er i dialog med regionen omkring dette.

Case 10

En borger kontaktede borgerrådgiveren, da kommunen havde begået en fejl i overgangen fra bostøtte efter § 85 til § 82b tilbage i 2022. Kommunen havde nu rettet fejlen og udsendt breve med klagemulighed til de berørte borgere, inklusive denne borger. Borgerrådgiveren hjalp borgeren med at forstå afgørelsen og udarbejde en klage, som blev sendt videre til Ankestyrelsen. Samtidig hjalp borgerrådgiveren borgeren på ny med at ansøge om bostøtte efter § 85 og var i den forbindelse i kontakt med afdelingen. Borgerrådgiveren er efterfølgende blevet oplyst om, at borgeren fik bevilget bostøtte efter § 85.

Borgerrådgiveren vil gerne understrege vigtigheden af at sikre, at § 82b kun bruges til afgrænsede forløb, da § 82b tilbud lovgivningsmæssigt er tidsbegrænset på 6 måneder.

Ældre og Omsorg



I 2024 har borgerrådgiveren modtaget tre henvendelser vedrørende Ældre og Omsorg. Ældre og Omsorg dækker over hjemmepleje, sygeplejen og plejecentre. Registreringen viser, at henvendelserne har dækket temaer som klagevejledning og bistand til udarbejdelse af klager samt behov for information om kommunens arbejde.

Fokus på læring

Borgerrådgiveren har ikke fundet anledning til at gå i yderligere dialog med Ældre og Omsorg om læring på baggrund af henvendelserne. Der vil derfor ikke være konkrete eksempler præsenteret.

Borgerrådgiveren har fulgt op på, hvordan afdelingerne har arbejdet med de generelle anbefalinger fra årsberetning 2023 omkring svartider, skriftlige afgørelser og kommunikation. På Ældre og omsorgsområdet har borgerrådgiveren fået oplyst, at afdelingerne arbejder insisterende med de tre punkter uden at det dog har været systematisk. I Afdelingen vægtes at fx borgerhenvendelser/klager på skrift, håndteres ved personlig opfølgning med telefonopkald og invitation til fælles dialog - både med henblik på at få lyttet til perspektiver og nuancer, men også for at genopbygge en eventuel mistet tillid og skabe transparens i borgerforløbene. Samarbejdet med borgere og deres pårørende er meget vigtigt.



I 2024 har borgerrådgiveren modtaget 13 henvendelser vedrørende Teknik, Kultur og Klima. Registreringen viser, at henvendelserne har dækket temaer som klagevejledning og bistand til udarbejdelse af klager, uenighed i afgørelser, borgere, der ikke forstår kommunens sagsbehandling, vejvisning, og borgere, der ikke oplever sig hørt. Flere henvendelser har været løst ved at henvise til afdelingen, som selv har håndteret henvendelsen.

Fokus på læring

Borgerrådgiveren har været i mundtlig dialog med afdelingerne for at skabe læring i de sager, der gav anledning hertil. Dialogen har blandt andet været med fokus på kommunikation, sproget i afgørelser, en større forståelse for borgernes oplevelse af sagsbehandling samt klagevejledning.

Nedenstående tre eksempler viser, hvordan borgerrådgiveren arbejder for at forbedre retssikkerheden og borgerbetjeningen.

Case 11

En borger havde haft skriftlig dialog med afdelingen, men oplevede ikke at komme videre og følte sig ikke hørt. Problemet handlede om afhentning af affald på en ejendom med en grusvej. Borgeren havde fået besked om, at affaldsbeholdere skulle placeres ved vejen, da grusvejen ikke længere blev anset for at være bred nok til affaldsafhentning. Borgeren blev informeret om, at et tidligere påbud om at udvide vejen var sendt til den tidligere ejer, men borgeren havde aldrig modtaget denne information. Da borgeren havde fået affald afhentet i flere måneder efter indflytningen, var ændringen uforståelig, og borgeren mente desuden, at vejen var bred nok.

Borgerrådgiveren kontaktede afdelingen, og opfordrede både borger og afdelingen til mundtlig dialog. Afdelingen kontaktede borgeren og aftalte et tilsyn på ejendommen. Efter tilsynet blev det konstateret, at grusvejen var bred nok, og affaldsafhentningen blev genoptaget.

Case 12

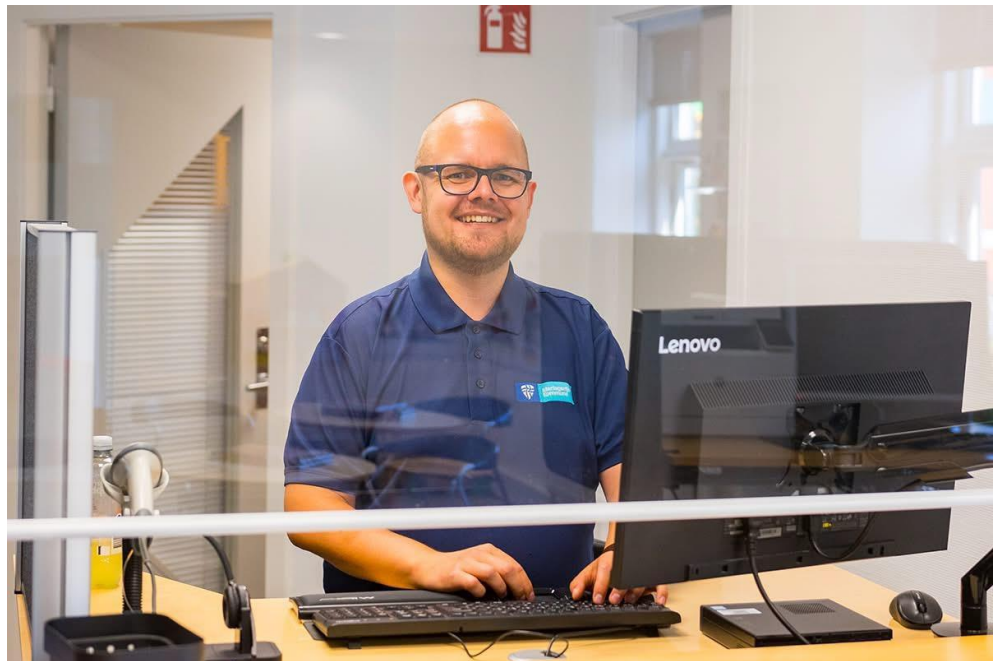
En borger havde klaget til afdelingen. Der havde været indkaldt til et borgermøde i det område, hvor borgeren bor. Borgeren var ved en fejl ikke blevet indkaldt og klagede efterfølgende over dette og bad om at få oplyst, hvordan afdelingen ville sikre, at en sådan fejl ikke ville ske igen. Borgeren fik en beklagelse pr. brev, men afdelingen kunne ikke forklare, hvordan fejlen var sket. De havde brugt et system til at indkalde alle husstande. Afdelingen svarede ikke borgeren på, hvordan afdelingen ville undgå at det skete igen. Borgeren henvendte sig til borgerrådgiveren, idet borgeren ikke følte sig taget alvorligt. Borgerrådgiveren rettede kontakt til afdelingen og spurgte ind til, hvad afdelingen ville gøre for at undgå, at fejlen opstod igen. Afdelingsleder ville tage fat i den systemansvarlige for at undgå, at det vil ske en anden gang, hvilket afdelingslederen efterfølgende informerede borgeren om. Borgerrådgiveren kunne herefter lukke sagen. Borgeren meldte tilbage til borgerrådgiveren, at borgeren nu følte sig hørt.

Case 13

En borger ønskede at beplante et naturområde på sin ejendom, men modtog en afgørelse med afslag. Borgeren havde svært ved at forstå afgørelsen og kontaktede borgerrådgiveren. Afgørelsen indeholdt ulæselige kort og mange fagudtryk, som gjorde det vanskeligt at forstå for en almindelig borger. Klagevejledningen krævede desuden MitID, hvilket var problematisk, da borgeren var fritaget for digitale løsninger.

Borgerrådgiveren aftalte et møde med borgeren og afdelingen for at sikre, at borgeren forstod afgørelsen og modtog korrekt klagevejledning. Der var udfordring med klagevejledning idet borger var fritaget fra digital post. Det har borgerrådgiveren drøftet både i afdelingen og i Nævnens hus. Borgeren fik til sidst påklaget afgørelsen.

Sagsbehandler har orienteret borgerrådgiveren om, at der er fulgt op, hvor de kan sikre korrekt klagevejledning til borgere, der ikke er digitale. Sagsbehandler har også fulgt op på fysisk post, for at sikre, at billegdokumentation er læsbart ved udprintet post. Borgerrådgiveren har drøftet opsætning og formulering af afgørelsen med sagsbehandler og opfordret til et mere borgervenligt sprog uden for mange fagudtryk. Borgerrådgiveren afsluttede herefter sagen.



I 2024 har borgerrådgiveren modtaget 12 henvendelser vedrørende Stab, Økonomi og Borgerservice. Registreringen viser, at henvendelserne har dækket temaer som klagevejledning og bistand til udarbejdelse af klager, uenighed i afgørelser, borgere, der ikke forstår kommunens sagsbehandling, vejvisning, og borgere, der ikke oplever sig hørt.

Fokus på læring

Borgerrådgiveren har været i mundtlig dialog med afdelingen for at skabe læring i de sager, der gav anledning hertil. Dialogen har blandt andet været med fokus på skriftlige afgørelser, håndtering af klager, kommunikation og vejledning. Det har blandt andet bidraget til en generelt praksisændring i forbindelse med sagsbehandling omkring træk i pensionen, når borgeren er fraflyttet kommunen.

Nedenstående eksempel viser, hvordan borgerrådgiverens arbejder med fokus på at forbedre retssikkerheden og borgerbetjeningen.

Case 14

En borger henvendte sig om indskudslån, som var blevet bevilget med tilbagebetaling via træk i pensionen. Efter borgeren fraflyttede kommunen, fortsatte kommunen med at administrere borgerens økonomi. Borgeren klagede over afgørelsen om tilbagebetaling, selvom klagefristen var overskredet. Kommunen genvurderede klagen, fastholdt afgørelsen og sendte den videre til Ankestyrelsen.

Borgerrådgiveren gjorde opmærksom på, at kommunen ikke skal lave en genvurdering, når klagefristen er overskredet. I sådanne tilfælde skal klagen sendes direkte til Ankestyrelsen, som vurderer, om sagen skal behandles. Borgerservice har efterfølgende skærpet opmærksomheden på korrekt klagehåndtering.

Borgerrådgiveren undersøgte desuden om afdelingen havde lovhjemmel til at fastholde økonomiadministration efter borgerens fraflytning. Det viste sig, at der ikke var lovhjemmel, hvorfor fejlen blev rettet, og det tilbageholdte beløb blev refunderet til borgeren. Borgerrådgiveren spurgte, om der var andre lignende sager, men Borgerservice oplyste, at dette ikke var tilfældet. Afdelingen har nu lavet en praksisændring for at sikre at fremtidige sager behandles korrekt.

Stab, Byråd, Personale og strategi

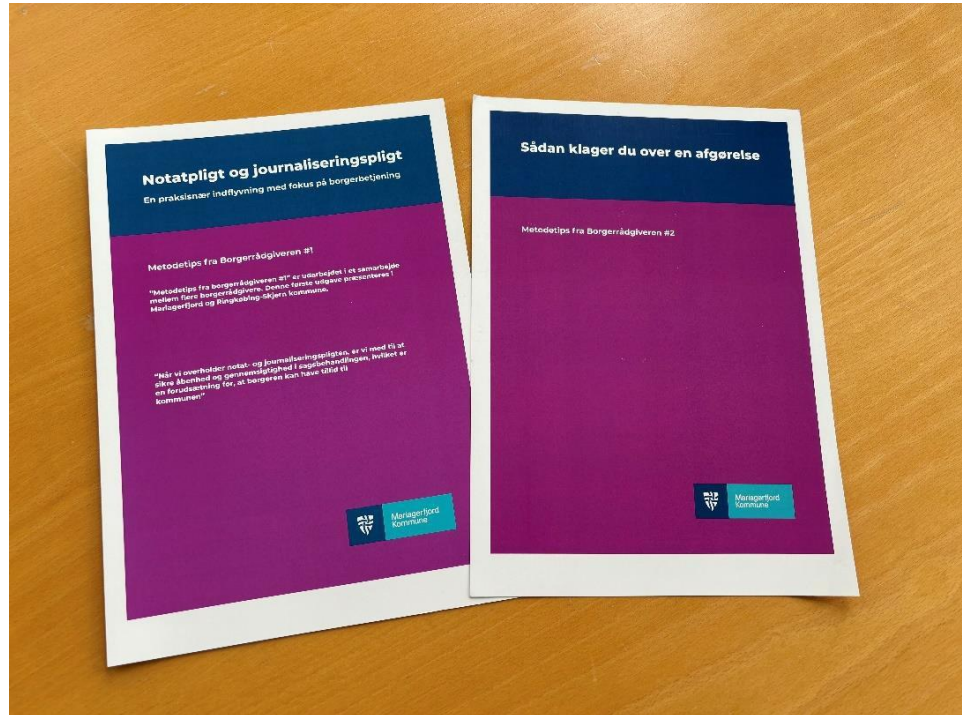
Staben dækker over funktioner som borgmesterkontor, kommunikation, HR med mere. Da de fleste af funktionerne ikke har direkte sagsbehandling i borgerens konkrete sager, er det forventeligt, at der ikke har været mange henvendelser til borgerrådgiveren herfra.

Der har i 2024 været to henvendelser, hvor borgerne har fået besvaret deres konkrete spørgsmål.

Fokus på læring

Borgerrådgiveren har ikke fundet anledning til at gå i yderligere dialog med Stab, Byråd, Personale og strategi om læring på baggrund af henvendelserne. Der vil derfor ikke være konkrete eksempler præsenteret.

Anbefalinger



På baggrund af henvendelserne i 2024 vil borgerrådgiveren komme med følgende anbefalinger:

Styrkelse af kommunikationen

Det fremgår af både registrering og også de konkrete cases i årsberetningen, at der fortsat er borgere, som henvender sig med en oplevelse af ikke at være blevet hørt eller taget alvorligt. Borgerrådgiveren anbefaler, at der også i 2025 arbejdes med at sikre, at borgerne oplever sig hørt og at forventninger afstemmes på et tidligt tidspunkt for at undgå misforståelse. Flere afdelinger arbejder allerede med dette, hvilket anbefalingen derfor bygger videre på.

Konkrete tiltag fra borgerrådgiveren:

1. For at styrke fokus på kommunikationen i 2025, tilbyder borgerrådgiveren oplæg/undervisning i De svære samtaler. Fokus vil være på praksisnære greb til medarbejderne.
2. Borgerrådgiveren vil udarbejde flere Metodetips, hvor fokus vil være på tips og opmærksomhedspunkter i kommunikationen.
3. I samtaler, hvor konfliktniveauet stiger, tilbyder borgerrådgiveren hjælp til dialogen. Borgerrådgiverens erfaring er, at dialogen ændres, når der involveres en udefrakommende uvildig instans som borgerrådgiveren jo er.
4. Borgerrådgiveren opfordrer til, at endnu flere medarbejdere vejleder om og henviser til borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren vil ligeledes fortsætte arbejdet med at udbrede kendskabet til borgerrådgiveren.

Styrkelse af forvaltningsret

Igen i 2024 har der været henvendelser, hvor borgerens retssikkerhed har været svækket. Borgerrådgiveren anbefaler, at der fortsat arbejdes kontinuerligt med borgerens

retssikkerhed. Mariagerfjord Kommune tilbyder sine medarbejdere kurser i forvaltningsret, hvorfor der allerede er en indsats på området, som varetages af en jurist i administrationen. Borgerrådgiveren anbefaler, at hver afdeling udarbejder en plan for, hvordan afdelingen vil sikre, at alle myndighedsmedarbejdere er opdateret i forvaltningsret og en plan for, hvordan denne viden holdes ved lige, fx ved genopfriskningskurser med et vist interval.

Særligt om situationen med kompressionsmidler

Borgerrådgiveren har modtaget henvendelser vedrørende kompressionsmidler og oplever, at de ansatte i Mariagerfjord Kommune står i et betydeligt krydspres. Kommunen har taget Ankestyrelsens skrivelser alvorligt og fulgt den praksisændring, som Ankestyrelsen har indført. Generelt har borgerrådgiveren ikke fundet anledning til at kritisere sagsbehandlingen, men borgerne har svært ved at forstå ændringen. Dette skyldes blandt andet, at de hører om borgere i andre kommuner, der fortsat får bevilget kompressionsmidler, hvilket skaber en opfattelse af, at Mariagerfjord Kommune er særligt restriktiv på området.

Udfordringen rækker dog ud over den enkelte sag. Når borgerne oplever forskellig praksis fra kommune til kommune, kan det skabe en opfattelse af, at Mariagerfjord Kommune handler mere restriktivt end nødvendigt – uanset om afgørelserne er i overensstemmelse med gældende regler. Denne forskel kan skade borgernes tillid til sagsbehandlingen unødigt.

Borgerrådgiveren forholder sig ikke til, om kommunens afgørelser er korrekte – det er Ankestyrelsens opgave – men konstaterer, at problematikken udfordrer kommunikationen med borgerne. Det er endvidere tankevækkende, at borgerrådgiveren har mødt tilfælde, hvor borgeren er blevet vejledt fra sundhedsvæsenet om at søge hos kommunen. Når borgeren så har fået afslag, har borgeren efterfølgende fået det bevilget i sundhedsvæsenet.

Borgerrådgiveren er bekendt med, at kommunens ledelse allerede har dialog med regionen. Dette arbejde er væsentligt for at sikre, at både kommune og region tager deres ansvar på sig og sikrer korrekt vejledning og behandling af ansøgninger. En ensartet praksis og tydelig kommunikation mellem myndighederne er ikke kun afgørende for at undgå frustrationer hos borgerne – det er også nødvendigt for at beskytte kommunens troværdighed og sikre, at borgernes tillid til sagsbehandlingen opretholdes.

Kendskab til funktionen



Som en del af arbejdet med at styrke borgerbetjeningen har borgerrådgiveren i 2024 arbejdet kontinuerligt med at udbrede kendskabet til funktionen og på at få et godt samarbejde både internt og eksternt i kommunen. 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 biblioteket, hos lægen eller i venturum på Jobcentret og Familierådgivningen. Nedenfor følger en beskrivelse af aktiviteterne i 2024:

- Drøftelse af årsberetning 2023 med øverste ledelse i alle fagenheder. Der er afholdt 9 møder.
- Oplæg for seniorrådet om årsberetning 2022 og 2023.
- Oplæg for handicaprådet om årsberetning 2022 og 2023.
- Oplæg/undervisning "Det svære forældresamarbejde" for medarbejdere i PPR.
- Opsøgende indsats til politisk Festival i Mariager med postkort og dialog med borgere. Det førte til en henvendelse efterfølgende.
- Deltagelse i Frivillig Fredag med postkort og samtaler med frivillige.
- Besøg i Pårørende gruppe for demente på Skovgården.
- Udarbejdelse af Metodetips 1 *Notat og journaliseringspligt* samt Metodetips 2 *Hvordan klager du over en afgørelse*. Udlevering af Metodetips i administrationen.
- Besøg på en skole.
- Oprettelse af side på Socialkompasset 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, regionale og lokale borgerrådgiver-netværk. I 2023 tog Borgerrådgiveren initiativ til en supervisionsgruppe med andre borgerrådgivere i Midt- og Nordjylland. Denne gruppe har mødtes 3 gange i 2024. I 2024

har borgerrådgiveren været en del af en arbejdsgruppe, som har haft fokus på formidling og udgivelse af Metodetips, som er målrettet både borgere og medarbejdere. Metodetips er offentlig tilgængelige på kommunens hjemmeside. Arbejdsgruppen behandler emner på tværs af kommunerne, hvor formålet er at sætte fokus på det, der fylder i borgerbetjeningen og hvordan vi kan forbedre oplevelsen for borgeren.





Mariagerfjord
Kommune