



Nyborg Kommune



Borgerrådsgiverens årsberetning for 2021

Indholdsfortegnelse:

Forord og introduktion.....	side 3
Resume	side 5
Anbefalinger	side 6
Borgerrådgiverfunktionen	side 7
Borgerrådgivere i hele Danmark	side 7
Mine første 90 dage	side 9
Hvordan arbejder jeg ?	side 10
Mit møde med borgerne	side 12
Mødevirksomhed	side 13
Tværfaglige møder	side 13
Tendens omkring møder i Jobcenteret	side 14
Registrering af borgernes henvendelser	side 15
Borgernes henvendelsesmønster til Borgerrådgiveren	side 16
Henvendelsesart	side 18
Straks afklaring	side 19
Hvorfor klager borgerne ?	side 21
Borgernes møde med Nyborg Kommune	side 24
Manglende tilgængelighed	side 29
Borgernes retssikkerhed	side 31
Sagsbehandlingsfrister	side 36
Mindre "egen-drift-undersøgelse" med fokus på sagsbehandlingsfrister	side 37
Partshøring	side 40
Hvordan partshører man ?	side 41
Hyppige sagsbehandler skift	side 41
Dagsordner	side 43
Undskyldning kontra beklagelse	side 43
Undervisning	side 44
Whistleblowerordning	side 44

Forord og introduktion:

Borgerrådgiveren er ansat af byrådet, og årsberetningen er rettet mod byrådets medlemmer.

Beretningen er opdelt i temaer.

For at øge tilgængeligheden er sproget i beretningen, så vidt det er muligt, søgt formuleret uden "kancellisprog".

I tilgangen til rollen som borgerrådgiver, har der fra starten af året været lavet klare aftaler med ledere om samarbejdsform, herunder feedback og afrapporteringer. Fokus har været, at der skal være gennemsigtighed, ordentlighed og saglighed. Det bagvedliggende datagrundlag er forsøgt fremstillet visuelt frem for mange beskrevne ord, i et håb om at gøre dette lettere tilgængeligt og forståeligt.

Beretningen følges op af en mundtlig fremstilling til byrådet af særlige problemområder fra det forgangne år på et byrådsmøde.

Nyborg Kommune har haft en borgerrådgiverfunktion siden 2016. Der har været 2 borgerrådgivere før undertegnede. Jeg efterfulgte den tidligere borgerrådgiver i januar 2021. Det betyder, at dette er min første beretning.

Beretning dækker hele kalenderåret 2021.

Jeg startede midt i en corona nedlukning. Det betød, at der var ganske få medarbejdere på rådhuset, og på kommunens øvrige lokationer. Borgerrådgiverfunktionen var åben for henvendelser, selvfølgelig hele tiden under hensyntagen til de enhver tid anbefalede sundhedsmæssige forholdsregler, og der var borgerhenvendelser fra dag 1.

Trods ovenstående start, oplevede jeg mig godt modtaget, herunder også af mine nærmeste kollegaer i sekretariatet på rådhuset. Tak for jeres venlighed med at hjælpe mig i gang, og tak for at svare på alle de spørgsmål en nyansat har.

Jeg har modtaget, og modtager løbende, meget positive tilkendegivelser fra borgere i kommunen, jeg kommer i kontakt med. De er glade for, at der i Nyborg Kommune findes en borgerrådgiverfunktion. De udtrykker alle stor tilfredshed med, at der findes et sted, hvor man kan søge uvildig hjælp, når der ingen kommunikation er, når kommunikationen er gået skævt, når de har mistet overblikket over deres sag i kommunen, eller hvis de ikke føler sig set, hørt, forstået eller inddraget i deres sag.

Specielt gives god feedback fra borgerne på, at der findes et sted/funktion i kommunen som er neutralt i forholdet til forvaltningerne, at det er et fortroligt rum, hvor borgernes oplysninger som udgangspunkt ikke deles med forvaltningerne, samt at der er tid og mulighed for at lytte og tale færdigt. Det er en fornøjelse som borgerrådgiver, når en borger på vej ud af døren efter sidste samtale hos mig, vender sig i døren og siger: "Tusind tak for din hjælp, du har gjort en reel forskel for mig", "Jeg kunne ikke have klaret dette her selv – tak for din hjælp", osv.. Det giver energi og så meget mening i jobbet. Disse typer feedback fra borgere har jeg modtaget mange af.

Jeg har valgt at bruge konkrete borgeroplevelser (cases) i min årsberetning, da jeg mener det giver det bedste virkelighedsbillede. Derudover har jeg i nogle cases valgt at videre bringe borgerne egne beskrevne oplevelser af deres sagsforløb, herunder mødet med deres sagsbehandler. I de cases jeg har valgt at gøre

dette, er det med fuldt samtykke fra borgerne (borgerne er orienteret om at årsrapporten offentliggøres og dette er de fuldt indforstået med)

Min succes som borgerrådgiver i Nyborg Kommune afhænger af et godt og konstruktivt samarbejde med ledelsen af forvaltninger og medarbejder, hvor det holdes et fast og skarp blik på, at uanset om forvaltningerne og jeg har forskellige roller (typisk myndighedsrollen kontra borgerrådgiverrollen) , er vi her alle med det fælles mål, at yde den bedst mulige service overfor dem, vi alle er her for – borgerne. Samt at retssikkerheden overholdes i alle sager, så borgerne oplever, at de bliver set, hørt og forstået.

Mine anbefalinger bygger på mine observationer og erfaringer fra de sager jeg har været involveret i, samt de mindre egen-drift-undersøgelser jeg har lavet i 2021 i organisationen. Jeg er bevidst om, at der træffes hundredvis – ja måske tusindvis af myndighedsafgørelser og ekspederes nok lige så mange borgere telefonisk og ved personlige henvendelser årligt i Nyborg kommune, og at mange af disse henvendelser ser og hører jeg ikke til. Men det er jo ikke disse borgere der henvender sig til mig. Det er de borgere, der oplever sig uretfærdigt eller dårligt behandlet.

Jeg er stor tilhænger af kritik. Kritik – og specielt konstruktiv og konkret kritik, skaber refleksioner og kan give anledning til tanker og overvejelser, som kan skabe grobund for, at vi alle lærer af egne og andres fejl. Ingen organisation er fejlfri. Det er jeg heller ikke. Det, der kendetegner en sund organisation, er, at den er åben for at lære af egne og andres fejl.

Jeg ønsker god fornøjelse med læsningen.

Resume.

Denne beretning er min første årsberetning som borgerrådgiver i Nyborg kommune og dækker 2021. Den giver et indblik i, hvordan jeg arbejder, og hvad borgerne synes om borgerrådgiverfunktionen.

Beretningen klarlægger, hvorfor borgerne henvender sig til mig, og giver et bud på, hvorfor borgerne er utilfredse med deres sag i kommunen, og hvordan et udsnit af borgerne oplever deres møde med Nyborg kommune som myndighedsfunktion.

Beretningen giver en status på Borgerrådgiverens bud på borgernes retssikkerhed på udvalgte fagområder.

Den peger på, at der bør tages handling på børnehandicapområdet. I de sager jeg har været involveret i, er borgernes retssikkerhed truet, tilgængeligheden til afdelingen og sagsbehandlerne meget kritisk i disse sager, involvering af borgerne i deres sag og transparenthed i processerne er udfordret, i flere tilfælde direkte manglende kommunikation (manglende svar på ansøgninger), samt at de lokale politiske sagsbehandlingsfrister overholdes ikke. Rapporten tydeliggør, at der er store udfordringer i serviceringen af borgerne grundet hyppige sagsbehandlerskift.

Set bredt over de fagområder, hvor der er stor kontakt til store borgermængder, som f.eks. Borgerservice, Ydelseskontor, Jobcenteret, Børne- og familieområdet, Myndighedsområdet, samt det tekniske område, anbefales en kompetenceudvikling i bedre borgerdialog.

Endvidere peger beretningen på, at der er behov for ledelsesmæssig fokus på, at der altid fremsendes dagsordner til borgerne ved indkaldelse af møder. Der er tendens til, at dette ikke sker, det betyder at borgerne reelt ikke ved hvad de møder ind til, ikke ved hvad der skal opnås i mødet, samt om det kræver forberedelse fra borgernes side.

Beretningen peger på, at der er behov for et øget fokus på de lokalt besluttede sagshandlingstider. Dels om de overholdes, og dels om den fastsatte frist er realistisk. Borgerrådgiveren iværksætter en egen-driftundersøgelse i Q 1 – 2022 på alle områderne.

Slutteligt ligger Borgerrådgiveren op til diskussion og beslutning om, hvornår kommunen anvender beklagelser kontra undskyldninger, når kommunen har begået fejl.

Der er en kort status på whistleblowerordningen i Nyborg Kommune.

Anbefalinger.

Anbefaling:

Jeg anbefaler, at på myndighedsområder hvor der er stor borgerkontakt, det være sig fysiske analoge ekspeditioner, eller telefoniske ekspeditioner, gennemføres et kompetence udviklings forløb i bedre borgerdialog, en konstruktiv borgerkommunikation, med indbyggede elementer af konflikthåndtering.

Anbefaling:

Jeg anbefaler, at der tages ledelsesmæssigt tiltag i børne- og familieafdelingen, der sikre at alle borgere kan komme i kontakt med deres sagsbehandler, og der laves interne servicemål for, hvornår en borger kan forventes at blive kontaktet, når sagsbehandleren ikke er tilgængelig. Dette bør oplyses til borgeren ved forgæves kontakt til sagsbehandleren.

Anbefaling:

Jeg anbefaler, at cheferne minimum en gang årligt gennemgår de politiske vedtagne sagsbehandlingstider (Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2), og sikre, at de dels overholdes og dels afspejler et realistisk billede af, hvad der er muligt at imødekomme. Det bør undersøges om der findes teknologiske løsninger på ovenstående. Alternativt bør det styres manuelt.

Anbefaling:

Jeg anbefaler, at iværksætte styring af sagsbehandlingsfrister (Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2), samt opbygge ledelsesinformation på alle sagsområder i børne- og familieafdelingen, herunder børne- og handicapområdet. Det bør undersøges om der findes teknologiske løsninger på ovenstående. Alternativt bør det styres manuelt.

Anbefaling:

Jeg anbefaler, at der sættes ledelsesmæssigt fokus på sagsbehandlingsskift i børne- og handicapafdelingen, således borgerne oplever mindst muligt ved skiftet. Det betyder, at tidligere og ny sagsbehandler laver en klar og tydelig overleveringsforretning internt, samt at borgerne rettidig orienteres om sagsbehandlerskiftet, og her anbefales det, at borger som minimum får et telefon opkald fra ny sagshandler, alternativt via en besked i borgerens e-boks.

Anbefaling:

Jeg anbefaler, at der sættes ledelsesmæssigt fokus på, at der er tydelige og transparente dagsordner til alle møder, borgerne indkaldes til, således borgerne ved, hvad de møder ind til, om der forventes forberedelse fra borgernes side til mødet, samt hvad der skal opnås på mødet

Anbefaling:

Jeg anbefaler, at jeg laver et oplæg til direktionen omkring beklagelser kontra undskyldninger. Dette for at starte en proces ned i organisationen om bevidstgørelsen af brugen af de to begreber, således der ikke bare altid sendes beklagelser til borgerne i sager hvor kommunen har fejlet.

Alle anbefalinger fremgår af selve rapport i de sammenhænge, hvor de er relevante.

Borgerrådgiverfunktionen.

Rammer og formål med borgerrådgiverfunktionen er i Nyborg Kommune, ligesom i langt de fleste andre kommuner, der har en borgerrådgiverfunktion, etableret efter Lov om Kommunernes Styrelse § 65e.

Det betyder, at funktionen er oprettet som en uvildig funktion, der ikke referer til direktionen, men direkte til Byrådet. Vedtægterne for borgerrådgiverens rolle og virke ligger på Nyborg.dk:

<https://www.nyborg.dk/da/borger-og-selvbetjening/borgerradgiver/>

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er i vedtægtens § 3 beskrevet således:

Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og erhvervslivet, og Nyborg Kommune, samt bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Nyborg Kommune og medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiverfunktionen har derfor to vigtige spor.

Et spor, der indeholder dialogiske elementer med fokus på at styrke dialogen mellem borgere og kommunens forvaltninger og et retssikkerhedselement, der har fokus på, hvorvidt de forvaltningsretlige regler og principper er overholdt.

Et andet spor, der fokuserer på, hvordan borgere kan klage og hvilken læring, der kan uddrages af klager over kommunens sagsbehandling.

Alle borgere, brugere og erhvervsdrivende i Nyborg Kommune kan henvende sig til borgerådgiveren med henblik på vejledning og hjælp til gennemgang af et sagsforløb.

Borgerrådgiverens overordnede funktion er således at varetage opgaver som råd og vejledning samt tilsyn med kommunens administration, hvilket betyder, at borgerrådgiveren også kan undersøge, om de gældende juridiske og forvaltningsretlige regler og principper for sagsbehandlingen er overholdt.

Derudover tilbyder borgerrådgiveren rådgivning, sparring i komplekse sager, samt undervisning til medarbejderne i kommunens forvaltninger.

Borgerrådgivere i hele Danmark.

I december måned 2020 havde 42 af landets kommuner en borgerrådgiver. I skrivende stund er der borgerrådgivere i 78 af landets 98 kommuner. Og der er flere på vej.

Justitia, der er Danmarks første uafhængige tænketank, og som har til formål at styrke fokus på og respekten for grundlæggende retsstatsprincipper i offentligheden, blandt myndigheder, eksperter og beslutningstagere i Danmark såvel som international, udgav i 2020 en rapporten "Borgerrådgivere – en sikring af borgernes retssikkerhed". Rapportens anbefalinger var:

Oversigt over anbefalinger

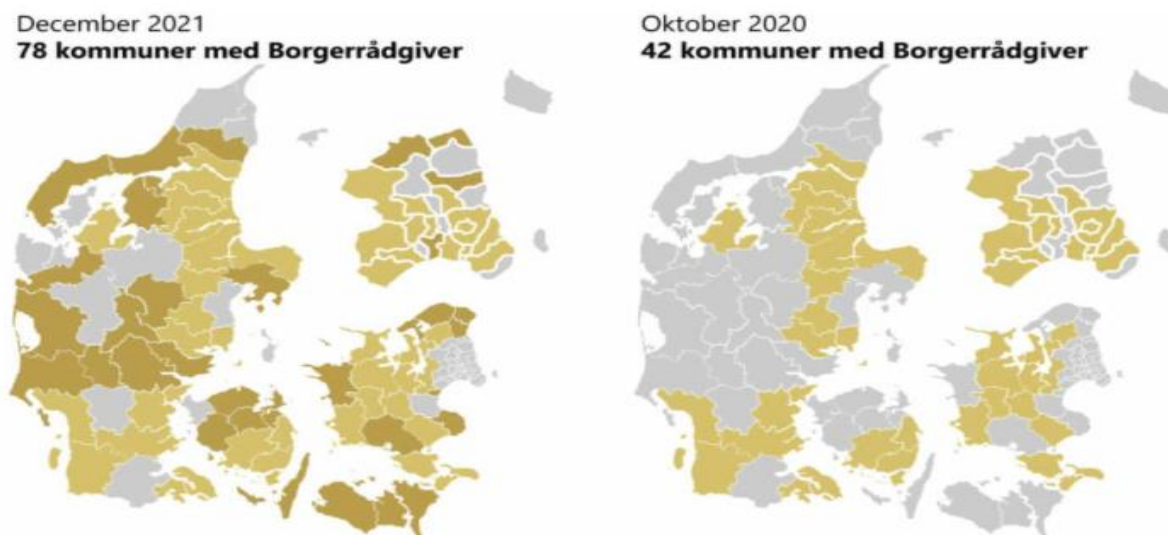
1. Borgerråd giverordningen skal gøres obligatorisk for alle kommuner.
2. Alle borgerråd givere skal være formelt uafhængige af forvaltningen.
3. Borgerråd givernes opgavemandater skal præciseres og til en vis grad ensrettes.
4. Borgerråd givne skal kunne give ikke-bindende udtalelser om resultatet af forvaltningens afgørelser som led i deres rådgivning af borgerne og deres tilsyn med forvaltningen.
5. Kommunerne skal forpligtes til at sikre tilstrækkelige ressourcer til borgerråd giverordningen samt til årligt at oplyse, hvor mange årsværk der reelt er brugt til "klassiske borgerråd giveropgaver".
6. Det skal være obligatorisk at fastsætte klare og detaljerede regelsæt for borgerråd giverordningen.
7. Det skal være et krav, at borgerråd givernes regelsæt er offentligt tilgængelige.
8. Kommunerne skal give tydelig information om, hvorvidt deres borgerråd giver er formelt uafhængig af forvaltningen.
9. Kommunerne skal sikre, at borgerråd givne besidder de relevante kompetencer for at hæve retssikkerhedsniveauet.
10. Kommunerne skal udbrede kendskabet til borgerråd giverordningen, herunder ved at give lettilgængelige oplysninger til borgerne om ordningen, og hvordan borgerråd givne kan hjælpe.

Hele rapporten kan læses her: https://justitia-int.org/wp-content/uploads/2020/10/Analyse_Borgerra%CC%8Adgivere-en-sikring-af-borgernes-retssikkerhed.pdf

Konsekvensen blev, at der blev afsat puljemidler på finansloven for 2021.

Det betyder, at de resterende kommuner i Danmark nu er i gang med at ansætte borgerråd givere. På Fyn er Langeland, Assens, Middelfart, Ærø og Odense i gang med at ansætte borgerråd giver, og flere kommer løbende til på landsplan.

Figur 1:



Der er et landsdækkende netværk af borgerråd givere. Netværket mødes årligt til et to dages seminar, hvor vi deler nyttige informationer, viden, erfaringer, sparrer med hinanden, og drøfter nye tendenser inden for borgerråd giverfunktionen. Dette netværk er jeg en del af.

Jeg er herudover med i et mindre netværk, der består af Fåborg Midtfyn, Kolding, Haderslev, Sønderborg, Tønder og Esbjerg (Odense er på vej ind i starten af 2022). Dette netværk mødes fysisk 4 gange om året. Hovedindholdet er faglig sparring og vidensdeling.

Mine første 90 dage.

At jeg startede midt i en corona nedlukning betød, at det selvsagt ikke var så lige til at komme rundt i organisationen og hilse på ledere, mellemledere og medarbejdere og få opbygget relationer. Jeg tror på, også i rollen som borgerrådgiver, at relationerne er vigtige, når man skal samarbejde om sager, hvor synspunkterne og interesserne kan være forskelligrettede.

Derfor var noget af det første jeg gjorde, at jeg tillod mig at kontakte alle chefer i organisationen og inviterede til et virtuelt møde med dem alle. Her var temaerne, dels at få hilst på hinanden, høre om de enkelte områder, og at få indgået helt konkrete skriftlige samarbejdsaftaler med alle cheferne.

Disse samarbejdsaftaler indeholder detaljerede aftaler om:

- Hvordan cheferne for deres respektive områder ønsker, at borgerrådgiveren tilgår deres områder med konkrete sager (på lederniveau, mellemlederniveau eller medarbejderniveau).
- Hvordan ønskes eventuel feedback til afdelingen på sagerne, løbende og når sagen er afsluttet hos borgerrådgiveren.
- Hvordan arbejder vi sammen, så længe sagen er åben hos borgerrådgiveren.
- Præsentation af begrebet "læringsager".

I februar måned havde jeg et mindre oplæg i den store ledergruppe omkring "læringsager".

Definitionen på en læringsager er, at det er en sag, der har været forbi borgerrådgiveren, og hvor det efter dialog med den ansvarlige chef for området, er enighed om, at denne sag kan skabe læring i organisationen, så fejlen ikke begås igen. Her er der lavet aftaler med hver enkelt chef om, at chefen sikre denne læring implementeres tilbage i organisationen. Det er min erfaring fra tidligere organisationer, at der er stor risiko for at læring fra disse typer sager "fordamper" i daglig drift, hvis der ikke indgås konkrete skriftlige aftaler om implementering af læringen tilbage i organisationen, herunder hvem er ansvarlig for implementeringen.

De områder, hvor jeg havde en forventning om, at der kom flest henvendelser til mig, tillod jeg mig at spørge om lov til at komme med på virtuelle personalemøder. Fysiske møder er i sådanne sammenhænge for mig altid af foretrække, men omstændighederne kunne ingen lave om på, derfor holdt jeg lidt på for at komme med på virtuelle personalemøder. Efterfølgende har jeg deltaget på analoge personalemøder de vigtigste steder. Fokus på disse møder var dels at have dialog og lære hinanden og kende, dels at være tydelig på de forskellige roller, vi har i organisationen.

Ud over at lære organisationen at kende, lå mit fokus på at være opsøgende i det landsdækkende netværk, der er for borgerrådgiveren i Danmark. Her fik jeg meget nyttig og hjælpsom viden, som var meget værd som ny borgerrådgiver. En sidegevinst ved at være opsøgende i dette netværk var, at jeg fik opbygget gode relationer, som jeg fra da af, har benyttet mig af. I dette netværk kan der fås godt faglig sparring.

Fokus lå også på at få opbygget en metode (et regneark), som danner datagrundlag for mit virke som borgerrådgiver. Jeg har fra tidligere jobs opbygget erfaring for, at det er vigtigt at have sit datagrundlag på plads. Datagrundlaget danner grundlag for både dokumentation for f.eks. mængde af henvendelser, typer af henvendelser, henvendelsesform, er retssikkerheden overholdt i de konkrete sager, hvordan oplever

borgerne sig mødt i mødet med Nyborg kommune osv. Datagrundlaget skal for mig imødegå, det jeg kalder "synsninger". Et eksempel: en chef giver udtryk for at han/hun ikke synes, der kommer så mange af en specifik type sager fra hans/hendes forvaltning. Her kan datagrundlaget dokumentere præcist, hvor mange sager, der er.

Jeg kontaktede, ud over de interne samarbejdspartnere på rådhuset og andre lokationer, også følgende og var på dialogmøder med dem:

- Den blå cafe
- Udsatterrådet
- Seniorrådet
- Handicaprådet
- Juulskov Huset

Endelig var borgerrådgiverfunktionen åben for borgerhenvendelser, selvfølgelig under hensyntagen til de gældende corona restriktioner, fra dag et i det nye år. Jeg havde 30 unikke borgersager, jeg gik aktivt ind i de første 90 dage.

Hvordan arbejder jeg?

De vedtagne vedtægter for borgerrådgiverfunktionen giver borgerrådgiveren kompetence til at behandle klager over den formelle sagsbehandling, vedtaget sagsbehandlingsregler og god forvaltningsskik, herunder klager over personalets optræden og adfærd.

Borgerrådgiveren behandler henvendelser og klager over:

- Kommunens sagsbehandling
- Personalets optræden
- Sagsbehandlingstid

Borgerrådgiveren kan også hjælpe med:

- At få genetableret en dialog, der er gået galt mellem borger og forvaltning
- At mægle mellem borgeren og forvaltningen/sagsbehandler
- At finde vej i kommunens organisation
- At finde vej i klagesystemet
- At forstå (oversætte) breve eller afgørelser fra kommunen

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over:

- Det faglige indhold i kommunens afgørelser
- Politiske beslutninger, herunder det kommunalt vedtagne serviceniveau
- Personale- og ansættelsesforhold i kommunen
- Forhold som andre klageinstansers kompetenceområde
- Spørgsmål/tvister, som er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene
- Forhold som Byrådet har behandlet og taget stilling til

Min tilgang til jobbet som borgerrådgiver i Nyborg Kommune bygger på et neutralitets princip. Det skal forstås på den måde, at jeg er en uvildig person i organisationen, som hverken er borgernes eller organisationens mand, men står lige i midten, og skal forsøge at bygge bro mellem borgerne/erhvervslivet og organisationen. Interessentfeltet er hele organisationen, borgerne, interesseorganisationer, samarbejdspartner, erhvervslivet osv.

Jeg er bevidst om, at jeg af organisationen kan blive opfattet som "borgerne mand" i sager, hvor enten kommunikationen, processen op mod en afgørelse eller selve afgørelsen er gået galt. For nogle medarbejdere er det at blive gjort opmærksom på eventuelle processuelle eller materielle fejl ikke altid nemt at tage til sig.

Figur 2:



Omvendt kan jeg, af borgerne, blive opfattet som "organisationens mand" i de sager, hvor borgerne ikke er tilfredse med afgørelser eller forløb, men hvor det med en borgerrådgivers optik, er korrekte.

Transparenthed og ordentlighed er de bærende værdier jeg bringer ind i rollen som borgerrådgiver i Nyborg Kommune.

Med transparenthed og ordentlighed mener jeg, at kommunikationen og processerne i de sager jeg går ind i, skal være transparente for begge parter. Borgerne skal kunne se, høre og forstå, hvad der sker i deres sag og kunne bidrage med deres syn på sagen i sagsforløbet.

Borgerne skal mærke, at de mødes med ordentlighed, ligesom de ansatte må forvente, at de også mødes med ordentlighed af borgerne.

Med udgangspunkt i rollen som Borgerrådgiver, har jeg bragt et motto med ind i jobbet. Det hedder:

"Det er ikke i orden, ikke at sige det højt, der ikke er i orden"

Det betyder, at når jeg ser noget, der ikke er i orden, retssikkerhedsmæssigt, kommunikativt, eller processuelt, skal det siges højt. For mig handler det specielt om måden, det siges højt på. Det skal være ordentligt, sagligt og konstruktivt.

Mine tilgang til rollen som Borgerrådgiver er anerkendende og dialogbaseret. Den dialogbaserede tilgang kan være både mundtlig og skriftlig, alt efter den konkrete sags karakter.

Mit møde med borgerne.

Min grundlæggende tilgang til ansattes møde med borgerne er:

”Hvis det var mig selv, der var borger, hvordan ville jeg så gerne mødes?”

Det mener jeg er en meget grundlæggende tilgang, som altid bør være i ens tanker i mødet med et andet menneske, specielt når man arbejder med myndighedsopgaver. Jeg mener det er grundlæggende vigtigt hele tiden at holde sig for øje, at vores borgerne ikke har et alternativt sted at gå hen, hvis de ikke er tilfreds med den måde, de oplever sig behandlet og mødt på. Vi har monopol på opgaven, og det kalder på ydmyghed for forståelse for borgerens situation.

Langt de fleste borgere kontakter mig enten pr. telefon eller via den mailadresse, der findes på hjemmesiden.

Jeg har fastsat mit eget servicemål om at kontakte de borgere, der skriver til mig på mail senest samme dag, de skriver. Normalt ringer jeg borgerne op inden for 1-3 timer efter at have modtaget deres mail. Jeg bliver oftest mødt med af en positivt tilkendegivelser, lignende: ”Det var hurtigt du ringede. Tak for det”. Jeg tror på, at denne hurtige reaktion er første spændende skridt i en opbygning af tillid mellem borgerne og jeg.

Jeg tilbyder altid borgerne et fysisk møde med mig, hvis de ønsker det. Det gør de fleste borgere. Jeg tilbyder også at komme i borgernes hjem, hvis borgerne af en eller anden grund er udfordret i at møde fysisk op på mit kontor på Rådhuset. Jeg har været på 12 hjemmebesøg i 2021. Jeg tilbyder også møder uden for normal arbejdstid, hvis dette passer borgeren bedst. Det er min erfaring, at muligheden for at opbygge tillidsfulde relationer, samt sikre, at der ikke sker misforståelser i kommunikationen, er bedst ved fysiske møder, hvor der både er øjenkontakt og kropssprog.

De fleste borgere er som regel enten frustrerede, kede af det eller utilfredse. Det er derfor, de kontakter mig.

Ved alle samtaler gør jeg mig umage med at kontekstafklare og forventningsafstemme med borgerne, herunder hvad kan jeg hjælpe med, og hvad kan jeg ikke hjælpe med jfr. mine vedtægter. Jeg gør det tydeligt, at jeg ikke er en del af organisationen, forstået på den måde, at jeg som borgerrådgiver referer til Byrådet, samt at jeg ikke har adgang til forvaltningernes data og omvendt, med mindre borgerne giver mig samtykke hertil. Ligesom jeg altid løbende orienterer borgerne om, hvilke handlinger jeg agter at foretage, således borgerne hele tiden føler sig inddraget og involveret i deres sagsforløb hos mig.

I det første møde med borgerne, gør jeg mig umage med at lytte, spørge ind til borgerne oplevelse og frustrationer, og på samme tid er jeg løbende opmærksom på, om borgerens sag ligger inden for mine vedtægters ramme.

Jeg forventningsafstemmer løbende med borgerne, typisk i de sager, der er længerevarende, og som kræver flere møder med borgerne og/eller forvaltningerne, om hvad tidsestimater der er i sagsforløbet i deres sag hos mig. Dette for at nedsætte frustrationerne hos borgerne, samt som en konflikt nedtrappende foranstaltning.

Jeg starter altid med at møde borgerne og lytte til deres oplevelse af sagsforløbet, inden jeg kontakter afdelingen for enten at indhente sagsakter, med borgernes samtykke, eller stille spørgsmål til sagen hos lederen af afdelingen.

Borgerne giver i disse møder positive tilkendegivelser omkring borgerrådgiverfunktionen, måske også fordi de oplever, at der er tid til at drøfte sagen igennem, og de er glade for, at det er et neutralt sted, hvor deres oplysninger ikke kommer videre i organisationen, med mindre de giver samtykke hertil.

Når jeg spørger borgerne, hvordan de har "fundet mig", var svaret ofte det første halve års: "På hjemmesiden". Efterfølgende har svaret mere og mere været: "Jeg har hørt om dig og er blevet rådet til at kontakte dig".

Borgerne giver udtryk for, at jeg er let tilgængelig, at de er glade for, at jeg kan kontaktes, også uden for almindelig kontortid.

Jeg tager på hjemmebesøg hos borgerne, hvis der er behov for det, eller hvis borgerne er mest komfortable med det. Jeg har været på 12 hjemmebesøg.

I sager som har haft en vist tyngde og vigtighed, set med borgernes perspektiv, eller sager med har en vist niveau at kompleksitet, ringer jeg til borgerne efter 3-4 uger og følger op på, om at er i orden og om de er tilfredse. Dette får jeg virkelig gode tilbakemeldinger på fra borgerne. De bliver både overraskede, men også glade, og kvitterer for min opmærksomhed.

Mødevirksomhed.

Langt de fleste henvendelser jeg får falder inden for de rammer og vilkår som de politiske vedtagne vedtægter for mit arbejde anviser.

Alt efter sagens kompleksitet og omfang, er der forskellige metoder at benytte i min vej til at få løst sagen.

Det er min erfaring, at i komplekse sager, hvori der også kan være en hel del kommunikativt, ude over det faglige eller juridiske indhold, giver det langt den bedste løsning, når parterne kan mødes fysisk og have en åbent dialog om sagen.

Tværfaglige møder.

I mere komplekse sager og i sager, hvor der er **tværfaglighed** (borgerne har sager i f.eks. både Jobcenteret og Socialafdelingen) benytter jeg ofte fysiske møder. Det er møder med ledelsen af fagområderne, ofte også borgerens sagsbehandler og jeg. På disse møder er jeg mødeleder. Inden mødet udarbejder jeg altid en fuldkommen dagsorden sammen med borgeren. Dette gør jeg, fordi jeg mener, at der skal være transparens i sagsforløbet, således alle parter ved:

- Hvad møder de ind til

- Hvad er problemstillingen
- Hvad skal opnås
- Indgåelse af konkrete aftaler for at sikre fremdrift i sagen og forståelse af sagen fra begge parter side.

Det har vist sig at være et stærkt værktøj. I dette set up, sikre jeg et helhedssyn på borgeren og borgerens udfordringer. Det er ofte en udfordring for organisationer at sikre dette helhedssyn, da større organisationer kan have tendens til at tænke i egne fagområder ("silotænkning"). Disse typer møder har løst flere komplicerede sager på en god og helhedsorienteret måde.

På disse møder sikre jeg, at begge parterne kommer til orde, at der bliver lyttet opmærksomt på hinanden osv. Jeg laver ofte korte stop i disse møder og laver løbende opsamling, for at sikre en fælles forståelse.

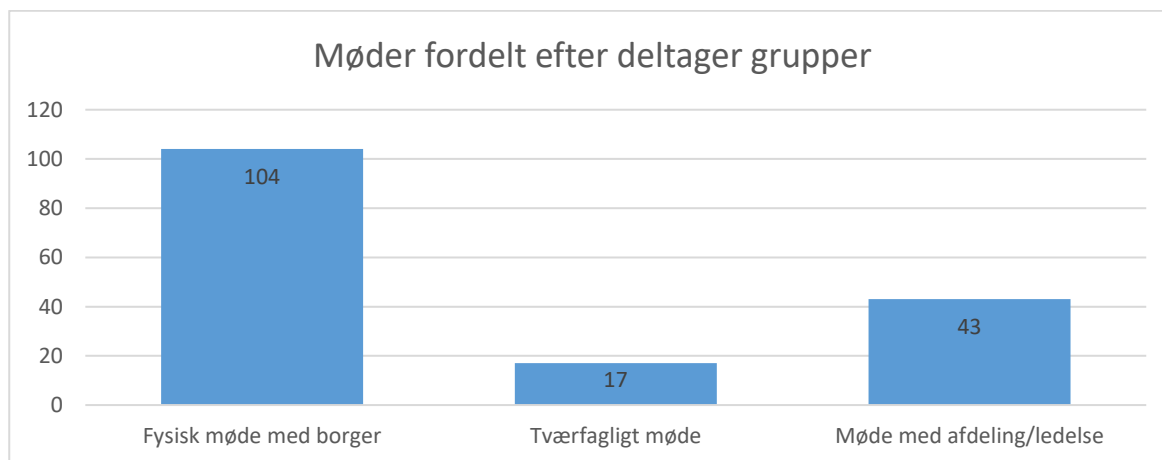
Jeg sikrer altid, at der er klarer aftaler, at der sættes konkret tidsestimater på processerne, så både borgerne og sagsbehandler har samme tidsperspektiv på indgående aftaler.

Ved denne mødeform tvinges organisationen til at have fokus på borgeren, og tænker 360 grader rundt omkring borgerens situation.

Jeg laver altid beslutningsreferater af disse møde typer.

Nedenstående figur viser min mødevirksomhed i 2021:

Figur 3:



Tendens omkring møder med Jobcenteret.

Ud af de 21 henvendelser jeg har fået fra borgere, som vedrørende jobcenterets områder, har borgerne i 9 af sagerne udtrykt ønske om min deltagelse i borgernes møder med Jobcenteret. Dette er selvfølgelig afstemt med jobcentercenterchefen. Den gennemgående tendens er, at borgerne gerne vil have mig med som en form for bisidder, og det er typisk i sager der er komplekse, eller hvor borgerne giver udtryk for at deres situation kan være svær at overskue.

Det har virket godt. Det er min oplevelse, at borgerne har været glade for, dels at have et "sæt ører" mere med, og dels at jeg har kunne opsamle og evaluere møderne sammen med borgerne efterfølgende. Personalet i Jobcenteret har også taget fint imod det.

Et eksempel på styrken ved tværfaglig møder:

Case 1:

En borger henvender sig til mig. Hun har vanskeligt ved at overskue hvor hun går hen med hvad i organisationen. Hun har fået konstateret sclerose, og er tilknyttet et forløb i jobcenteret. Hun er netop opsagt af sit job som folkeskolelærer. Det er endnu uafklaret i hvilken retning hendes forløb her ender. Hun har en verserende ansøgning om handicapbil, har et transport behov frem mod muligt bevilling af handicapbil, begyndende behov for praktisk hjælp i hjemmet.

Også i denne sag udarbejdede jeg, sammen med borgeren, en dagsorden inden indkaldelses til tværfagligt møde med de respektive afdelinger, så afdelingerne havde mulighed for at forberede svar til borgeren inden mødet. På denne måde bliver møderne langt mere effektive for alle parter.

Det gjorde, at borgeren fik svar på sine spørgsmål, og kunne dele sin bekymringer med alle afdelingerne. Der blev truffet konkrete aftaler om, hvem borgeren skulle kontakte med hvad fremadrettet, ligesom en leder tilbød sig som kontaktperson, hvis borgeren kørte fast i systemet.

Det var en tilfreds og lettet borger der forlod mødet.

Registrering af borgernes henvendelser.

Der er mange måder, man som borgerrådgiver kan danne sit datagrundlag på i forholdet til at lave registrering af borgerne henvendelser.

Mit afsæt for valg af parameter for min registrering er, at det skal give værdi for organisationen. Værdi forstået på den måde, at registreringen kan bruges i et læringsperspektiv, og kan understøtte tydeliggørelsen af tendenser i organisationen.

Jeg har valgt at registrerer på følgende parameter:

- Hvilken afdeling vedrører henvendelse
- Hvad handler den om:
 - Råd og vejledning
 - Klager
 - Vejviserfunktion
 - Indvendinger
 - Øvrige
- Hvordan henvender borgerne sig

- Sagsbehandlingstiden hos Borgerrådgiveren (hvor længe sagen er åben hos borgerrådgiveren, inden den kan afsluttes)
- Er politisk vedtagne sagsbehandlingstider overholdt.
- Mødevirksomhed med henholdsvis borger, borger og afdeling/ledelse, samt tværfaglige møder.
- Borgernes oplevelse i mødet med Nyborg Kommune på følgende parameter:
 - Borgeroplevelse: føler sig ikke hørt
 - Borgeroplevelse: bliver mødt med mistillid
 - Borgeroplevelse: føler sig ikke inddraget i sin sag
 - Borgeroplevelse: følger sig talt ned til.
- Udfaldet af sagen efter borgerens henvendelse til Borgerrådgiveren.

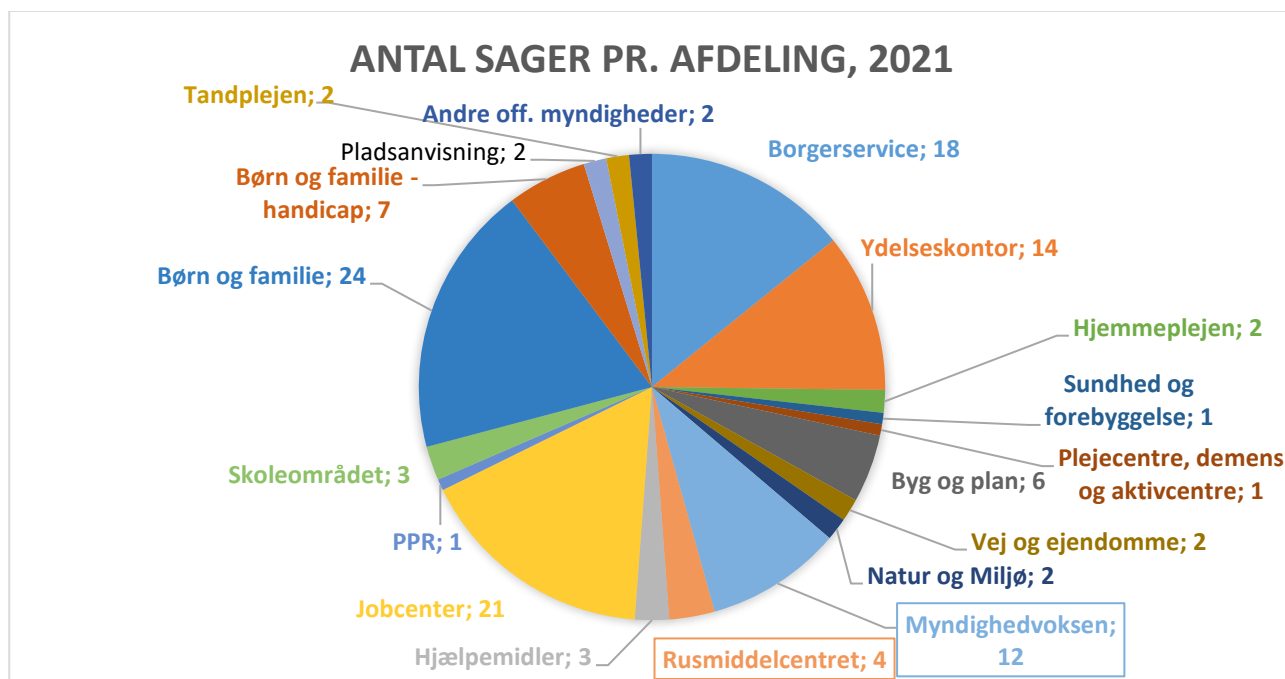
Borgernes henvendelsesmønster til Borgerrådgiveren i 2021.

Der har været henvendelser fra 134 borgere, hvoraf nogle borgere har henvendt sig flere gange typisk i samme sag.

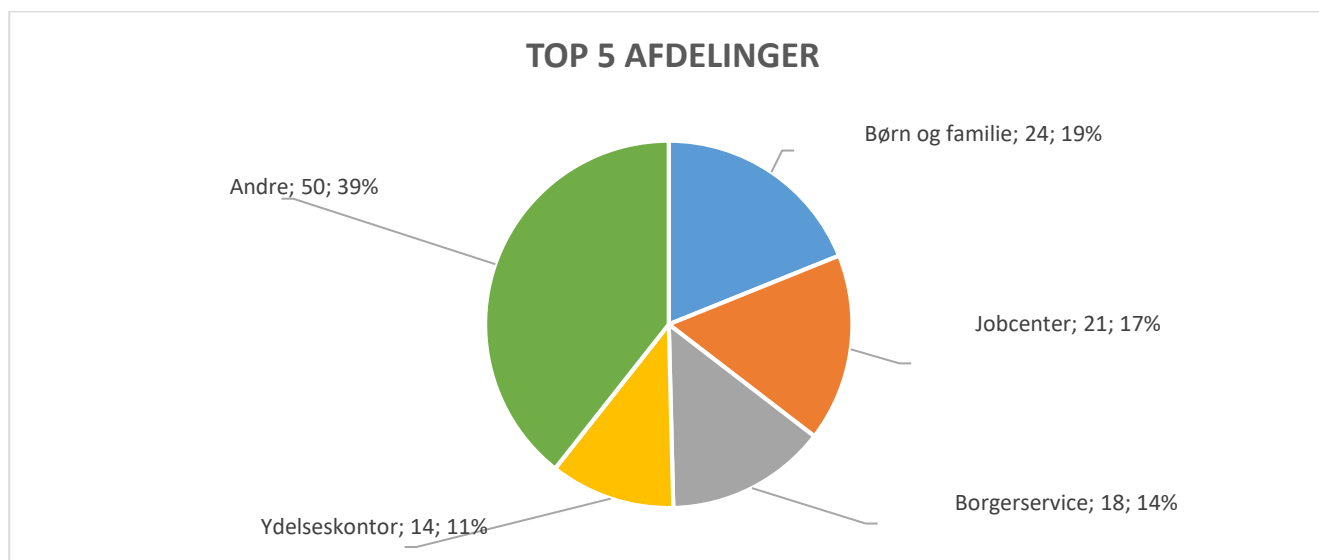
Det spænder fra sager, hvor der kun er en henvendelse, som jeg kan afklare ved første henvendelse uden at involverer nogen afdelinger (straks afklaring), til mere komplicerede sager, hvor der er mange henvendelser på igennem sagsforløbet. Jeg har en verserende sag, hvor der har været mere end 100 henvendelser, den vender jeg tilbage til.

Som det fremgår af figur 4 er langt størstedelen af kommunens fagområder repræsenteret. Det spænder bredt fra komplicerede byggesager og komplicerede handicapsager til forholdsvis enkle sager fra f.eks. Borgerservice.

Figur 4:



Figur 5:



Det er vigtig at understrege, at der i Nyborg kommune træffes rigtig mange afgørelser, og at der er dialog, ekspedition og tjenesteydelser med tusindvis af borgere. Det spænder fra f.eks. ekspeditioner af borgere vedrørende pas eller kørekort til længeværende borgerkontakt i ældreplejen osv. Og størstedelen af alle disse afgørelser, og ekspeditioner forløber angiveligt godt og tilfredsstillende.

De borgere, der henvender sig til mig, er et mindre udsnit af alle de henvendelser, der samlet er i Nyborg Kommune. Det er borgere, der på den ene eller anden måde er utilfredse med den service eller behandling, de oplever i deres møde med Nyborg Kommune.

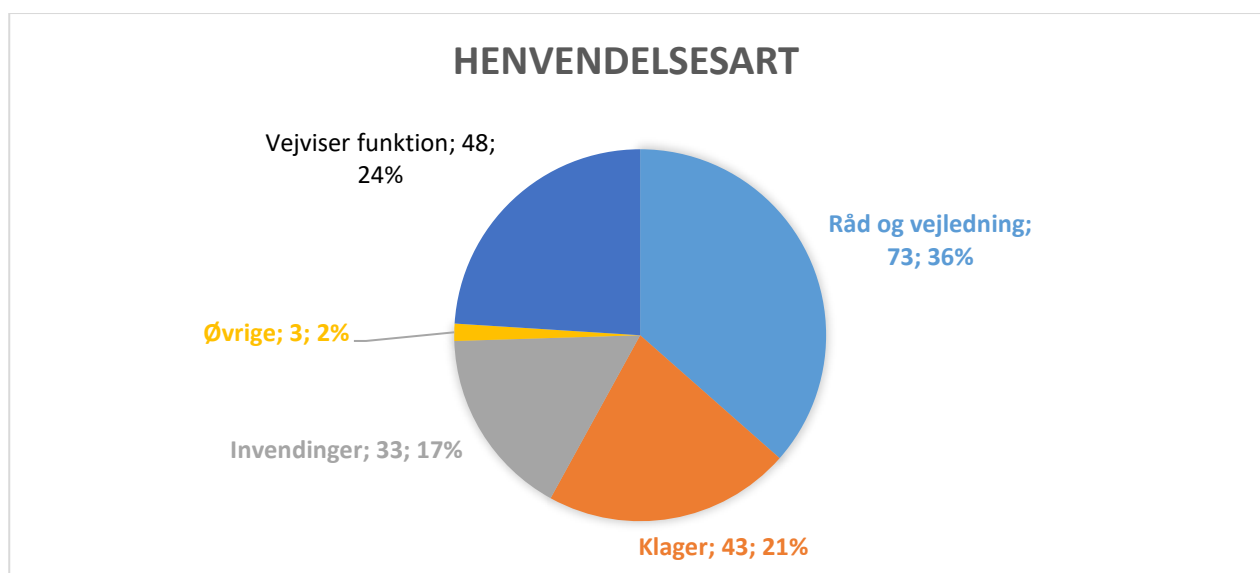
Det er primært borgere, der henvender sig til mig, men jeg har også flere partsrepræsentanter, der gennem året har kontaktet mig. Endvidere har der også været henvendelser fra pårørende, typisk borgere, der henvender sig på vegne af deres forældre.

I 2021 har jeg ikke modtaget nogen henvendelser fra erhvervsdrivende i Nyborg Kommune.

Henvendelsesart:

Figur 6 illustrerer, hvad det er borgerne henvender sig for hjælp til.

Figur 6:



Definition på:

Vejviserfunktion: Borgere, der ikke ved, hvor de skal henvende sig i organisationen med deres spørgsmål eller udfordringer.

Råd og vejledning: Borgere, der henvender sig, fordi de efterspørger råd og vejledning.

Klager: Borgere, der ønsker enten at få efterprøvet (second opinion) en afgørelse, eller ønsker hjælp til at klage over en afgørelse.

Invendinger: Borgere, der er utilfredse med en afgørelse, eller en proces op til en afgørelse, men som ikke nødvendigvis ønsker at klage. Ofte er borgerne tilfredse, når de har fået en forklaring på enten processen eller afgørelsen.

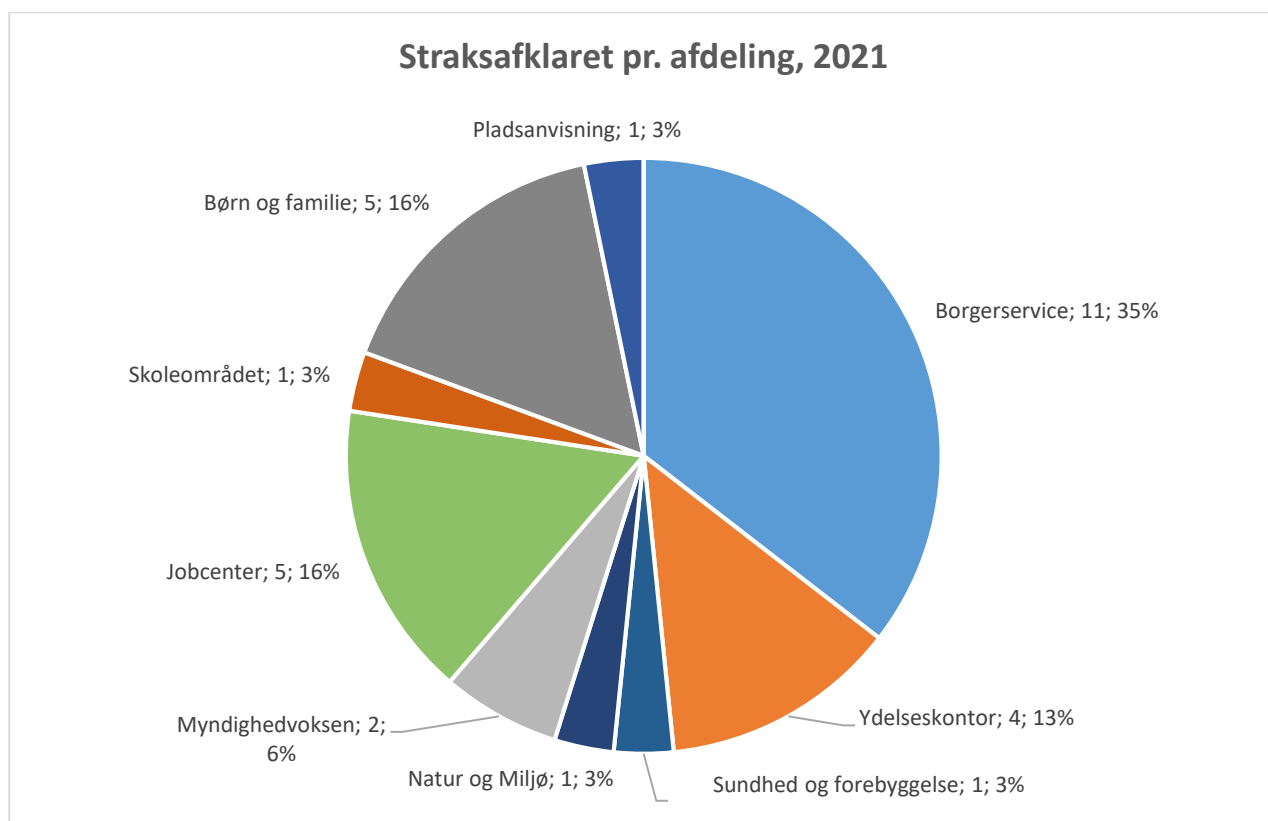
Øvrige: Dækker over andet end ovenstående.

En henvendelse kan indeholde en eller flere over ovenstående definitioner. En sag kan f.eks. både indeholde råd- og vejledning samt vejviserfunktion.

Straks afklaring:

Definitionen på straks afklaring er: Sager, hvor der kun er én henvendelse, som jeg kan afklarer ved første henvendelse, uden at involverer nogen afdelinger.

Figur 7:



Et eksempel på en straks afklaring:

Case 2:

En borger, hvis hustru er meget syg og ikke kan varetage kontakt til offentlige myndigheder, kontakter mig og forespørger, hvordan han skal forholde sig i forholdet til at kunne hjælpe sin syge hustru med hendes analoge og digitale kontakt til kommunen, SKAT og andre offentlige myndigheder.

Jeg henviser borgeren til at kontakte Familieretshuset, med henblik på at undersøge muligheden for en fremtidsfuldmagt eller et egentlig værgemål. Jeg udleverer kontaktdata på Familieretshuset til borgeren.

Et eksempel straks afklaring kombineret med indvendinger fra borgerne, som giver anledning til rette op på fejl eller manglende viden i organisationen:

En borger skriver nedenstående til mig.

Case 3:

Borgerens mail til mig:

Kære borgerrådgiver i Nyborg kommune.

"Min kone har i dag kontaktet børn og familieafsnittet med henblik på at lave en underretning omkring en mindreårig (en af vores datters venner, som hun taler med på daglige basis over discord m.m.) hvor vi er meget bekymrede for trivslen af mange årsager, og hvor vi har forsøgt at kontakte forældrene.

Det har været en stor overvindelse for min kone at ringe til kommunen for at lave underretningen, og det er derfor med stor undren, at hun blev afvist med begrundelsen, at de KUN modtager skriftlige underretninger. Dette er ikke lovmedholdeligt, da der ikke er noget formkrav ift. underretninger. Kommunen kan opfordre til, at man sender det skriftligt, men SKAL modtage underretningen, selv om det er mundtligt. Sagsbehandleren kan ikke nægte at tage imod en mundtlig underretning, men har derimod notatpligt."

Jf. kommunens egen hjemmeside kan man:

"Du kan ringe til Børne- og Familieafdelingen eller benytte vores selvbetjeningsløsning til at lave en underretning. Du kan vælge, om du vil være anonym eller ej."

"Samtalen var i dag med en dame fra familieafsnittet ca. kl. 11. Min kone fik ikke skrevet navnet ned. Men den pågældende person gør sig skyldig i groft brud på notatpligten."

"Vil du være sød at indskærpe over for familieafsnittet, hvordan reglerne rent faktisk er? Og vil du sørge for, at de kontakter os. Det er altså ikke for sjov, når man som borger kontakter kommunen med henblik på en underretning på en af ens barns venner, velvidende at det kan få konsekvenser for deres venskab."

Man kan sige, det var godt borgeren kontaktede mig, så vi kunne få rettet ovenstående procedurer op. Helt konkret kontaktede jeg straks chefen for området. Vi aftalte, at han indskærpede reglerne på området, bl.a. ved dels at runde sende en mail til alle medarbejdere samt dels at dagsordenssætte temaet på førstkomende personalemøde.

Jeg ringede tilbage til borgeren efterfølgende og kvittede for hans ulejlighed med at henvende sig, og takkede for hans opmærksomhed.

Hvorfor klager borgerne ?

Processuel retfærdighed:

Der foreligger meget forskning, der omhandler, hvorfor borgerne klager over afgørelser fra det offentlige.

Denne forskning viser, at den *måde*, vi som myndighed træffer afgørelsen på, tillægges stor betydning i borgernes oplevelse af, om *udfaldet* (afgørelsen) er retfærdigt. Ofte har oplevelsen af processen op mod en afgørelse større betydning end selve afgørelsen.

Det betyder, at borgerne tillægger det stor værdi, at de føler sig set, hørt, og forstået i ansøgningsprocessen.

Man kan sige, at borgere i dag forventer at blive set, hørt og forstået. Og ikke nok med det, borgerne forventer også at forstå. Det betyder, at borgerne også forventer, at vi som myndighed kan sætte os i borgernes sted og situation og forstå deres perspektiv i sagen. Det kalder på empati, evnen til både at lytte og at spørge nysgerrigt ind til borgerens situation.

Ligeledes tillægger borgerne det stor værdi, at de har haft mulighed for at give deres bidrag og eventuelle indvendinger med i sagsforløbet.

Case 4:

Et forældrepar til et barn med funktionsnedsættelse havde søgt om bl.a. tabt arbejdsfortjeneste. Borgerne havde modtaget afslag på ansøgningen. De ønskede at anke sagen til Ankestyrelsen. Da jeg gik ind i sagen, kunne jeg se, at forvaltningen havde anført, at hustruen arbejdede 29 timer om ugen. Dette var ikke korrekt, og parret anførte over for forvaltningen, at hustruen arbejdede 37 timer. Ifølge borgerne gav sagsbehandleren følgende bemærkning til dette: "Så må vi se, hvad Ankestyrelsen siger til dette".

Her burde sagsbehandleren selvfølgelig været gået i dialog med borgerne og forsøgt at få rettet eventuel fejl eller misforståelse omkring timeantallet, inden forvaltningen sendte sagen til afgørelse i Ankestyrelsen. Dette skete ikke.

Det afledte en henvendelse til mig, alene på grund af den oplevede processuelle uretfærdighed, fordi borgerne ikke følte sig hørt, og ikke kunne give deres bidrag med i sagsbehandlingen.

Den processuelle retfærdighed handler om den enkelte borgers subjektive opfattelse og vurdering af *måden* en afgørelsen træffes på. Altså, oplever borger, at dette går retfærdig til? Bliver der lyttet til mig? Bliver jeg inddraget i min egen sag?

Det er kendt stof, at der er sammenhæng mellem, at borgerne oplever en retfærdig og ordentlig proces frem mod en afgørelse, så accepteres afgørelsen i langt højere grad hos borgerne, også selv om borgerne ikke er blevet fuldt eller delvist imødekommet i det, de søgte om.

Overfor processuel retfærdighed står den materielle retssikkerhed, som betyder, at afgørelserne skal være i overensstemmelse med lovgivning og truffet på et sagligt grundlag ud fra grundlæggende retsprincipper.

Langt størstedelen af de sager, jeg har været involveret i, handler ikke om resultatet af en konkret afgørelse, men om den oplevede processuelle uretfærdighed.

Realitetsklager (klager, der alene omhandler selve resultatet/afgørelsen) følger de almindelige klageregler i retssikkerhedsloven, dvs. med pligt til revurdering, og endelig behandling i Ankestyrelsen og er i forhold til den formelle sagsgang relativt ukomplicerede.

Et eksempel på en sag, der indeholder elementer fra både processuelt retfærdighed og materielt retfærdighed.

Case 5:

En borger, der er førtidspensionist, henvender sig til mig. Han lider af depression og er i medicinsk og terapeutisk behandling herfor. Borger har søgt om en større tandbehandling. Bl.a. grundet den medicin han får, er hans tandsæt ikke til at redde, og han skal have proteser.

Han har søgt ydelseskontoret om tilskud. Sagen behandles jævnfør Lov om aktiv socialpolitik § 82. Ved behandlingen af en sådan ansøgning skal ydelseskontoret foretage det, der i loven kaldes en konkret og individuel økonomisk vurdering. Det betyder, opstilling af borgerens månedlige indtægter sammenholdt med borgerens månedlige rimelig og nødvendige udgifter.

Borger har fremsendt dokumentation til ydelseskontoret på alle hans udgifter. Han kan ikke forstå, at han ikke kan opnå fuld tilskud til behandlingen, da han selv oplever, at hans økonomiske situation er meget stram.

Efter dialog og indhentning af sagsakter i ydelseskontoret, ser jeg, at ydelseskontoret ikke har godkendt udgifter til hans betaling af børnebidrag. Denne udgift skal indgå i beregning. Endvidere har han udgifter til såkaldt "kronikertilskud" (en fast udgift på kr. 349,00 om måneden uanset hvad en medicinudgift løber op i – tilskud der ydes efter sundhedsloven).

Ved henvendelse til ydelseskontoret gør jeg opmærksom på dette. Dette afleder, at ydelseskontoret genvurderer hans sag, og sender borgeren en ny afgørelse. Herefter henvender borgeren sig igen. Ydelseskontoret har ikke godkendt og indregnet hans udgift til "kronikertilskud". Jeg henvender mig igen til ydelseskontoret omkring dette, og de afviser, at det skal indgå. Derfor hjælper jeg borger med at anke sagen til ankestyrelsen. Ankestyrelsen hjemviser sagen til ydelseskontoret, med den begrundelse, at udgiften er en rimelig og nødvendig udgift, som skal indgå i den økonomiske trangsvurdering. (indtægter fratrukket rimelige og nødvendige faste udgifter)

Det afleder, at det igen skal revurderes og behandles. Borger modtager en ny afgørelse, hvor borgeren får fuld tilskud til hele tandbehandling.

Borgeroplevelse: borgen oplyser overfor mig, at han ikke følte sig hørt af sagsbehandleren. **Han udtrykte det således:**

"Jeg synes, jeg har forsøgt at forklare det og har søgt hjælp til det her. Jeg har ikke så meget forstand på det og har ikke så meget overskud pga. min sygdom. Da jeg spurgte min sagsbehandler, om jeg fik noget ud af at anke afgørelsen, svarede hun: "Du får bare samme svar, som vi har givet dig"

Ovenstående case indeholder elementer om oplevet processuel retfærdighed, men også materiel retfærdighed.

Det var borgerens oplevelse at han havde forsøgt bede om hjælp til ansøgningen, men han blev efterladt med en fornemmelse af, det ikke skete. Samtidigt var der fejl i selve afgørelsen. Sagsbehandleren mente ikke sagens kommunikation var forløbet helt som borgeren gengav det. Det er ikke ualmindeligt, at jeg oplever to forskellige oplevelser af en kommunikation.

Casen gjorde, at jeg gav feedback til ledelsen. Feedbacken gik på flere ting:

- Min anbefaling er, at man skal være varsom med at sige til en borger, der ønsker at anke en afgørelse: *”Du får bare samme svar, som vi har givet dig”*. Min anbefaling til afdeling var, at benytte en anden ordlyd og kommunikation, som f.eks.: *”Du er altid velkommen til at anke vores afgørelse. Om den bliver ændret, er det alene Ankestyrelsen, der kan afgøre”*
- Jeg fik i min feedback spurgt ind til, om det var fast praksis, at *”kronikertillæg”* ikke indgik i ydelseskontoets økonomiske rangsvurderinger. Det gjorde det ikke. Det betød, at afdelingen gik tilbage og gennemgik deres arbejdsgange og arbejdsgangsbeskrivelser på området, samt at lederen tog problemstillingen op på personalemøde og gennemgik regelsættet på området for alle sagsbehandlere.
- Ved genvurderingen sendte ydelseskontoet blot en ny *”standardafgørelse”*. Her anbefalede jeg, at man som minimum tydeliggjorde, at det var en revurdering, og at man som minimum beklagede at man måtte revurdere sagen 2 gange, herunder da Ankestyrelsen hjemviser sagen til fornyet behandling.

Der lå læring i denne sag – altså en *”læringsag”*, hvor den nye proces straks blev implementeret i afdelingen.

Borgernes møde med Nyborg Kommune:

Et tredje væsentligt element i borgernes klager og henvendelser til borgerrådgiver, er spørgsmålet om, hvorvidt borgerne føler sig **set, hørt og forstået**, samt inddraget i deres egen sag. Kommunen er en myndighedsfunktion. Alene det afleder et asymmetrisk magtforhold.

Vores myndighedsrollen (herunder også myndighedsansvar) giver et asymmetrisk forhold, forstået på den måde, at vi har myndigheden (magten) til at træffe afgørelser, som kan række mere eller mindre ind i borgerne privatliv. Det spænder fra forholdsvis enkle og ukomplicerede sager, om hvorvidt borgeren er berettiget til f.eks. kontanthjælp, til langt mere komplicerede sager om eventuel tvangsfjernelse af et barn.

Ombudsmanden har givet tydelige udmeldinger om, hvordan han ser myndigheder skal udøve sin myndighedsfunktion:

En myndighed bør i overensstemmelse med god forvaltningsskik udøve sin virksomhed på en sådan måde, at den styrker offentlighedens tillid til forvaltningen. Dette gælder naturligvis også for de enkelte ansatte i deres arbejde.

Kilde: Ombudsmanden.dk

Hertil kommer, at Ombudsmanden ved flere lejligheder har givet udtryk for, at man som offentlig ansat i en myndighedsfunktion skal strække sig langt for at imødekomme serviceringen og betjeningen af borgerne.

Hvor der er magt, er der også afmagt. Med tanke på den magt en myndighed har, er det vigtigt at tilgå den enkelte borger med respekt og udvise forståelse og empati borgerens situation.

I en travl hverdag kan det være en udfordring at være oprigtig nysgerrig på en borgers ønsker og behov, men "investeringen" ved denne nysgerrighed kan "tjene sig" hjem igen, i form af langt færre klager, med det store ressourcetræk en klagesag er, og i væsentlig bedre borgeroplevelser.

At sikre borgerne føler **sig set, hørt og forstået** stiller krav til andre kompetencer end de faglige kompetencer. Det kalder på kommunikative kompetencer, evnen til oprigtigt at lytte, spørger ind til borgernes behov og ønsker.

Case 6:

En borger henvender sig til mig sammen med en partsrepræsentant. Sagen handler om, at borgeren har iværksat en ombygning af sin ejendom, uden at have søgt om bygge tilladelse hertil. Teknisk forvaltning blev opmærksom på byggeriet, som blandt andet omfattede montering af 4 nye kviste, da forvaltningen skulle behandle en byggeansøgning fra borgeren på opførslen af en carport. Forvaltningen stoppede straks byggeriet. I det efterfølgende sagsforløb skete der bl.a. nabohøringer. Der kom ingen indvendinger fra naboerne. Men ud fra en helhedsvurdering, hvor hele området byggeri indgik, godkendte forvaltningen alene 2 af kvistene. De 2 andre blev vurderet for store. Sagen var kørt i hårdknude. Borgeren gav udtryk for, at han oplevede kommunikationen svær med forvaltningen.

Jeg drøftede sagen med ledelsen efter at have lyttet til borger og partsrepræsentant. Jeg foreslog et dialogmøde med borgeren, partsrepræsentanten og ledelsen med mig som mediator. Dette afviste direktøren med henvisning til, at der havde været afholdt møder med parterne, og afgørelsen var klar.

Jeg valgte, sammen med chefen og gruppelederen på området, at gennemfører et møde med borgeren og dennes partsrepræsentant.. Under selve mødet, hvor afstanden mellem parterne var stor, lyttede jeg mig til, at borgeren var meget optaget af, at afgørelsen var truffet uden sagsbehandleren havde set ejendommen og omgivelserne. Her afbrød jeg mødet, og spurgte ledelsen, om de var villige til at besigtige byggeriet. Det indvilligede ledelsen i til borgerens glæde og tilfredshed.

Efterfølgende var afdelingen på besigtigelse. Afdelingen valgte at lægge sagen op til politisk beslutning i fagudvalget. De sidste 2 kviste blev godkendt af det politiske udvalg.

Borgeren ringede efterfølgende og takkede for processen, og ikke mindst, at han følte sig hørt på baggrund af, at administrationen vil komme og se de faktuelle forhold ved selvsyn, og han fik muligheden for at give sine argumenter med.

Ovenstående case er en konkret eksempel på, hvilken vægt borgerne tillægger at føle sig set, hørt og forstået. Borgeren var helt indforstået med, at han selvfølgelig skulle have haft ansøgt om byggeriet inden påbegyndelsen af dette. Men hans frustration bestod i, at han oplevede, at han ikke blev hørt, men oplevede sig mødt med argumenter, der henviste til diverse paragraffer.

I mit virke som borgerrådgiver oplever jeg ofte, at det billede eller den oplevelse, som borgeren gengiver til mig af mødet med forvaltningen/sagsbehandler, ikke kan genkendes af forvaltningen/sagsbehandler og omvendt.

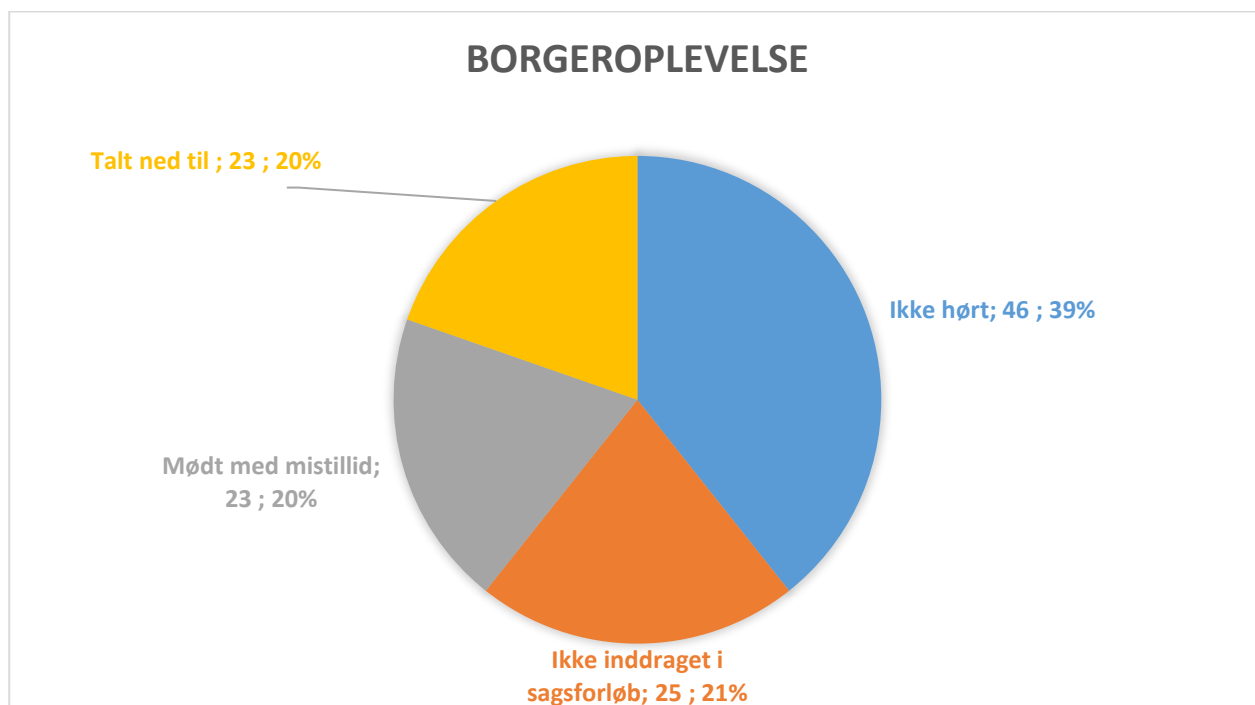
Men uanset om forvaltningen/sagsbehandler ikke kan genkende borgerens oplevelse af forløbet, kan man ikke tage borgeroplevelsen fra borgerne. Det er den subjektive oplevelse borgeren har.

Det, man kan gøre noget ved, er den måde man som ansat i kommunen vælger at kommunikere på, og måden, man tilrettelægger sagsforløbet på. Her tænker jeg specifikt på, at sagsbehandlingen tilrettelægges på en sådan måde, at borgerne føler sig inddraget i sagsforløbet .

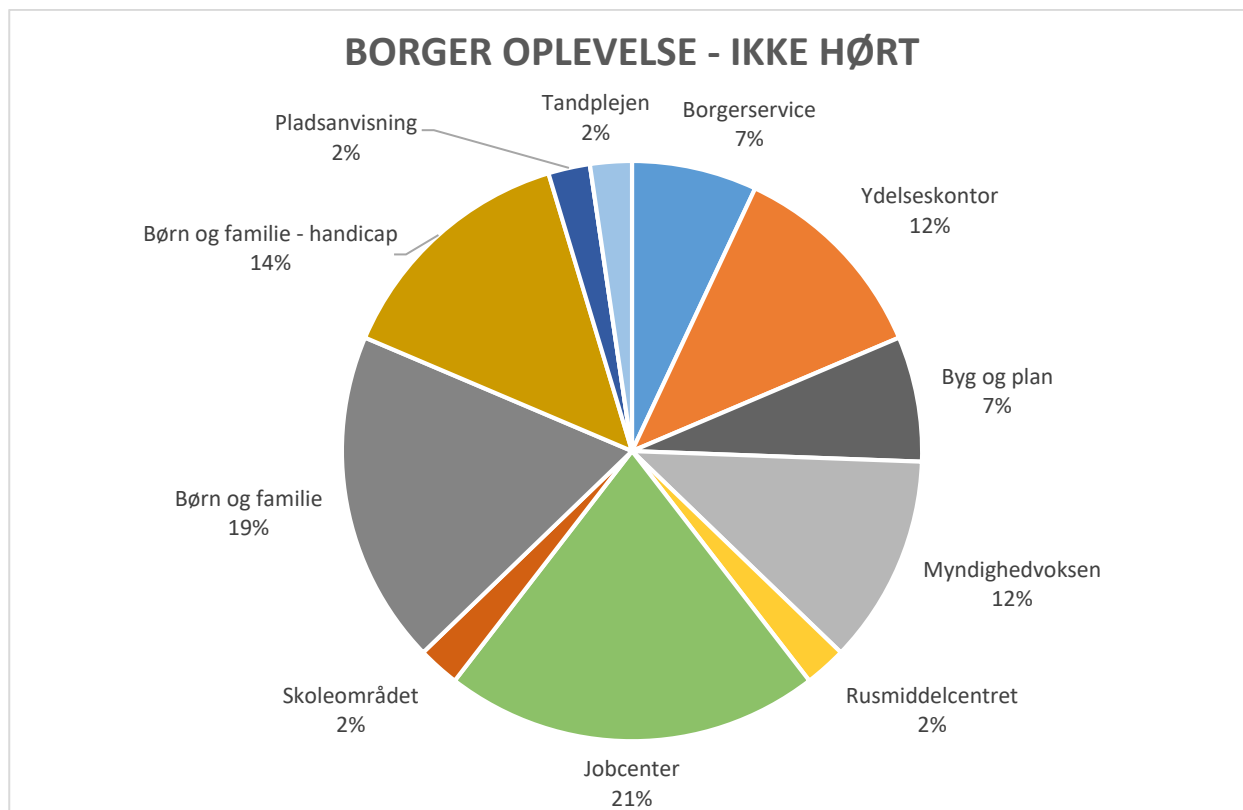
Som nævnt i indledningen, har jeg i de sager, jeg har været involveret i, spurgt ind til borgerne oplevelse på følgende parameter:

- Borgeroplevelse: føler sig ikke hørt
- Borgeroplevelse: bliver mødt med mistillid
- Borgeroplevelse: føler sig ikke inddraget i sin sag
- Borgeroplevelse: følger sig talt ned til.

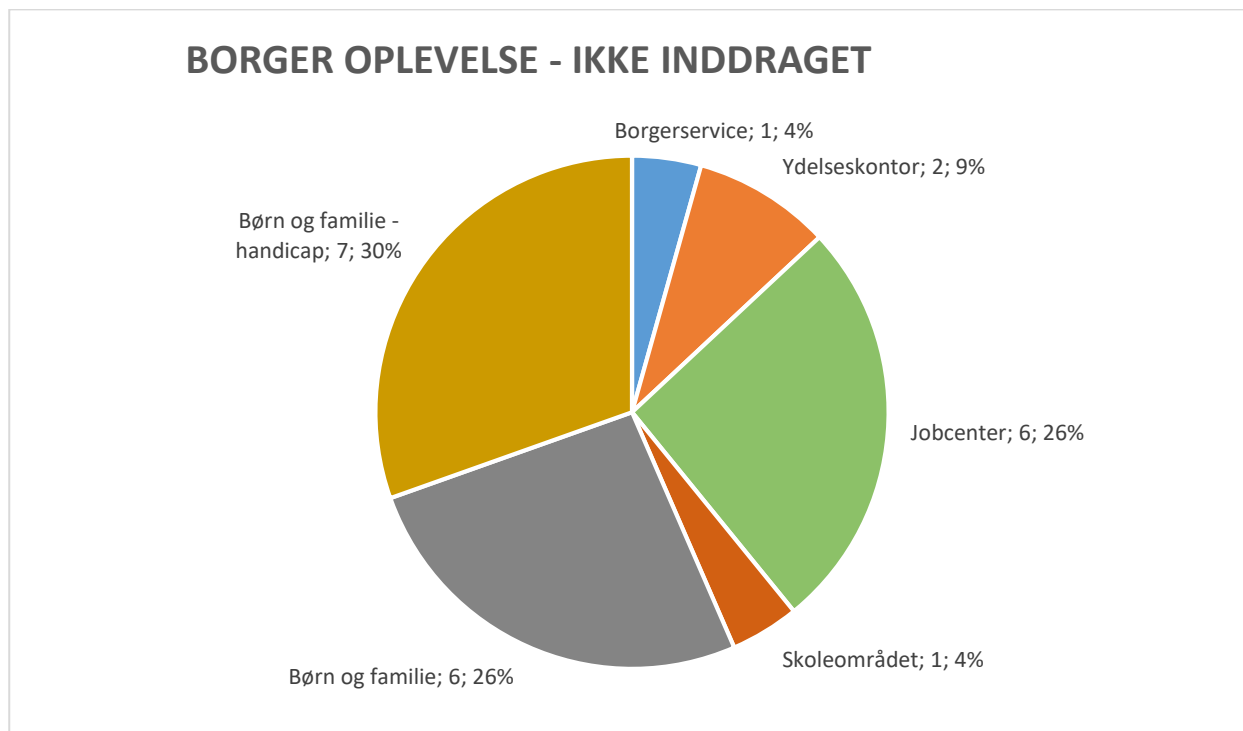
Figur 8:



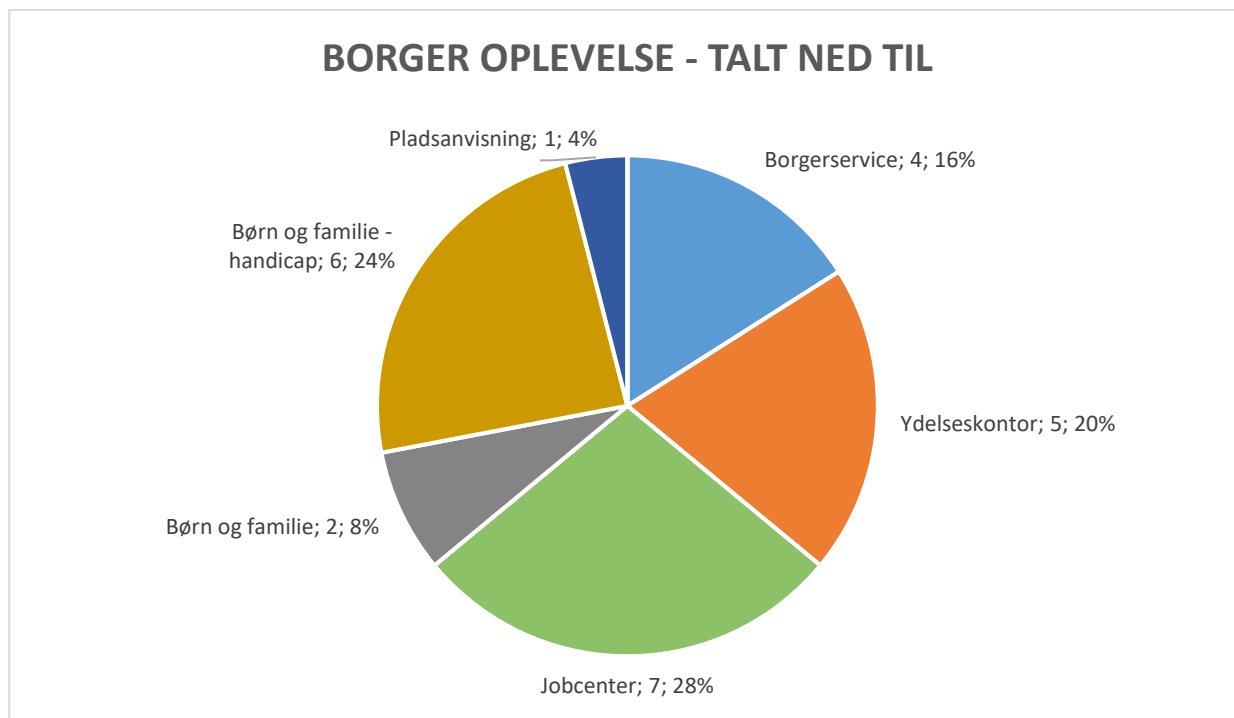
Figur 9:



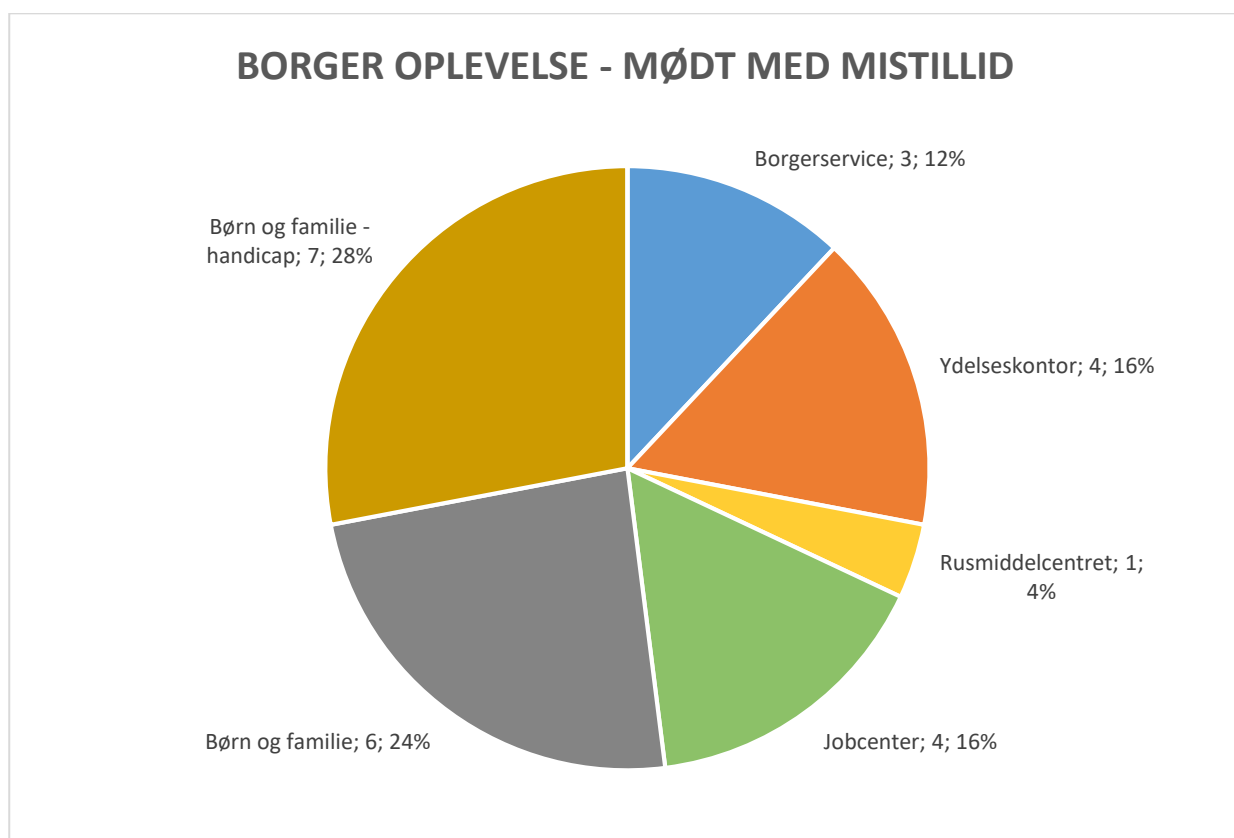
Figur 10:



Figur 11:



Figur 12:



Klager kan ses i flere perspektiver, og fra forskellige perspektiver. Det er tydeligt, at langt de fleste (mere end 80 %) henvendelser til Borgerrådgiveren er afledt af:

- Manglende eller dårlig kommunikation op mod afgørelsen
- Selve processen op mod afgørelsen (f.eks. en manglende eller uhensigtsmæssig tilrettelagt partshøringsproces)

Set i et borgerperspektiv giver et klageforløb dels ærgerlige oplevelser med kommunen, det trækker sagen i langdrag i form af tid i forbindelse med revurderinger, ventetid hos Ankestyrelsen (normalt mellem 6 – 18 måneder alt efter sagspres i Ankestyrelsen og sagens kompleksitet).

Set i organisatorisk perspektiv afleder et klageforløb et stort ressourcetræk i organisationen. Det er tid, der kunne være udnyttet til sagsbehandling og servicering af borgerne i stedet.

Sidste perspektiv er, at det styrker borgernes oplevelse af god retssikkerhed, når sagen løses rigtigt første gang, samt at borgerne oplever sig set, hørt og forstået. Det betyder en god kommunikation i mødet med borgerne.

Der er derfor mange gode grunde til at have et fast fokus på at sikre god kommunikation, transparente og borger inddragende processer op mod afgørelserne, herunder at sagsbehandlerne f.eks. ringer ud til borgerne inden fremsendelse af mere indgribende myndighedsafgørelser, og giver borgerne en grundig forklaring på, hvilke forhold, der lægges vægt på i forbindelse med afgørelsen.

Set ud fra en forretningsmæssig tilgang, vil det også for organisationen være det mest økonomiske, at minimerer klagesager mest muligt. Ud over et styrket oplevelse af god retssikkerhed for borgerne, er der en driftsbesparelse for kommunen, tid og ressourcer, der med fordel kan bruges i driften.

Det er mit samlede indtryk, at mange utilfredsheder, eller direkte klager, kunne være forhindret, alene ved at ændre den kommunikative tilgang i mødet med borgerne i Nyborg kommune.

Der findes i dag flere forskellige gode og gennemprøvede metoder, som er en proaktiv tilgang til konflikt- og/eller klagesager.

Anbefaling:

Jeg anbefaler, at på myndighedsområder hvor der er stor borgerkontakt, det være sig fysiske analoge ekspeditioner, eller telefoniske ekspeditioner, gennemføres et kompetence udviklings forløb i bedre borgerdialog, en konstruktiv borgerkommunikation, med indbyggede elementer af konflikthåndtering.

Denne anbefaling bygger på mine erfaringer fra de sager jeg har været involveret i, de møder jeg har deltaget i sammen med borger og afdeling, mine dialoger med dels ledere og medarbejdere. I den ideelle verden ville det være optimalt at gennemføre ovenstående i alle afdelinger der har direkte borgerkontakt, men jeg afgrænser det til i fase 1 til Jobcenter, Borgerservice (herunder Ydelseskantoret), Børne- og familieområdet, Jobcenteret og Myndighedsområdet. Begrundelsen er at disse områder typisk har den største berøringsflade med borgerne.

Jeg er opmærksom på, at der køre en anden proces i Social- og handicapvalget omkring behovet for forbedret samarbejde med borgerne, forbedret dialog, og gennemsigtighed i sagsbehandlingen.

Et andet gennemgående forhold, der gør, at borgerne i Nyborg Kommune klager – manglende tilgængelighed:

Helt overordnet, har jeg ikke modtaget klager fra borgerne omkring tilgængeligheden (åbningstider, besvarelse af telefonopkald osv.) i kommunen.

Men specifik på børne- og familieområdet, herunder også børne-handicapområdet er klagerne ret massive og er et gennemgående tema i stort set alle sager, jeg har været involveret i på området.

God forvaltningsskik indebærer, at en myndighed bør indrette sig, så den er åben og tilgængelig for borgerne. Det stiller bl.a. krav om:

- Hensigtsmæssige åbningstider
- Ventetider, som ikke er urimeligt lange
- Besvarelse af telefonopkald, så borgerne ikke ringer forgæves
- Fysisk indretning, der tilgodeser behov for diskretion (fx i borgerservicecentre)

Kilde: Ombudsmanden.dk

Case 7:

Borgerens egne beskrivelse af oplevelsen: *At al kommunikation og dialog har været ikke eksisterende lige fra starten af, og at der kun har været tale om envejskommunikation fra vores side. Der har i den grad manglet en god dialog med både sagsbehandlere og ledelse. Vi oplever, at de er enormt svære at komme i kontakt med, og at der aldrig bliver vendt tilbage på vores beskeder og henvendelser. Vi har oplevet at ligge op imod 7 beskeder på én uge, uden at vi er blevet kontaktet. Det er først, når vi truer med "bål og brand", at de så kort tid efter pludselig er til at komme i kontakt med. Her bliver vi hver gang mødt med et hav af dårlige undskyldninger:*

- "Jeg har simpelthen haft så travlt..."
- "Der er sygemeldinger i afdelingen"
- "Vi har ferie i afdelingen"
- "Der er andre sager, der er vigtigere end jeres2"
- "Ej, jeg har simpelthen glemt at kontakte jer"
- "Der er desværre kommet akutte sager foran jeres sag"

Case 8:

Borgerens egne beskrivelse af oplevelsen: "Vi har forgæves forsøgt at komme i telefonisk kontakt med vores socialrådgiver. Vi har ringet mere end 15 gange og hver gang fået lagt besked om at blive ringet op. Det skete aldrig. Vores problem i forholdet til vores barn var så presserende, at (borgerens navn) kørte ud til afdelingen, og forlangte at komme til at tale med enten sagsbehandleren eller lederen. Først da, var det muligt at komme i kontakt og bede om den råd og vejledning vi havde brug for. Kan det være rigtigt at det skal være sådan ? Vi har masser af udfordringer med at få vores hverdag til at fungere med et barn med funktionsnedsættelse, og så mødes vi med dette."

Ovenstående er uddrag fra to borgeres oplevelser af deres kontakt med forvaltningen i forbindelse med at op nå råd og vejledning, samt få svar på deres ansøgninger.

Oplevelser som ovenstående er bestemt med til at skabe mistillid til forvaltningen, når borgerne oplever at de dels ikke kan komme i kontakt med sin sagsbehandler, og dels oplever at der ikke ringes tilbage som lovet.

Anbefaling:

Jeg anbefaler at der tages ledelsesmæssigt tiltag, der gør det muligt for borgerne at komme i kontakt med deres sagsbehandler, samt der laves interne servicemål for hvornår en borger kan forventes at blive kontaktet, når sagsbehandleren ikke er tilgængelig, samt at dette oplyses til borgeren ved borgerens forgæves kontakt til sagsbehandleren.

Borgernes retssikkerhed:

Kommunalbestyrelsen godkender efter anmodning fra indehaveren af forældremyndigheden, at forældrene helt eller delvis udfører hjemmetræning i hjemmet, jf. § 32, stk. 1, 3. pkt., hvis følgende betingelser er opfyldt:

1. Hjemmetræningen fremmer barnets eller den unges tarv og trivsel og imødekommer barnets eller den unges behov.
2. Forældrene er i stand til at udføre opgaverne.
3. Hjemmetræningen sker efter dokumenterbare træningsmetoder.

Case: 9: (denne case har fyldt urimeligt meget fra marts måned 2021 og gør det stadig. Endvidere har jeg måtte afkorte sags resuméet, samt udlade dele af forløbet af pladsmæssige årsager)

Borgerens partsrepræsentant kontakter mig først i marts måned 2021.

En familie har tilbage i 2016 søgt om hjemmetræning jævnfør Lov om social service § 32 a tilbage i 2016, da

Familien har fået et barn med funktionsnedsættelse. Familien trænede barnet efter en godkendt træningsmetode, den såkaldte FHC-metode (family hope center), der er en amerikansk træningsmetode. Herudover var der også søgt om tabt arbejdsfortjeneste efter Lov om social service § 42, merudgifter efter samme lovs § 41, samt hjælp til hjælpere til hjemmetræningen af barnet.

Partsrepræsentanter, der repræsenterer en forening for borgere der hjemmetræner der børn, fortæller om et sagsforløb, der ifølge dem og borgeren, er helt tilbage fra 2016 er har været præget af mangelfuld kommunikation, til tider voldsom kommunikation, manglende svar på ansøgninger, forkerte afgørelser, med flere ankesager i Ankestyrelsen til følge. Da jeg kommer ind i sagen i marts måned 2021 ligger der to Ankestyrelsesafgørelser. Den ene er fra **13. maj 2020**, som omgør forvaltningens tidligere afslag og giver borger fuld medhold i retten til at hjemmetræne sit barn med tilbagevirkende kraft fra ansøgningstidspunktet i 2016. Ankestyrelsen fastslog at der skal udarbejdes en ny børnefaglig undersøgelse for at få afdækket barnet funktionsnedsættelse erstattes med: Kommunen skal derfor, på baggrund af den børnefaglige undersøgelses forslag til særlig støtte og behandling af (barnets navn) undersøge, om den samlede hjemmetræningsordning imødekommer barnets behov, tarv og trivsel. . Endvidere foreligger en afgørelse fra **7. august 2020** fra Ankestyrelsen, at borgeren er berettiget til tabt arbejdsfortjeneste med tilbagevirkende kraft fra ansøgningstidspunktet i 2016. Ingen af disse afgørelsen var udmøntet af Nyborg Kommune.

Parts repræsentant og borgeren fortæller om oplevelsen af, en for dem, frygtelig "5 års ulidelig kamp" med forvaltningen, herunder at forvaltningen har lavet graverende fejl, så som indhentning af lægelige oplysninger vedrørende barnet uden samtykke, anklage, der er journalført, at borgeren skulle være "taget i social bedrageri" (Sidstnævnte gik jeg straks ind i. Det er alene domstolene i Danmark, der kan dømme borgere for socialt bedrageri, ikke kommunen. Derfor anbefalede jeg at sende borgeren en skriftlig undskyldning og lave enten en berigtigelse eller sletning af det journalførte. Dette valgte afdelingen at følge) , kommunikation af meget grov karakter fra en sagsbehandler, som både har fremtrådt truende, højtråbende.

Borgerens egne beskrivelse af oplevelsen: "Jeg måtte tørre hendes (sagsbehandlerens) mundvand op fra vores bord, fordi hun råbte så mundvandet stod ud over vores bord i køkkenet", samt: "Sagsbehandleren afbrød ofte og beskyldte mig for at lyve, og hendes adfærd var så voldsom".

Iflg. borgeren udtalelse fra sagsbehandleren: "Du må bide i det sure æble og indse, at det er opad bakke for dig" og "Det er ikke småpenge, det drejer sig om".....

- fortsættes -

"Selv min bisidder havde aldrig set noget lignende. Jeg oplever desværre, at (navngiven sagsbehandler) modarbejder os som familie, ved at benægte ex det er muligt at glemmer at sende halvdelen af en sag til Ankestyrelsen, hvorefter (navngiven sagsbehandler) påstår jeg slet ikke har påklaget sagen, dette modviste jeg, og vandt en selvstændig sag på klagefristgrundlag i Ankestyrelsen, hvorefter sagen så kunne ligges til "reel" sagsbehandling i Ankestyrelsen".

"Jeg oplever, at der gives afslag på talrige ting, selv ting, der er dokumenterede, og som så må hjemvises. Dernæst kan nævnes manglende svar, sammenblanding af forskellige sager, og vigtigst af alt utilstrækkelig vejledning om støttemuligheder og regler på området. Jeg har ikke tillid til (navngiven sagsbehandler) desværre, og jeg finder det ikke rimeligt, at det skal være så voldsom og personligt, når kommunen (navngiven sagsbehandler) kommunikerer med mig"

(navngiven sagsbehandler) oplyser til mig: "det er meget svært at få TAF, når man er selvstændig og sådan er vilkårene".

(navngiven sagsbehandler) oplyser på møde til mig: "Du kan ikke hjemmetræne og tage vare på din egen dreng."

Jeg gik ind i denne sag 2. marts 2021. Som borgerrådgiver er jeg dybt forundret over, at der ligger ansøgninger, flere ankestyrelsesafgørelser, hvor kommunens afgørelser er omstødt, som ikke udmøntet.

Da jeg mødte borgeren og partsrepræsentanterne, mødte jeg en borger som ingen tillid havde til afdelingen. I tiden fra borger havde søgt om ydelserne tilbage i 2016, lå et forløb, der havde været præget af dårlig eller manglende kommunikation, manglende svar på forespørgsler og ansøgninger, flere borgmester henvendelse, undskyldninger fra borgmesteren omkring indhentning af personfølsomme oplysninger omkring barnet uden samtykke, henvendelse til udvalgsformand osv. Borgerens tillid var væk. Borgeren og partsrepræsentanten oplyste til mig, at de var ved at lave en anmeldelse til en tilsynssag på Nyborg Kommune. Dette fik jeg via dialog og tilsagn om at gå ind i sagen afværget.

Når jeg spurgte i forvaltningens ledelse, og lyttede på svarene på mine spørgsmål, efterlod det et indtryk af en forvaltning, som havde en fastlåst forforståelse, der gik på, at borgeren forsøgte at snyde, ikke opfyldte betingelserne for bl.a. hjemmetræning af barnet, og tabt arbejdsfortjeneste. Det var min oplevelse, at sagen havde "kørt rundt" i afdelingen, havde været sendt til juridisk vurdering på rådhuset, flere henvendelser til direktøren på området.

Trods alt dette var sagen ikke løst. Værst af alt, der lå to ankestyrelsesafgørelser, som var henholdsvis 10 og 7 måneder gamle, som ikke var udmøntet.

- Fortsættes -

Denne sag var end helt på toppen af konfliktrappen. Der var stort set ingen dialog og kommunikation, og borgeren og parts repræsentanterne oplevede ikke at få svar på deres henvendelser til afdelingen.

Jeg valgte at indkalde til en møderække med alle parter, hvor jeg primært var facilitator og mediator på processen, så parterne trods alt kunne mødes og kommunikerer med hinanden. Jeg forsøgte at sætter rammerne for samarbejdet, sikre at begge parter blev hørt, og ikke mindst sikre fremdrift og indgåelse af konkrete aftaler i sagsforløbet. Der var en længere møderække,, alle med deltagelse af ledelsen på området.

I opstarten fornemmede jeg gode intentioner, men efter 3-4 måneders forløb var der endnu ikke truffet nogen afgørelser på nogen af sagstyperne. Jeg blev bekymret for både fremdrift og faglighed i sagsbehandlingen. Min bekymring blev bekræftet op mod sommerferien 2021, hvor forvaltningen valgte at søge faglig sparring hos kommunens revision i forholdet til at danne beregningsgrundlag for udbetalingen af tabt arbejdsfortjeneste efter Lov om social service § 42. Jeg kunne ikke finde retsgrundlag for modellen, ligesom afdelingen ikke kunne anvise retsgrundlaget. Det var bekymrende.

Sagen kulminerede i oktober måned 2021. Frem til da, havde det været meget vanskeligt at mægle i sagen, da jeg oplevede samarbejdet med afdelingen præget af træghed, manglende overholdelse af aftaler og tidsestimater, samt meget vanskeligt at opnå svar på henvendelser fra både mig og borger/partsrepræsentant, samt manglende faglighed generelt og specifikt i forholdet til hjemmetræningsager jævnfør Lov om social service § 32a.

Den kulminerede bl.a. fordi, der blev sendt en partshøring på en beslutning om en børnefaglig undersøgelse jfr. Lov om social service § 50 samt en bekymring for barnets trivsel, udarbejdet på et grundlag, hvor metoden, der var anvendt på udarbejdelsen af en sensorisk profil ikke var anvendt i overensstemmelse med måden metoden skulle bruges. Frem for at undersøge det som Ankestyrelsens afgørelse af 13. maj 2020 havde præciseret kommunen skulle udmønte – en vurdering af barnets funktionsnedsættelse – gik forvaltningen en anden vej, en bekymring for barnets trivsel. Det skal siges, at barnet har været fulgt tæt af speciallæger siden sin fødsel, og alle læger kender fuldt ud til barnets hjemmetræningsprogram. Det har aldrig været tale om bekymringer fra barnets læger.

Ved fremsendelsen af partshøringen, som var meget en omfattende mængde skriftligt materiale, gav forvaltningen borgeren og parts repræsentanterne en svar frist på 5 dage. Dette er en meget kort frist og ikke proportional med de mange år, forvaltningen ikke har løst sagen. Og i disse 5 dage var der ingen ledere fra afdelingen på job, som enten borgeren og partsrepræsentanten, eller borgerrådgiveren kunne komme i dialog med, og drøfte uenighederne. Borgerrådgiveren fik sat den fejlbehæftede partshøringsproces på pause ved hjælp fra en anden chef.

Det er ikke alene i Nyborg Kommune, at denne typer sager med hjemmetræning volder faglige udfordringer. Embedsværket har i oktober 2021 udarbejdet en rapport, som desværre viser, at der har været fejl i 89 % af alle sager klagesager, der har været i Ankestyrelsen fra 2016 til 2018.

Hele rapporten udarbejdet af Embedsværket af oktober 2021 kan læses her:

https://www.hjernebarnet.dk/images/doc/Retssikkerhed_for_brn_der_hjemmetrner.pdf

Kort før ovenstående sag kulminerer, kommer en henvendelse fra en anden familie også med et barn med funktionsnedsættelse:

Case 10:

*En familie henvender sig til mig og er dybt frustreret og helt udkørte af – **citater borgerne** ” den mere end 3 års kamp mod børne og handicap afdelingen”.*

Familien har i 2018 bl.a. søgt om merudgifter til en bevilget handicapbil (bevilget i 2018). De henvender sig til mig og er dybt frustrere. De fortæller, at de endnu – i september 2021 – at de endnu ikke har modtaget afgørelsen på deres ansøgning fra 2018. De har løbende rykket for svar, de oplyser, at det er meget vanskeligt at træffe sagsbehandler på telefonen, at sagsbehandler ikke ringer tilbage, når der lægges besked. De har også henvendt, til ledelsen. I 2020 er der lidt respons i sagen, men der kommer ingen afgørelse.

Jeg vælger at gå ind i sagen. Som nævnt indledningsvis lytter jeg altid på borgerne oplevelse først, derefter tager jeg kontakt til afdelingens ledelse.

På mit spørgsmål til ovenstående sag, hvor jeg spørger ind til om forløbet er korrekt, samt hvad der gør, at borger endnu ikke har modtaget svar, er svaret: citat chefen for området:

”Beklager mit sene svar. Jeg har været tilbage i afdelingen og teamet for at undersøge, og må desværre konstatere, at der ikke er et godt svar, andet end at sagen desværre og beklageligvis er blevet glemt.”

Det må siges, at endnu en borgers retssikkerhed helt og aldeles er til sidesat.

Følgende fremgår af mine vedtægter vedtaget af byrådet:

§ 17 stk. 3:

Såfremt borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal borgerrådgiveren give meddelelse om sagen til Nyborg Byråd.

Qua mine vedtægter, var det min vurdering, at jeg i rettidighedens tegn skulle orientere Byrådet straks. Derfor henvendte jeg mig til Borgmesteren med den 7. oktober 2021 og orienterede om mine store

bekymringer for borgernes retssikkerhed på børne og familieområdet, specifik børnehandicapområdet. Jeg orienterede også direktionen mundtligt og skriftligt.

Der kom ny chef på området for Børne- og familieafdelingen, samt ny afdelingsleder (konstitueret). Det gav en tydelig forandring i mit samarbejde med afdelingen. Det havde hidtil været præget af lukkethed fra afdelingens side, træghed i svar tider, og manglende fremdrift i verserende sager, oplevede modstand mod min involvering i sager fra afdelingen, og ingen afgørelser i case 9 efter 8 måneders forløb. Efter organisationsændringen blev samarbejdet mere præget af transparenthed og ordentlighed.

Konkret besluttede den nye ledelse, at løfte store dele af sagsbehandlingen ud af afdelingen, herunder udarbejdelsen af den børnefaglige undersøgelse i case 9, afgørelsen om bevilling af hjemmetræning, samt dele af case 10 – sagen. Dette var, efter min bedste vurdering, en klog og nødvendig beslutning.

Desværre kom der 5 andre borgerhenvendelser på samme området i ugerne derefter. Det er min klare opfattelse, at forældrene til børn med funktionsnedsættelse har talt sammen i netværk omkring børnene. De følgende sager var også dybt bekymrende. De gennemgående borgeroplevelser fra forældre i sagerne i fra børne- og handicapafdelingen er, at de giver alle udtryk for følgende:

- At de oplever manglende eller dårlig kommunikation
- At de oplever at de ikke får den råd og vejledning de har behov for
- At de selv må kontakte sagsbehandler og være proaktive for at opnå råd og vejledning
- At de ved de mange sagsbehandlerskift skal "starte forfra" igen i deres sag
- At de ikke får tidsestimater på aftaler (hvornår kan borgeren forvente svar fra afdelingen)
- At deres løbende bevillinger ikke følges op
- At det er yderst vanskeligt at komme i telefonisk kontakt med deres sagsbehandler
- At sagsbehandler ikke ringer tilbage når der er lagt besked herom

I skrivende stund får jeg stadig løbende sager på børne- og handicapområdet. Det er bekymrende.

Sagsbehandlingsfrister:

Retssikkerhedsloven § 3:

Kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Stk. 2 Kommunen skal på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse

Regelsættet omkring sagsbehandlingsfrister dækker de fagområder som Retssikkerhedsloven dækker, f.eks. Jobcenter, Borgerservice, Socialafdelingen og Sund og Omsorg. Nyborg kommunes sagsbehandlingsfrister fremgår af kommunens hjemmeside.

Ombudsmanden har lavet klarer udtalelser om hans syn på sagsbehandlingstider.

Det følger af god forvaltningsskik, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud samt, at alle sager, der behandles af den offentlige forvaltning, skal behandles så *enkelt, hurtigt og økonomisk* som muligt

Kilde: ombudsmanden.dk

Urimelig lang sagsbehandlingstid, manglende svar/respons på henvendelser er kritikpunkter i en stor del af de klager, som borgerrådgiveren har behandlet i årets løb.

Der klages således over, at de lovfæstede sagsbehandlingstider ikke overholdes (fx børnefaglig undersøgelse), at der ikke svares på henvendelser inden for den af kommunen fastsatte frist på 14 dage, at sagsbehandleren ikke vender tilbage med et svar, at borgeren må rykke flere gange for at få et svar samt, at skiftende sagsbehandlere kun forstærker problemet.

Lange sagsbehandlingstider kan have indgribende konsekvenser for borgeren – økonomisk såvel som personligt.

I kravet om en så enkel sagsbehandling som muligt ligger bl.a., at sagsbehandlingen ikke bør forsinkes af unødige formalisme, herunder unødvendige krav om skriftlighed, hvor en telefonisk afklaring kunne have været anvendt med samme effekt i stedet.

I kravet om hurtig sagsbehandling ligger bl.a. en henstilling til, at unødvendig høring af andre myndigheder undgås. Kravet om, at tilrettelægge sagsbehandlingen så økonomisk så muligt, handler dels om, at kommunen vurderer hvilke ressourcer, der skal sættes ind på at løse den konkrete opgave dels, hvilken økonomisk betydning en hurtig og smidig sagsbehandling kan have for borgeren.

Det er samtidig vigtig at understrege, at to sager ikke er ens, og at den tid det tager for kommunen at behandle en sag, naturligvis også afhænger af sagens kompleksitet. Udgangspunktet er imidlertid, at en sag ikke må ligge i lang tid uden, at kommunen foretager sig noget. Hvis der således er forhold, der forlænger sagsbehandlingstiden, skal sagsbehandleren fortælle det til borgeren og samtidig oplyse, hvorfor og så vidt muligt, hvornår sagen kan være færdig. En kommune har desuden pligt til at besvare alle rykkere fra borgeren.

Jeg må desværre sige, at Nyborg kommune er udfordret i forholdet til overholdelse af sagsbehandlingstiderne på nogle områder, herunder udpræget på børne- og familie området, men også andre områder er repræsenteret.

Anbefaling:

Jeg anbefaler, at cheferne minimum en gang årligt gennemgår de politiske vedtagne sagsbehandlingstider, og sikre at de dels overholdes og dels afspejler et realistisk billede af, hvad der er muligt at imødekomme.

Mindre ”egen-drift-undersøgelse” med fokus på sagsbehandlingsfrister.

Med afsæt i de erfaringer jeg har gjort i løbet 2021, valgte jeg at iværksætte en mindre, egen-drift-undersøgelse ultimo 2021.

Jeg valgte at undersøge om de politiske vedtagne sagsbehandlingsfrister overholdelse inden for følgende sagstyper:

- Lov om social service § 50 (børnefaglige undersøgelser) - politisk vedtagne sagsbehandlingstid: 4 måneder.
- Lov om social service § 32 a (hjemmetræningsager) - politisk vedtagne sagsbehandlingstid: 5 måneder.
- Lov om social service § 41 (merudgifter) - politisk vedtagne sagsbehandlingstid: 8 uger
- Lov om social service § 42 (tabt arbejdsfortjeneste): - politisk vedtagne sagsbehandlingstid: 8 uger

Svarende på undersøgelsen er dybt bekymrende. Svaret på børnefaglige undersøgelser var:

Antal afgørelser	Inden for sagsbehandlingstid	Udenfor sagsbehandlingstid
148	66	82

82 sager ud af 148 sager overholder ikke sagsbehandlingsfristerne.

Svaret på de resterende sagstyper var om muligt endnu mere bekymrende. Svaret fra afdelingen til Borgerrådgiveren var:

Svar fra afdelingen på mine spørgsmål:

Det er oplyst, at for §§ 32 a, 41 og 42, er det på nuværende tidspunkt ikke er muligt at trække data ud af fagsystemet, som giver mulighed for at vise antal antallet af afgørelser der er truffet hhv. indenfor og udenfor den politisk fastsatte sagsbehandlingstid. Der er igangsat en proces, som skal sikre, at disse data fremadrettet kan fremstilles, så det bliver muligt at vise, i hvilken grad den politisk fastsatte sagsbehandlingsfrist overholdes.

Endvidere undersøgte jeg, hvilke sagsstyringssystem, der benyttes til at sikre overholdelsen af sagsbehandlingstider, herunder om det monitoreres til ledelsen, eller om der benyttes anden ledelsesrapporteringssystem til denne styring.

Når det bliver muligt at trække data (som på børnefaglige undersøgelserne), så vil det være muligt at sætte en rapport op, som fx kan formidles ud til chef og afdelingen med faste intervaller, fx månedligt eller halvårligt, efter behov.

Antal ansøgning er i 2021:

Paragraf	Antal afgørelser 2021
Hjemmetræning § 32 a	2
Merudgifter § 41	29
Tabt arbejdsfortjeneste § 42	35

Antallet af verserende sager pr. 31.12.2021 var:

§ 32 a	2 sager
§ 41	29 sager
§ 42	24 sager

Resultatet af undersøgelsen er bekymrende.

Det er reelt ikke muligt at frembringe data som be- eller afkræfter om vedtagne sagsbehandlingsfrister overholdes, ligesom der ikke findes noget ledelsesrapporteringssystem på området. Det betyder, at alene i ansøgningsfasen er borgernes retssikkerhed truet.

Min bekymring, herunder i forholdet til fagligheden i afdelingen, bliver ikke mindre når man kigger ind i Ankestyrelsen statistik på området:

Figur 13:

Ankestatistik Nyborg					
Realitetsbehandlede sager i alt	Stadfæstelsesprocent	Omgørelsesprocent	Ændrings-/ophævelsesprocent	Hjemvisningsprocent	
	2020	2020	2020	2020	2020
Nyborg					
Merudgiftydelse §41 + tilbagebetaling	8	12,5 %	87,5 %	12,5 %	75,0 %
Tabt arbejdsfortjeneste §§ 42,43 + tilbagebetaling	5	40,0 %	60,0 %	40,0 %	20,0 %
I alt	13	23,1 %	76,9 %	23,1 %	53,8 %
Hele landet					
Merudgiftydelse §41 + tilbagebetaling	778	57,1 %	42,9 %	9,5 %	33,4 %
Tabt arbejdsfortjeneste §§ 42,43 + tilbagebetaling	891	39,7 %	60,3 %	21,0 %	39,3 %
I alt	1.669	47,8 %	52,2 %	15,6 %	36,5 %

Kilde: Ankestyrelsen (2022)

Som der fremgår af ovenstående uddrag fra ligger Nyborg Kommune over landsgennemsnittet på alle parameter til den dårlige side. Altså mindre stadfæstelses procent, højere højre omgørelses-, ændrings/ophævelses- og hjemvisningsprocent.

Det understøtter mine samlede bekymringer på børne- og handicapområdet.

Anbefaling:

Jeg anbefaler, at iværksætte styring af sagsbehandlingsfrister, samt opbygge ledelsesinformation på alle sagsområder i børne- og familieafdelingen. Det bør undersøges om der findes teknologiske løsninger på ovenstående. Alternativt bør det styres manuelt.

Der bør endvidere sættes fokus på at sikre fagligheden på ovenstående sagsområder.

Partshøring.

Det er vigtigt, at myndigheden er opmærksom på, om det står tilstrækkeligt klart, hvad borgeren skal forholde sig til og, at det fremstår tydeligt, at der er tale om en høring, dvs. at parten har mulighed for at komme med en udtalelse. Endelig bør myndigheden præcisere, hvilke oplysninger, der har betydning for afgørelsen dvs. hvilke oplysninger, myndigheden lægger vægt på som samtidig er til ugunst for parten.

Partshøring er et grundlæggende princip, som bl.a. skal understøtte og sikre borgerne retssikkerhed. Ud over at opfylde officialprincippet (det grundlæggende princip i forvaltningsretten, at myndigheden har ansvaret for at oplyse en sag tilstrækkeligt inden den træffer afgørelse), understøtter det også borgerens oplevelse af processuel retfærdighed.

I partshøringsprocessen bliver borgerne hørt. De får indsigt i beslutningsgrundlaget, kan sikre, at der ikke mangler nogle oplysninger (f.eks. fra en behandlende læge, som borgeren er tilknyttet osv.)

Samtidig er partshøringsprocessen med til at understøtte borgerne tillid til kommunen.

Reglerne om partshøring fremgår af forvaltningslovens kapitel 5 - §19 og handler grundlæggende om det vigtige princip, at ingen kan dømmes uden at være blevet hørt.

Hvordan partshører man?

Der er ingen formkrav til partshøringen. Det afgørende er, at høringsformen respekterer formålet med partshøringen. Høringen indebærer, at myndigheden sender nogle vigtige oplysninger fra sagen til parten og beder om borgerens kommentarer, eller ved, at myndigheden udarbejder en – korrekt og dækkende - sagsfremstilling af de oplysninger, der er undergivet partshøringspligt. Høringen kan også ske som en udarbejdelse af en foreløbig afgørelse (en agterskrivelse), hvori relevante oplysninger er gengivet og vurderet af myndigheden.

Det er vigtigt, at myndigheden er opmærksom på, om det står tilstrækkeligt klart, hvad borgeren skal forholde sig til og, at det fremstår tydeligt, at der er tale om en høring, dvs. at parten har mulighed for at komme med en udtalelse.

Endelig bør myndigheden præcisere, hvilke oplysninger, der har betydning for afgørelsen dvs. hvilke oplysninger, myndigheden lægger vægt på som samtidig er til ugunst for parten.

Kravet om partshøring er en form for garantiforskrift. Det betyder, at manglende partshøring som udgangspunkt vil medføre, at afgørelsen bliver ugyldig, og at myndigheden må behandle sagen på ny.

Under alle omstændigheder vil manglende partshøring ofte føre til klagesager, og det siger sig selv, at myndigheden i langt de fleste sager vil bruge en del flere ressourcer på en klagesag (og evt. en ny behandling af sagen) end på at foretage partshøring.

Jeg har desværre haft sager, hvor borgeren ikke er blevet partshørt korrekt.

Det er afgørende vigtigt for borgerens tillid til kommunen, at alle der arbejder med myndighedsopgaver har stor opmærksomhed på, og viden om, de forvaltningsretlige regler og løbende har fokus på medarbejdernes bevidsthed og viden om reglernes anvendelse.

Hvis partshøring er fast indarbejdet i rutinerne og i kommunens sagsproces, sker der færre fejl, samt styrker borgernes tillid til kommune.

Hyppe sagsbehandler skift.

En hel del af henvendelserne til mig handler om hyppige sagsbehandlerskift. Det er ikke ualmindeligt, at borgerne kommer til at opleve sagsbehandlerskift i deres sagsforløb.

Men der er stor forskel på, hvordan det opleves af borgerne.

I f.eks. en borgers sagsforløb i jobcenterregi, sker der sagsbehandlerskift ved f.eks. overgang til et ressourceforløbs ydelse.

Det er min oplevelse, at f.eks. Jobcenteret har arbejdet struktureret og fokuseret, med at sikre en, for borgerne, god overgang fra en sagsbehandler til anden og ny sagsbehandler. Det sker ved egentlig "overleveringsforretning" mellem de to sagsbehandlere, og endnu bedre, i nogle situationer ved et "overleveringsmøde", der afholdes af den tidligere sagsbehandler, den kommende sagsbehandler og borgeren.

Omvendt understøtter nedenstående borgeroplevelse, at der ikke sker "overleveringsforretning" i f.eks. børne- og handicapområdet:

Case 11:

Borgerens egne beskrivelse af oplevelsen: "Når vi så endelig får etableret et møde, og det er på vores eget initiativ, med vores nye sagsbehandler, som vi i øvrigt aldrig havde fået oplyst, at vi nu havde, virkede det, som om hun overhovedet ikke, som det mindste hun kunne, havde læst vores sag. Det virkede som om, hun overhovedet ikke viste noget om vores datters diagnose"

Case 12:

En anden ting er at der er så mange der snart har været involveret i denne sag, og det tager ressourcer hver gang de sætter nye socialrådgiver på.

Borgerens egne beskrivelse af oplevelsen:

Den startede ved (første navngiven sagsbehandler),

Så blev vores sag givet videre til (anden navngiven sagsbehandler), som havde (trejde navngiven sagsbehandler) til at hjælpe sig,

herefter overgik det til (fjerde navngiven sagsbehandler) (som nok aldrig nåede noget ud over det møde vi havde med hende),

så tilbage til (første navngiven sagsbehandler)

Sådanne borgeroplevelser styrker på ingen måde tillidsforholdet i samarbejdet mellem forældrene og sagsbehandleren. De fleste borgere giver udtryk for, at der sket sagsbehandlerskift i deres sager, uden deres viden og involvering, og uden orientering til dem, samt at det virker som om, at de ved hvert sagsbehandlerskift skal "starte helt forfra igen" med hele fortællingen om deres situation.

Det efterlader et indtryk af manglende overleveringsforretning, samt at "sagerne skubbes rundt" mellem sagsbehandlerne på området.

Anbefaling:

Jeg anbefaler, at der sættes ledelsesmæssigt fokus på sagsbehandlingskift, således borgerne oplever mindst muligt ved skiftet. Det betyder, at tidligere og ny sagsbehandler laver en klar og tydelig overleveringsforretning internt, samt at borgerne rettidigt orienteres om sagsbehandlerskiftet, og her anbefales det, at borger som minimum får et telefon opkald fra ny sagshandler, alternativt via en besked i borgerens e-boks.

Dagsordner.

Jeg har gennem året oplevet flere tilfælde, hvor borgere er indkaldt til møder, hvor der ikke fremsendes dagsordner til mødet.

Jeg har set mødeindkaldelser, hvor dagsorden hedder: "Din sag" – eller "gennemgang af din sag".

Sådanne dagsordner er ukonkrete og defuse. Det er ikke muligt for borgerne at gennemskue, hvad der forventes af dem, hvad de forventes at bidrage med, samt hvad skal der opnås på mødet.

Jeg har også selv oplevet at blive indkaldt til møder uden dagsordenen.

Det vil jeg gerne slå et slag for. Min tilgang er, at der også her bør være transparenthed. En borger bør kunne forberede sig til mødet, ligesom borgerne skal kunne gennemskue, hvad de møder ind til.

Det er primært på børne- og unge/børne handicap jeg har oplevet det, sekundært i jobcenterregi. Jeg har appelleret til altid at sende dagsorden ud til borgerne, og gerne i god tid.

Anbefaling:

Jeg anbefaler, at der sættes ledelsesmæssigt fokus på, at der er tydelige og transparente dagsordner til alle møder, borgerne indkaldes til, således borgerne ved, hvad de møder ind til, om der forventes forberedelse fra borgernes side til mødet, samt hvad der skal opnås i mødet

Undskyldning kontra beklagelser.

I en del af de sager jeg har været involveret i er der et tema, der er sprunget mig i øjnene. I sager, hvor forvaltningen har lavet fejl, er der i stort set alle sager sendt en "beklægelse" til borgerne.

I nogle af sagerne er det min klarer overbevisning, at sagens karakter kalder på en egentlig undskyldning. F.eks. sagen i case 9 hvor der fejlagtigt var journalført, at borgeren var "taget i social bedrageri". Det var en så grov fejl, at den kalder på en egentlig undskyldning. Det var min opfattelse, at jeg måtte være vedholdende for at få afdelingen til at ændre den beklægelse, de i første omgang sendte til borgeren, til en undskyldning. I sagen, hvor der var indhentet lægelige akter uden borgerens samtykke, kalder også på en undskyldning.

Set ud fra et borgerperspektiv er der stor forskel på, om man modtager en beklægelse eller en undskyldning.

Anbefaling:

Jeg anbefaler, at jeg laver et oplæg til direktionen omkring beklagelser kontra undskyldninger. Dette for at starte en proces ned i organisationen om bevidstgørelsen af brugen af de to begreber, således der ikke bare altid sendes beklagelser til borgerne i sager hvor kommunen har fejlet.

Undervisning:

I mine vedtægter - § 8 stk. 3 fremgår det:

Borgerrådgiveren opgave består i:

- At yde råd, vejledning og undervisning til kommunens ansatte

Jeg blev i foråret kontaktet af ældreområdet, der forespurgte om jeg ville undervise social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter, som led i deres kompetenceudviklingskoncept, i kommunikation og konflikthåndtering.

Det sagde jeg selvfølgelig ja til, og gennemførte første hold (over 2 x 4 timers workshop) i efteråret 2021, og der kommer flere workshops til i 2022.

Deltagerne gav god feedback på workshopperne. De gav udtryk for, at det var meget praksisorienteret og relaterede sig godt til deres hverdag.

Jeg er også blevet spurgt, om jeg vil undervise i mødeledelse i møder med borgerne i Jobcenteret. Det har jeg selvfølgelig sagt ja til, og glæder mig til dette.

I forhold til mulig undervisning i den resterende del af organisationen, aftalte jeg i sommeren 2021 med en direktør, at jeg gennemført en inddragende proces med alle cheferne, hvor cheferne gav deres bud, på hvad de så af undervisningsbehov. Dette sammenholdt vi med det undervisningsbehov, jeg så for de respektive afdelinger med afsæt i de sager, jeg havde været involveret i, på deres respektive områder.

Resultatet af denne proces vil direktionen gerne se. Dette kommer til at ske primo 2022, hvorefter eventuelt undervisningsbehov, tilbydes afdelingerne hen over 2022 med respekt for, at forløbet passer ind i deres daglige drift.

Whistleblowerordning.

Nyborg Kommune har gennem de seneste år haft en whistleblower ordning. Denne har frem til 17. december 2021 været varetaget af Borgerrådgiveren. Det er politisk besluttet at flytte whistleblower ordningen ud til eksternt varetagelse. Opgaven er overdraget til et eksternt advokatfirma.

Der har ingen henvendelser været til whistleblower ordningen i 2021.



Nyborg, den 18. januar 2022

Bjørn Brøndum Pedersen

Borgerrådgiver