

Borgerrådgiverens årsberetning 2021



Mariagerfjord
Kommune



Forord

Denne beretning dækker perioden 1. januar 2021 til 31. december. 2021. Beretningen er udarbejdet for at give et indblik i, hvilke opgaver borgerrådgiveren har arbejdet med i 2021.

Jeg har nu været ansat som borgerrådgiver i Mariagerfjord Kommune i 1,5 år. Som borgerrådgiver lærer jeg noget nyt hver dag. Jeg får henvendelser fra borgere inden for alle områder. Det kan være alt fra skraldespande, foranstaltninger for børn og unge, botilbud, kontanthjælp til hjemmeplejen. Jeg skal heldigvis ikke være ekspert inden for lovgivningen på alle disse forskelligartede områder. Det klarer de enkelte fagenheder, og det er mit indtryk, at de generelt gør et rigtig godt stykke arbejde.

Som borgerrådgiver er min opgave at hjælpe borgere med at forstå det kommunale system, at hjælpe med dialogen med kommunen, når det er blevet svært og vejlede borgere i, hvordan man kan klage, når der er uenighed mellem en borger og kommunen. Jeg har fokus på at sikre borgernes retssikkerhed i kontakten med kommunen. Det er min oplevelse, at funktionen har sin berettigelse og er til stor værdi for såvel borgere som medarbejdere og ledelse. Det er en fornøjelse at samarbejde med både borgere og de ansatte i kommunen om at gøre Mariagerfjord Kommune endnu bedre.

Denne beretning er skrevet i skyggen Covid-19. Det er på alle måder en udfordrende tid, der stiller store krav til såvel borgere som de ansatte. Ligesom i 2020 har der i 2021 været perioder med hjemmearbejde, indsatser har været lukket ned og der afholdes flere virtuelle møder. Det er en speciel tid, og mit arbejde med at gøre borgerrådgiverfunktionen mere synlig i kommunen er udfordret som følge af restriktioner. At øge kendskabet til borgerrådgiverens funktion har i 2021 været et særligt opmærksomhedspunkt for mig, og det vil det også være fremadrettet. For at borgere kan få hjælp fra borgerrådgiveren, er det afgørende, at de kender tilbuddet. Jeg håber og ser frem til, at vi forhåbentlig snart får mere normale tilstande.

I efteråret 2020 kom borgerrådgiverfunktionen på finansloven. I 2021 vedtog Folketinget at bevilge 135 millioner til en pulje, der skulle give flere kommuner mulighed for at oprette en borgerrådgiverfunktion. Det har betydet, at der nu kommer borgerrådgivere i yderligere 29 kommuner i Danmark. I Nordjylland vil der fremover være en borgerrådgiverfunktion i syv af de 11 nordjyske kommuner. Aalborg, Rebild og Mariagerfjord Kommuner havde i forvejen oprettet en borgerrådgiverfunktion. De nye kommuner er Thisted, Jammerbugt, Vesthimmerland og Brønderslev kommuner. Jeg glæder mig over udvidelsen og ser frem til samarbejdet med de nye borgerrådgivere, der vil blive ansat i den kommende tid.

I beretningen vil jeg fremhæve nogle af de emner, som har gjort stort indtryk i 2021. Der har været tale om komplekse sager, hvor jeg efterfølgende har kunnet pege på konkrete udviklingsmuligheder for at skabe forbedringer i kommunen. Disse emner danner grundlag for de anbefalinger, jeg har valgt at komme med i denne årsberetning.

Jeg vil ønske dig rigtig god læselyst.

Diana Allas Opperby Christensen
Borgerrådgiver

Indledning

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

”§ 8 Borgerrådgiverens faste opgaver er at bistå borgere, der er utilfredse med Mariagerfjord Kommunes handlinger og undladelser, herunder ved at:

- 1) behandle klager over Mariagerfjord Kommune,*
- 2) yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Mariagerfjord Kommune,*
- 3) yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Mariagerfjord Kommune, og*
- 4) tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem kommunen og borgeren.”*

Borgerrådgiveren kan ikke ændre afgørelser, men kan hjælpe borgeren med at forstå afgørelsen, så borgeren kan udarbejde en kvalificeret klage, hvis borgeren fortsat er uenig i afgørelsen.

For at sikre en uvildig rådgivning arbejder Borgerrådgiveren uafhængigt af kommunens administration og er ansat af Økonomiudvalget. Borgerrådgiveren skal årligt rapportere til Økonomiudvalget om konstaterede problemer i forhold til administrationens varetagelse af sine opgaver. Siden oprettelsen af Borgerrådgiverfunktionen i 2016 har der været iværksat flere tiltag for at forbedre borgernes retssikkerhed og styrke dialogen mellem borger og kommune. Det har blandt andet ført til flere praksisændringer, undervisning internt i organisationen samt sparring i håndtering af konfliktfyldte sager.

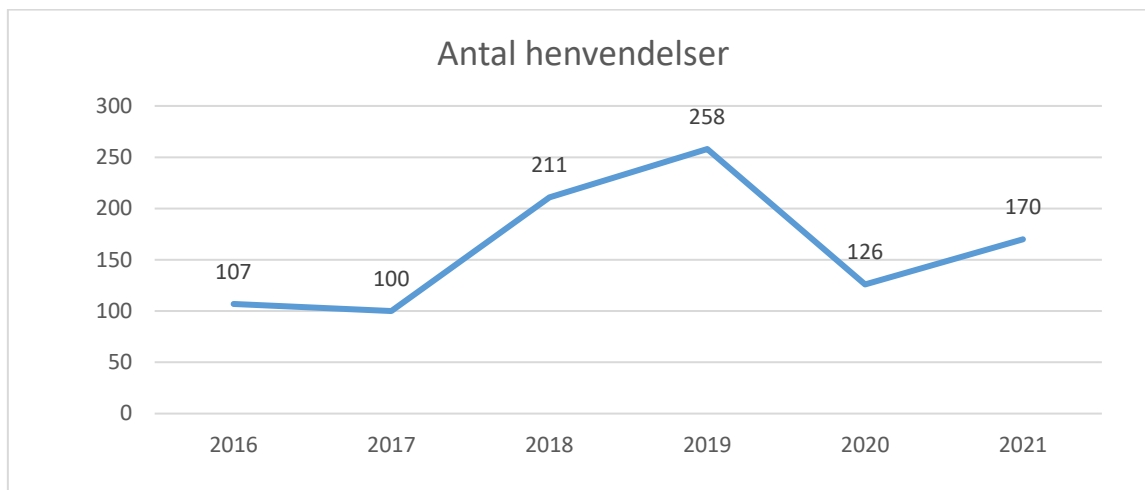
Beretningen vil beskrive den aktivitet, der har været i borgerrådgiverfunktionen i 2021. Beretningen vil indeholde en beskrivelse af antal henvendelser fordelt på de enkelte fagområder samt en beskrivelse af, hvilke emner borgerne henvender sig med. Beretningen indeholder desuden en beskrivelse af den egen-drift-undersøgelse borgerrådgiver har foretaget i 2021.

Borgerrådgiveren giver tilbagemeldinger til fagenhederne i løbet af året med forslag til forbedret borgerbetjening. De tilbagemeldinger og anbefalinger, der er givet i 2021, vil danne grundlag for de konkrete anbefalingerne, borgerrådgiveren kommer med.

Borgerrådgiveren vil afslutningsvis orientere om arbejdet med at skabe øget kendskab til borgerrådgiverfunktionen.

Henvendelser

I 2021 har Borgerrådgiveren haft 170 henvendelser. I gennemsnit har der siden 2016 været 162 henvendelser om året.

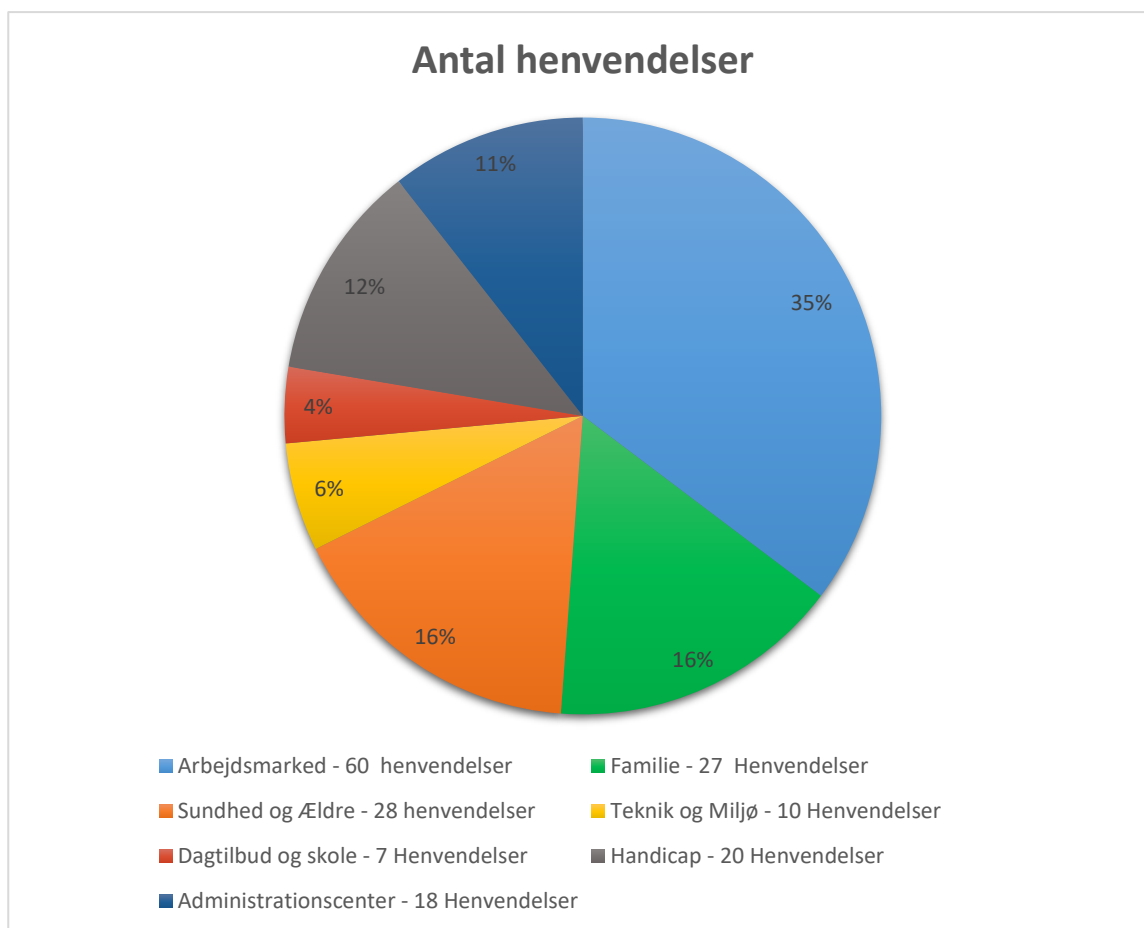


En henvendelse er defineret som en forespørgsel i en konkret sag. Henvendelser sker primært på telefon, mail eller e-Boks. En henvendelse er alt fra korte afgrænsede spørgsmål til længere forløb. De fleste borgere i længere forløb opleves at have mistet overblikket over deres egen sag eller at være decideret utilfredse og ønsker at klage. En stor motivation for at henvende sig til borgerrådgiveren er ikke altid kun deres egen sag, men et ønske om at forhindre, at andre borgere skal opleve det samme. I nogle 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.



Henvendelser fordelt på fagenheder

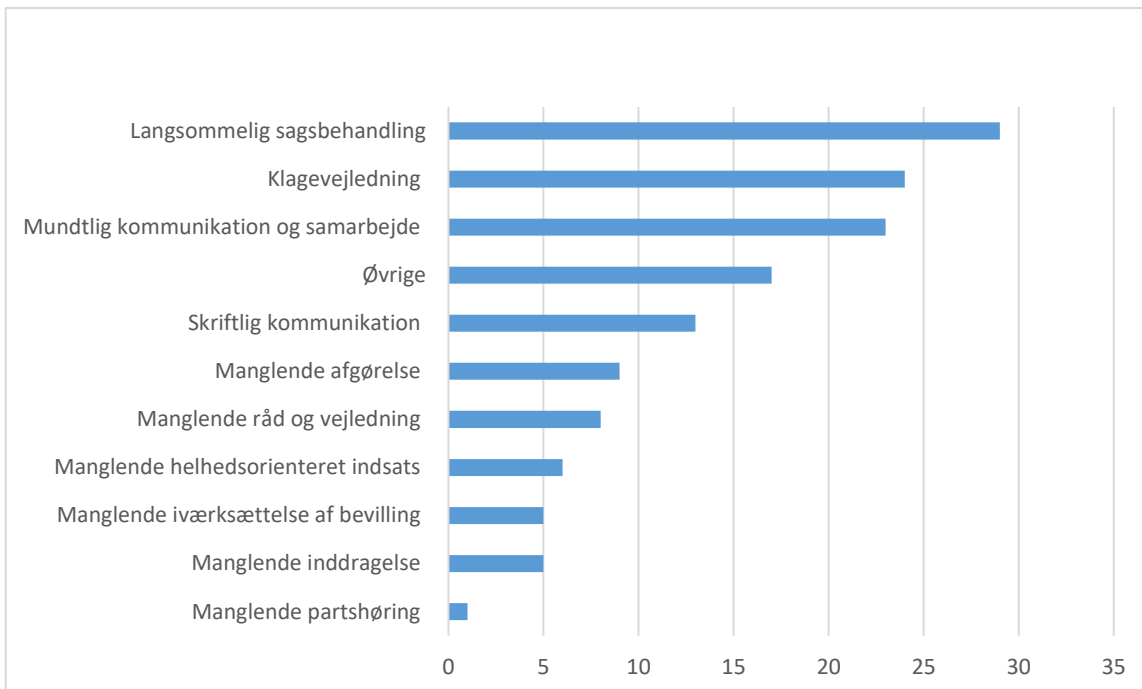
Ser man på henvendelserne fordelt på fagenheder viser det sig, at størstedelen af henvendelserne sker på det sociale område. Det er forventeligt, fordi sagerne på dette område er komplekse. Det sociale område er nemlig kendetegnet ved komplicerede love og ydelser, der har stor betydning for borgerens økonomiske og sociale forhold.



Det er vigtigt at understrege, at det er borgerrådgiverens vurdering, at mange sager i én fagenhed ikke er et udtryk for generelle problemer i fagenheden.

Emner

Borgerrådgiveren registrerer borgernes henvendelser efter emner. En borger kan godt være registreret med flere emner på samme henvendelse. I 2021 er der registreret 217 emner, som er behandlet hos borgerrådgiveren. De fordeler sig således:



Nedenfor følger konkrete eksempler på de tre emner, der vedrører flest henvendelser:

Klagevejledning

- En opsøgende medarbejder beder om hjælp på en borgers vegne. Kommunen har truffet en afgørelse, som borgeren er uenig i og som borgeren ikke forstår meningen med. Borgeren har afbrudt kontakten med fagenheden og risikerer at stå uden forsørgelse. Borgerrådgiveren hjælper borgeren med at forstå afgørelsen og hjælper med at udarbejde en klage. Borgeren har med hjælp fra den opsøgende medarbejder og borgerrådgiveren genoptaget kontakten til kommunen. Borgerrådgiveren deltager i det første møde for at støtte borgeren. Et godt møde, hvor borgeren oplever sig hørt og forstået.
- En borger henvender sig til borgmesteren og er utilfreds med kommunens vurderinger og afgørelser. Borgeren føler sig ikke hørt, og oplever, at fagenheden ikke forholder sig til borgers oplysninger. Borgmesteren henviser til borgerrådgiveren, som hjælper borgeren med at gennemgå sin sag og få skabt et overblik. Fagenheden har journalført borgers oplysninger, og har inddraget dem i afgørelsen. Borgerrådgiveren hjælper borgeren med at få sat ord på sine synspunkter, så borger føler sig hørt og vejleder borgeren om mulighederne for at klage.

Kommunikation og samarbejde

- En borger har brug for hjælp i en sag, fordi borgeren er utryk ved personalets optræden. Borgeren tør ikke sige sagsbehandleren imod, fordi borgeren er bekymret for, at det vil få negative konsekvenser for sagsbehandlingen. Borgeren er desuden bekymret for at inddrage borgerrådgiveren i sagen, og frygter, at også dette vil få negativ betydning. Borgerrådgiveren har en dialog med borgeren og hjælper med at klage over forløbet og personalets optræden. Fagenheden tager klagen alvorligt og behandler klagen. Der sikres en saglig sagsbehandling

af sagen, som kører sideløbende, og som behandles uafhængigt af klagen over personalets optræden.

- En borger giver udtryk for problemer i dialogen med sagsbehandler. Borgerrådgiveren hjælper borgeren med at forberede sig til næste samtale, hvor borgerrådgiveren deltager som bisidder for at give borgeren tryghed. Både borgeren og borgerrådgiveren oplever en god dialog til mødet.

Langsom sagsbehandling

- En borger vil klage over langsom sagsbehandling. Borgerens sag er afgjort i Ankestyrelsen og kommunen er blevet bedt om at handle i sagen. Borgeren har intet hørt fra kommunen. Ved henvendelse til fagenheden viser det sig, at brevet fra Ankestyrelsen ved en menneskelig fejl ikke er nået frem til afdelingen. Derfor har kommunen ikke sagsbehandlet som forventet. Kommunen beklager det og behandler herefter straks sagen.
- En borger vil klage over langsom sagsbehandling. Borgerrådgiveren undersøger sagen. Der er ikke tale om langsom sagsbehandling. Afdelingen har behandlet sagen inden for de lovpålagte og udmeldte sagsbehandlingsfrister på hjemmesiden. Borgerrådgiveren har taget dialogen med borgeren om, hvad borgeren kan forvente i kontakten med Mariagerfjord Kommune.

Som det ses i ovenstående eksempler hænger emnerne ofte sammen. Borgernes oplevelse af langsom sagsbehandling hænger ofte sammen med oplevelsen af ikke at være informeret tilstrækkeligt eller at være blevet hørt. Det er borgerrådgiverens indtryk, at borgeren ofte oplever sig presset af systemet med dets love og regler, hvilket påvirker kommunikationen negativt. I nogle tilfælde er det helt reelt, at borger ikke bliver tilstrækkelig inddraget og informeret undervejs. Generelt oplever borgerrådgiveren gode dialogmøder, når borgerrådgiveren har deltaget i møder med borgeren. Borgerrådgiveren oplever, at ledere og medarbejdere er velforberedte, og at møderne i langt de fleste tilfælde hjælper borgerne. Borgerne oplever det som en stor støtte at have en uvildig i lokalet, uanset om det er kommunen eller borgerrådgiveren, der er mødeleder, ligesom forberedelse af borgeren til mødet er tryghedsskabende.

I årsberetningen skal borgerrådgiveren give Økonomiudvalget en tilbagemelding på de problemer, der er registreret årets løb. Dermed har årsberetningen fokus på problemer og italesætter ikke nødvendigvis de positive oplevelser.

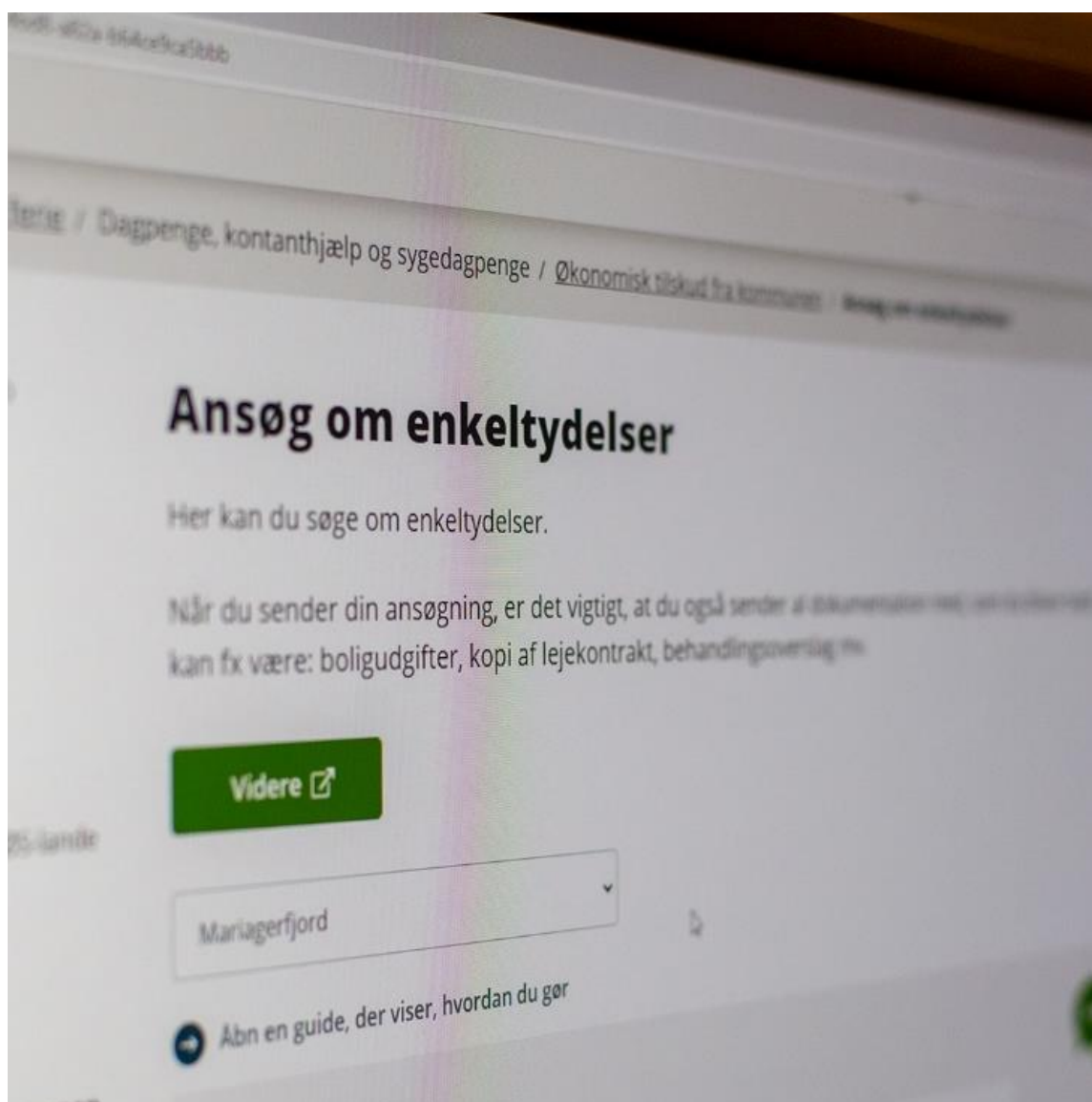
Borgerrådgiveren ønsker at fremhæve, at det er borgerrådgiverens erfaring, at der i mange sager bliver lavet et rigtig godt stykke arbejde fra fagenhedernes side. Borgerrådgiveren har i gennemgangen af flere sager kunnet konstatere, at fagenhederne har lavet et godt fagligt stykke arbejde, både i forhold til det lovgivningsmæssige, men også i forhold valg af kommunikation med borgeren. Borgerrådgiveren har for eksempel set eksempler på, at fagenheden benytter sig af Styrket borgerkontakt eller af de gode erfaringer, der er nævnt i [Kommunernes vejledningspligt over for voksne med funktionsnedsættelse](#). Her fremgår blandt andet:

- at sagsbehandler kan tage imod borgerens kontaktoplysninger ved første henvendelse og tilbyde at ringe tilbage til borgeren - i stedet for at borgeren selv skal ringe videre.
- at en samlet modtagelse eller åben rådgivning kan understøtte god og indledende vejledning og giver samtidig godt afsæt for, at kommunens medarbejdere kan hjælpe borgeren videre.

Nogle gange er henvendelser til borgerrådgiveren mere et udtryk for en frustration over kommunens fortolkning af lovgivningen, end at fagenheden har begået fejl. Når en borger er uenig med kommunen om en afgørelse, kan borgeren klage til Ankestyrelsen, som så afgør, om det er borgeren eller kommunen, der har ret. Borgerne er ofte frustreret over ventetiden på sagsbehandling

i Ankestyrelsen. Borgerrådgiveren har haft kontakt med borgere, som har ventet i 1 år på en afgørelse fra Ankestyrelsen. Borgerne bliver frustrerede i venteperioden, hvilket er fuldt forståeligt, men der er ikke noget, som kommunen kan forbedre i den henseende. Derfor ønsker borgerrådgiveren at italesætte, at henvendelser til borgerrådgiveren ikke er ensbetydende med fejl i sagsbehandlingen, men at det kan skyldes frustration over lovgivningen eller ventetid hos andre instanser, som de ansatte i Mariagerfjord Kommune ikke har indflydelse på. Her er kommunikationen med borgeren af afgørende betydning. Borgerådgiveren kan som uvildig instans spille en afgørende rolle i at skabe forståelse for kommunens muligheder og begrænsninger i et sagsforløb og hjælpe med at få genoprettet dialog og tillid til kommunen.

Borgerrådgiveren tager borgerens henvendelser alvorligt og hjælper med at undersøge den konkrete sag nærmere. Idet borgerne gentagne gange har haft oplevelsen af langsommelig sagsbehandling har borgerrådgiveren lavet en nærmere undersøgelse af om Mariagerfjord Kommune overholder de udmeldte sagsbehandlingsfrister.



Undersøgelse af sagsbehandlingsfrister

I årsberetningen for 2020 handlede anbefalingerne om mundtlig kommunikation og langsommelig sagsbehandling. Konkret blev det blandt andet anbefalet, at de ansatte i Mariagerfjord Kommune overholder sagsbehandlingsfristerne.

Borgerrådgiveren har drøftet anbefalingerne med ledelsen i fagenhederne. Flere gange er der blevet spurgt til borgerrådgiverens opfattelse af, hvorvidt der reelt er tale om langsom sagsbehandling. Henvendelserne til borgerrådgiveren kan ikke give anledning til at drage generelle konklusioner, da der er tale om et lille antal henvendelser i forhold til det samlede antal henvendelser. Borgerrådgiveren har oplevet flere tilfælde, hvor der var tale om langsom sagsbehandling, og hvor borgerrådgiveren har anbefalet fagenheden at forbedre dette. Ligeledes har det været tilfælde, hvor der ikke var tale om langsom sagsbehandling, selvom borgeren oplevede det. I de tilfælde har fagenheden ageret inden for de udmeldte sagsbehandlingsfrister.

De mange spørgsmål om langsom sagsbehandling har givet anledning til, at borgerrådgiveren i 2021 har undersøgt om kommunen overholder de sagsbehandlingsfrister, som er offentliggjort på kommunens hjemmeside. Borgerrådgiveren har bedt fagenhederne om at oplyse, hvor ofte de følger op på sagsbehandlingsfristerne og hvordan tallene aktuelt ser ud på områderne.

Ifølge vejledningen til Retssikkerhedslovens § 3 og ombudsmandens udtalelse om sagsbehandlingsfrister skal sagsbehandlingsfrister være realistiske. Det betyder, at 80-90 procent af sagerne skal behandles inden for de udmeldte tidsfrister. Ved de resterende 10-20 procent forventes der at være faglige grunde til, at sagsbehandlingen overskrider tidsfristen.

Borgerrådgiveren har modtaget besvarelser fra alle afdelinger. Alle afdelinger giver udtryk for, at de er opmærksomme på at overholde sagsbehandlingsfristerne. Der findes ikke fagsystemer, der kan trække tallene, hvorfor afdelingerne ikke fører statistik på området. Borgerrådgiveren kan derfor ikke få oplyst tal, baseret på statistik. Der er i stedet tale om mundtlige opfølgninger i den daglige dialog mellem ledelse og medarbejder. Flere afdelinger oplyser, at de er i gang med at se på, hvordan man kan lave opfølgning fremadrettet. Borgerrådgiveren mangler generelt en systematik for at sikre, at kommunen lever op til sine forpligtelser omkring udmeldte sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside. Her er der aktuelt et skema over fastsatte sagsbehandlingstider inden for forskellige sagsbehandlingsområder. Det er borgerrådgiverens klare indtryk, at dette skema ikke bliver systematisk vedligeholdt. Det har derfor ført til følgende anbefalinger:

- At alle afdelinger skal forholde sig til, hvordan de følger op på, om de udmeldte sagsbehandlingstider overholdes. Borgerrådgiver er kommet med konkrete forslag til opfølgning som for eksempel stikprøvekontrol.
- At skemaet ændres på hjemmesiden og der følges op årligt. Borgerrådgiver er kommet med konkrete forslag til ændringer.
- At der udpeges en tovholder til at sikre den årlige opfølgning.

Direktionen behandlede anbefalingerne i december 2021. Her blev det besluttet:

- At fagsekretariatene skal foretage stikprøvekontrol af sagsbehandlingstiderne på egne fagområder.
- At skemaet opdateres som anbefalet.
- at der udpeges en kontaktperson ved Center for Byråd, Personale og Strategi, der har ansvaret for, at skemaet opdateres og der igangsættes stikprøvekontrol. Opgaven overgår derefter til fagsekretariatene.

Borgerrådgiveren har herefter afsluttet egen-drift-undersøgelsen.

Anbefalinger

Det fremgår af borgerrådgiverens vedtægter § 6, at borgerrådgiveren kan komme med forslag og anbefalinger til kommunens politiske og administrative ledelse. Det fremgår endvidere af § 14, at borgerrådgiveren er forpligtet til at medvirke til forbedringer ved blandt andet at sikre tilbagemeldinger til kommunen om sine overordnede konstateringer. Borgerrådgiveren giver løbende både mundtligt og skriftligt feedback til forvaltningen som følge af borgerhenvendelser.

Borgerrådgiveren sætter i sine tilbagemeldinger både fokus på det som fagenheden gør godt, og det som skal gøres bedre. Generelt oplever borgerrådgiveren et godt samarbejde med alle fagenheder. Fagenhederne er hurtige til at svare og sende det materiale, borgerrådgiveren efterspørger. Desuden tager fagenhederne godt imod borgerrådgiverens anbefalinger, når en sag afsluttes. Borgerrådgiveren har fået flere tilbagemeldinger fra fagenheder, som fortæller, at de aktivt bruger tilbagemeldingerne til nærmere drøftelse i afdelingen med henblik på at skabe udvikling.

Tilbagemeldingerne og anbefalingerne fra 2021 danner grundlag for de konkrete anbefalinger, som borgerrådgiveren peger på i denne årsberetning. Anbefalingerne er ikke et udtryk for generelle problemstillinger i kommunen, men bør danne grundlag for læring og refleksion for ansatte i hele kommunen.

Borgerrådgiveren anbefaler:

- At foranstaltninger iværksættes straks efter bevilling
- At kommunen sikrer vejledning og inddragelse af borgeren i sin sag
- At fagenhederne fortsætter arbejder med at implementere koordinerende sagsbehandling

Foranstaltninger iværksættes straks efter bevilling

Borgerrådgiveren har i løbet af året haft fem henvendelser om manglende iværksættelse af foranstaltninger. I fire af sagerne var borgeren blevet bevilget en ydelse, men den var ikke sat i værk af fagenheden. I de tre af fire tilfælde oplevede borgerne en forværring af deres helbred i ventetiden. Udover nævnte tilfælde har borgerrådgiveren også stiftet bekendtskab med borgere, der oplever, at selvom ydelser er iværksat, er der tilfælde, hvor levering af ydelser ikke sker som aftalt.

Manglende iværksættelse af ydelser har flere årsager, hvilket har ført til forskellige anbefalinger til fagenhederne. I én sag var der tale om godkendelser, der manglede, før bevillingen kunne iværksættes. Fagenheden havde gjort det, der skulle gøres, men var afhængig af godkendelse, inden det kunne sættes i gang i praksis. Borgerrådgiver kunne informere borger om dette og herefter afslutte sagen.

I en anden sag var der tale om begrænsninger som følge af Covid-19-restriktioner, hvilket forsinkede forløbet. Borgerrådgiveren kom med konkrete anbefalinger om, at fagenheden bør være særlig opmærksom på at følge op hos borgere, hvor Covid-19 restriktioner betyder, at ydelser ikke kan leveres. Såfremt møder udsættes, kan der være behov for ekstra opfølgning fra kommunens side for at sikre, at borgerens situation ikke forværres i ventetiden. Samtidig gjorde borgerrådgiveren borgeren opmærksom på, at borgeren også har en pligt til selv at kontakte kommunen, når der er nye oplysninger i sagen. Dermed er forpligtelsen gensidig.

I to sager var der tale om ventetid på personale, der kunne varetage opgaven. Borgerrådgiveren gjorde fagenheden opmærksom på, at kommunen har en forsyningsforpligtelse jf. Servicelovens § 4. Kommunen er derfor forpligtet til at sikre, at der er de nødvendige tilbud til borgeren. Socialministeren har i en skrivelse udtalt, at når en kommune træffer afgørelse om støtte efter servicelovens regler, har kommunen også pligt til at levere den pågældende ydelse. Udgangspunktet er, at afgørelsen skal iværksættes straks, med mindre andet fremgår af afgørelsen. Der kan dog være særlige forhold, der gør sig gældende i den konkrete situation, som umuliggør, at tilbuddet kan iværksættes med det samme. I de tilfælde, hvor det bedst egnede tilbud for eksempel ikke har ledige pladser, skal kommunen forsøge at finde et alternativt, eventuelt midlertidigt tilbud. Borgerrådgiveren gjorde fagenheden opmærksom på, at de derfor straks burde have iværksat ydelsen eller havde undersøgt alternative løsninger.

Kommunen sikrer vejledning og inddragelse af borgeren i sin sag

Borgerrådgiveren har i løbet af året behandlet 13 henvendelser omkring manglende inddragelse og/eller manglende vejledning. Borgerinddragelse er afgørende for borgerens retssikkerhed, hvorfor denne rettighed går igen i flere forskellige love. Det gælder både retssikkerhedsloven, serviceloven, folkeskoleloven, beskæftigelsesloven m.fl. Kommunen har helt overordnet en forpligtelse til at tilrettelægge sagsbehandlingen, så borgeren kan udnytte retten til at blive inddraget, ligesom borgeren skal være vide, at borgerens synspunkter indgår i vurderingen. Forvaltningsloven indeholder bl.a. regler, der bygger på krav om åbenhed og indflydelse for borgeren. Et af formålene er at sikre, at den enkelte borger kan få indflydelse på de beslutningsprocesser, der vedrører borgerens egne forhold.

En væsentlig forudsætning for at kunne medvirke ved sagsbehandlingen er, at borgeren får den fornødne vejledning om rettigheder og pligter. Efter forvaltningslovens § 7 har borgeren krav på vejledning fra den offentlige myndighed om spørgsmål på myndighedens område. Det præciseres, at den ansatte bør sikre, at borgeren får tilstrækkelig orientering om, hvilken betydning reglerne på det pågældende område har for vedkommende, og hvordan borgeren lettest og mest effektivt kan opfylde de eventuelle krav, der er i lovgivningen.

Borgerrådgiveren har hjulpet borgerne med at undersøge sagerne nærmere og har kunnet konstatere, at der i flere tilfælde har været tale om manglende vejledning og inddragelse af borgeren. Borgerrådgiveren har gjort fagenheden opmærksom på kommunens vejledningsforpligtelse, og sat fokus på, at borgeren altid bør modtage vejledning om muligheder i lovgivningen, når borger henvender sig og efterspørger dette. Er den ansatte ikke bekendt med muligheder, bør det undersøges nærmere eller der kan henvises til øvrige medarbejdere med viden inden for området.

I forhold til inddragelse har borgerrådgiveren ydet råd og vejledning til borgerne om, hvad borgerne konkret skal gøre for at sikre, at borgernes synspunkter kommer med i sagsbehandling.

I den ene sag er fagenheden i tæt dialog med borgeren, efter borger henvender sig og gør opmærksom på udfordringer i sit forløb. Borgerrådgiveren har været med på sidelinjen og har efterfølgende været i dialog med fagenheden. Fagenheden har oplyst, at fagenheden som følge af borgers oplevelse har ændret procedure i sagsbehandlingen for at sikre, at der fremadrettet sker inddragelse af borgerne i lignende sager. Derudover blev borgeren tilbudt en ny behandling af sin sag, da der var truffet afgørelse uden inddragelse af borgeren.

Inddragelse af borgerens synspunkter er med til at sikre borgerens retssikkerhed. Det har indflydelse på den afgørelse, der træffes, herunder på den begrundelse, der gives. Inddragelse skaber større tryk for borgeren. Når borger føler sig hørt og set i sagsbehandlingen er der banet vej

for en god dialog omkring afgørelsen, uanset om afgørelsen er til borgers fordel eller ej. Borgere har via inddragelsen ofte haft mulighed for at stille spørgsmål undervejs og har dermed et godt indblik i sagsforløbet. Det er med til at kvalificere og sikre den gode sagsbehandling i forbindelse med afgørelsessager. Borgerrådgiveren anbefaler, at fagenhederne sikrer, at der sker en systematisk borgerinddragelse som beskrevet i lovgivningen. Det kan gøres gennem procedurebeskrivelser, skemaer, IT-systemer eller lignende.

Fagenhederne fortsætter arbejder med at implementere koordinerende sagsbehandling

Borgerrådgiveren har haft tre sager, hvor borgerrådgiveren kunne konstatere, at der var tale om mangel på koordinerende indsats i et kompliceret borgerforløb. Det har blandt andet betydet unødigt lang sagsbehandlingstid, ligesom flere af borgerne har oplevet at blive kastet rundt i systemet, uden at der bliver iværksat den nødvendige støtte. Borgerrådgiveren har i de konkrete forløb hjulpet borgeren med at sikre en koordinering fremadrettet.

Mariagerfjord Kommune har iværksat tiltag med koordinerende sagsbehandling, hvor ansatte i kommunen har været på kursus i foråret 2021. Der er indført nyt IT system, som skal håndteres. Kommunen er godt på vej, men ud fra de konkrete sager erfarer borgerrådgiveren, at kommunen endnu ikke er i mål på dette område. Det er forventeligt, da der er tale om en længere implementeringsproces. Det er et emne, som har stor betydning for borgeren i praksis, hvorfor borgerrådgiveren anbefaler, at kommunen fortsætter arbejdet med implementering af ny praksis på området.



Borgerrådgiverens synlighed

Det er afgørende for funktionen, at såvel borgere, som ansatte har kendskab til borgerrådgiverfunktionen i kommunen. På baggrund af de dalende antal henvendelser i 2020 har borgerrådgiveren i 2021 arbejdet med at afdække behovet for at skabe øget synlighed omkring borgerrådgiverfunktionen samt set på hvilke tiltag, der kunne være relevante i forhold til målgruppen. Borgerrådgiveren har undersøgt det ved at inddrage viden fra afdelingslederne i kommunen, som har kendskab til målgruppen, både i forhold til borgerne og de ansatte. Undersøgelsen har vist sig, at der er et behov for at arbejde med at skabe øget synlighed og der er peget på 5 tiltag, som vil være relevante:

1. Deltagelse i afdelings/personalemøder
2. Information på Intra
3. Video på sociale medier
4. Postkort
5. Feedback på sagsforløb til den enkelte medarbejder og til afdelingen

Borgerrådgiveren har i 2021 lavet følgende aktiviteter:

- Drøftelse af årsberetningen 2020 med ledelsen i alle fagenheder.
- Formelle og uformelle samarbejds møder med ledere
- Præsentation på personalemøde
- Rundvisning i en afdeling
- Borgerrådgiveren har siddet fysisk og arbejdet på forskellige lokaliteter i kommunen
- Skriftlig og mundtlig feedback i konkrete sagsforløb
- Præsentationsmøde i Seniorrådet
- Møde med Frivilligcentret
- Møde med Ældresagen Hadsund
- Møde med Ældresagen i Hobro
- Fysisk har borgerrådgiveren været forbi alle de praktiserende læger, hvor der er lagt brev til den enkelte læge med information om borgerrådgiverens arbejde samt postkort til uddeling til borgere.

Borgerrådgiveren har endvidere undersøgt muligheden for at få video på de sociale medier, hvilket aktuelt ikke er muligt grundet GDPR-reglerne.

Borgerrådgiverens repræsentation

Borgerrådgiveren er en del af det landsdækkende borgerrådgivernetværk. Netværket har et årligt seminar, som borgerrådgiveren deltager i. I 2021 deltog 38 borgerrådgivere fra hele landet. Dagen bød på faglige oplæg, sparring og dialog med ombudsmanden. Der var blandt andet oplæg fra et forskerhold fra Syddansk Universitet, som gav tilbagemelding på et forskerprojekt omkring forråelse i relationen mellem borger og sagsbehandler i sociale sager. Borgerrådgivere fra hele landet havde medvirket med data til dette forskerprojekt.

Borgerrådgiveren deltager i et månedligt møde med de øvrige borgerrådgivere i det Nordjyske/østjyske netværk. Formålet er faglig sparring. Borgerrådgiveren har et tæt samarbejde med de to øvrige borgerrådgivere i Nordjylland. Borgerrådgiveren har siden marts 2021 afholdt ugentligt sparringsmøde med borgerrådgiveren fra Aalborg Kommune. Fra december 2021 var netværket udvidet, hvor også borgerrådgiveren fra Rebild Kommune har sagt ja til at deltage.



Mariagerfjord
Kommune