



Haderslev Kommune

# Borgerrådsgiverens beretning for 2022

Af borgerrådsgiver Lise Uldal Kræmmergaard

# Indholdsfortegnelse

<b>1. Forord</b> .....	<b>2</b>
1.1 Indledning .....	2
<b>2. Vejledning om borgernes rettigheder og pligter</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Henvendelser</b> .....	<b>4</b>
3.1 Overblik over henvendelser til borgerrådgiveren .....	4
<b>4. Overordnede observationer og anbefalinger</b> .....	<b>5</b>
4.1 Retssikkerhed .....	5
4.2 God borgerdialog .....	8
4.3 Faktiske sagsbehandlingstider .....	9
4.4 Tværgående og sammenhængende borgerforløb.....	10
<b>5. De enkelte direktørområder</b> .....	<b>11</b>
5.1 Arbejdsmarked og Borgerservice .....	11
5.2 Børn og Kultur .....	12
5.3 Voksen og Sundhed .....	13
5.4 Teknik og Klima .....	13
5.5 Diverse .....	14
<b>6. Afsluttende bemærkninger</b> .....	<b>14</b>

# 1. Forord

Denne beretning har til formål at orientere og rapportere om borgerrådgiverens arbejde i det forgangne år. Beretningen behandler, hvilke henvendelser der har været, samt hvilke anbefalinger der måtte være til forvaltningerne ud fra de erfaringer og observationer, borgerrådgiveren har gjort i årets løb.

## 1.1 Indledning

Borgerrådgiverfunktionen tjener flere formål. Et af hovedformålene er at styrke dialogen og det konstruktive samarbejde mellem borgere, virksomheder og Haderslev Kommunes medarbejdere. Den daglige kontakt med både borgere og medarbejdere giver borgerrådgiveren indsigt i kommunikationen mellem borgere og forvaltningen, både når det går rigtig godt, men også når kommunikationen er vanskelig.

En naturlig del af at være i dialog med borgere er at rådgive og vejlede om rettigheder, roller og pligter. Det hjælper ofte at få talt problematikken igennem med én, der forstår, hvordan forvaltningen arbejder, og som derved kan hjælpe borgeren med at forstå sin egen position og sine egne handlemuligheder. Medarbejdere i kommunen kan have samme behov for vejledning i forhold til deres handlemuligheder for sig selv og for de borgere, de er i kontakt med. Formålet med vejledningen er at hjælpe både borgere og forvaltningen med at genskabe den konstruktive og tillidsbaserede dialog, hvis kommunikationen af en eller grund er blevet vanskelig.

Et andet formål som borgerrådgiveren har er at bidrage til sikringen af, at borgerens retssikkerhed efterleves. Dette sker i praksis ved løbende at sikre at sagshandlingsreglerne overholdes i de sager, borgerrådgiveren kommer i berøring med. Med udgangspunkt i henvendelser, observationer og dialog med forvaltningen vurderer borgerrådgiveren, om forvaltningen overholder forvaltningsloven, retssikkerhedsloven og de uskrevede regler om god forvaltningsskik. Fokus i disse vurderinger er eksempelvis, hvorvidt journal- og notatpligten overholdes, om borgerne modtager korrekt og tilstrækkelig vejledning, om indholdet i afgørelser overholder kravene til lovgivningen, om borgerne møder en venlig og hensynsfuld dialog, om de lovfastsatte sagsbehandlingsfrister vedrørende aktindsigt overholdes, om kommunens egne sagsbehandlingsfrister overholdes, om kravet om individuelle vurderinger overholdes, og om borgerne høres og inddrages tilstrækkeligt i sagsbehandlingen.

Et tredje formål med borgerrådgiverfunktionen er at hjælpe borgere med at forstå en afgørelse eller med at navigere i det ofte komplekse kommunale system. Borgere, der ønsker at klage, kan få uvildig vejledning og sparring - og ikke mindst hjælp til at forstå regler og klagesystemer.

De henvendelser og klager, der kommer til borgerrådgiveren, bruges på denne måde konstruktivt til at opdage eventuelle fejl og mangler, som kan genoprettes via dialog med de forskellige afdelinger. På et mere overordnet niveau er formålet altså også, at borgerrådgiveren er med til at styrke læringen internt i kommunen blandt andet ved at være med til at forbedre kommunens sagsgange.

/Lise Uldal Kræmmersgaard  
Januar 2023

## 2. Vejledning om borgernes rettigheder og pligter

Erfaringen som borgerrådgiver de seneste knap 6 år er, at der ofte er mange fællestræk bag borgernes frustrationer. Den kommunale forvaltning løser mange forskellige og ofte meget komplekse problemstillinger, som borgerne sjældent har den nødvendige viden til at gå ind i og forholde sig til. Det er borgerrådgiverens perspektiv, at jo bedre borgerne kender til deres grundlæggende rettigheder i forbindelse med kommunens sagsbehandling, jo bedre er de også i stand til at stille de rette spørgsmål og være medvirkende i sagsbehandlingen. Det ville derfor være gavnligt, hvis flere borgere kendte til deres rettigheder og pligter, når de har en sag hos Haderslev Kommune.

Borgerrådgiveren i Haderslev har derfor udarbejdet denne første i en række af rettighedsguides, som skal hjælpe borgere med at kende til de rettigheder og pligter, der følger med i forskellige situationer. Denne rettighedsguide *Din sag hos Haderslev Kommune* er en generel vejledning i de grundlæggende forvaltningsretlige principper og regler, som gælder for al sagsbehandling. Formålet med denne guide er at styrke borgernes retssikkerhed ved at oplyse om deres rettigheder og samtidig kunne klæde borgerne på til at kunne indgå i en mere konstruktiv dialog med forvaltningen. Rettighedsguiden giver borgerne en større forståelse for, hvordan en forvaltning skal behandle oplysninger og ansøgninger, der modtages. Den første udgave er printet i 500 eksemplarer og gøres tilgængelig på relevante fysiske lokationer. Der arbejdes også på at gøre guiden tilgængelig via borgerrådgiverens hjemmeside og via videolinks.

Borgerrådgiveren håber at også medarbejderne i forvaltningen vil finde guiden brugbar.

Det er borgerrådgiverens intention at udarbejde rettighedsguides til flere specifikke områder med tiden - gerne i samarbejde med de frivillige foreninger i kommunen.

Formålet med dette tiltag er helt overordnet at sikre et kontinuerligt fokus på korrekt og høflig sagsbehandling, da efterlevelsen af de forvaltningsretlige regler, god forvaltningsskik og tydelig kommunikation til borgerne er med til at øge borgernes tillid og tilfredshed med Haderslev Kommune, hvilket borgerrådgiveren oplever som et essentielt pejlemærke i sit arbejde.



## 3. Henvendelser

### 3.1 Overblik over henvendelser til borgerrådgiveren

I 2022 har borgerrådgiveren taget imod **335 henvendelser**, hvoraf **35** udgør henvendelser om intern konsulentbistand, undervisning eller oplæg.

De interne henvendelser er et udtryk for at borgerrådgiveren i større omfang også bruges forebyggende af forvaltningen selv. Borgerrådgiveren oplever et godt og konstruktivt samarbejde med mange forvaltninger der kommer til borgerrådgiveren for sparring og læring på områder som dialog, konflikthåndtering og god forvaltningsskik. Borgerrådgiveren vil igen i år tilbyde relevant undervisning om ovenstående emner og ser frem til at fortsætte det samarbejde der er bygget op over de forgangne år.

De 300 borgerhenvendelser fordeler sig således over direktørområderne (obs, statistikken tager udgangspunkt i organiseringen fra primo 2022)

#### Henvendelser på direktørområder

- **Arbejdsmarked og Borgerservice:** 102 henvendelser (34 %)
- **Børn og Kultur:** 87 henvendelser (29 %)
- **Voksen og Sundhed:** 66 henvendelser (22 %)
- **Teknik og Klima:** 4 henvendelser (1 %)
- **Diverse:** 41 henvendelser (14 %)
- **I alt:** 300 henvendelser (100 %)



# 4. Overordnede observationer og anbefalinger

## 4.1 Retssikkerhed

Som det tidligere er nævnt, er et af hovedformålene med borgerrådgiverfunktionen at sikre og styrke borgernes retssikkerhed – men hvad betyder det?

Sidste år skrev borgerrådgiveren om den *oplevede retssikkerhed*, men man kan også tale om retssikkerhed på en anden måde. Retssikkerhed er nemlig ikke et udtryk for, at borgeren altid har ret til det, som borgeren søger om eller selv mener at have behov for. Retssikkerhed refererer til, at borgeren på baggrund af lovmedholdelig sagsbehandling får den ydelse eller støtte, som borgeren lovmæssigt er berettiget til. I denne forbindelse har retssikkerhed to underbegreber:

- Materiel retssikkerhed
- Processuel retssikkerhed

### Den materielle retssikkerhed

Indholdet i selve afgørelsen, hvilket betyder, at afgørelsen skal være i overensstemmelse med loven og truffet på et sagligt grundlag ud fra de grundlæggende retsprincipper som fx proportionalitetsprincippet og lighedsprincippet.

### Den processuelle retssikkerhed

Måden sagen behandles på, hvilket betyder, at den processuelle retssikkerhed sikres gennem sagsbehandlingsreglerne. Reglerne findes fx i retssikkerhedsloven, forvaltningsloven og i principperne for god forvaltningsskik. Centrale begreber er blandt andet borgerinddragelse, sagsbehandlingstid og helhedsorienteret behandling.

### Det retssikkerhedsmæssige indhold fordelt på 300 borgerhenvendelser

Borgerrådgiveren har modtaget 43 henvendelser, som vedrører **materiel retssikkerhed**. De fordeler sig således:

- 30 henvendelser vedrører afgørelser og deres indhold
- 9 henvendelser vedrører serviceniveau
- 4 henvendelser vedrører partsaktindsigt og parts høring

Borgerrådgiveren har modtaget 250 henvendelser, som vedrører **processuel retssikkerhed**. De fordeler sig således:

- 96 henvendelser vedrører vejledning og klagevejledning
- 38 henvendelser vedrører sagsbehandlingstid og manglende svar
- 29 henvendelser vedrører inddragelse, åbenhed, sprogbrug og tillid
- 12 henvendelser vedrører sagsoplysning
- 10 henvendelser vedrører koordineret indsats
- 59 henvendelser vedrører kommunal vejvisning og vejledning
- 6 henvendelser vedrører begrundelse

Udover ovenstående henvendelser har borgerrådgiveren modtaget 7 henvendelser, som vedrører **'Andet'**.

Der er størst udfordringer med borgere, der:

1. ikke føler sig vejledt
2. ikke hører nærmere om sagens udvikling
3. har mistet tilliden til forvaltningen
4. ikke føler sig tilstrækkeligt inddraget i egen- eller pårørendes sag.

## Eksempler på udfordringer i den processuelle retssikkerhed

- Svært ved at finde vej i systemet
- Svært ved at få kontakt til rette medarbejder/sagsbehandler
- Føler sig ikke forstået og hørt i samarbejdet
- Oplever sig mistænkeliggjort
- I tvivl om, hvem gør hvad i forhold til indhentelse af oplysninger
- Oplevelse af, at sagen er dårligt belyst eller over belyst
- I tvivl om, hvorfor konkrete oplysninger skal indhentes, og hvad de skal bruges til
- I tvivl om, hvor man er i sagsprocessen
- En oplevelse af, at sagen er blevet kompleks med mange aktører
- En oplevelse af manglende koordinering mellem afdelinger
- Utilfredshed med lang sagsbehandlingstid uden orientering
- En oplevelse af, at forvaltningens begrundelser er svære at forstå
- En oplevelse af lovgivning, som er kompleks og svær at forstå
- Usikkerhed omkring klageproces og klagerettigheder
- En oplevelse af ikke at føle sig tilstrækkeligt vejledt om handlemuligheder og rettigheder

Borgerrådgiveren oplever, at borgerhenvendelserne vedrørende utilstrækkelig inddragelse i egen sag er karakteriseret af:

1. en oplevelse af mangelfuld vejledning
2. usikkerhed omkring, hvor de er i sagsforløbet
3. manglende tillid til, at sagsbehandleren har styr på sagen.

Omvendt oplever borgerrådgiveren også, at sagsbehandlere undrer sig over, at borgerne ikke oplever sig hørt. De fortæller, at der i nogle tilfælde er afholdt mange møder med borgeren, og at borgeren både er partshørt og har fået aktindsigt i sagen.

Her er det vigtigt, at borgerinddragelse ikke forveksles med retten til fx partshøring og aktindsigt. Borgerinddragelse handler i høj grad om, at Haderslev Kommune skal tilrettelægge sagsbehandlingen på en sådan måde, at borgeren har mulighed for at medvirke i egen sag. Dette kan være forskelligt fra borger til borger. Som kommune skal vi dog afsøge, om der i den enkelte sag er særlige forhold, som bør tænkes ind for at sikre, at borgeren har de bedste forudsætninger for at medvirke i behandlingen af deres sag.

Det kan være refleksioner som:

- Hvad er formålet med mødet?
- Hvor mange punkter kan rummes på mødedagsordenen, og hvad er vigtigt for hvem?
- Hvilken kontaktform egner sig bedst (fysisk, virtuelt, telefonisk eller brev)?
- Hvor skal kontakten foregå (hos forvaltningen, hjemmebesøg, et neutralt sted)?
- Hvem skal deltage (herunder om det kunne være hjælpsomt med en bisidder til borgeren)?
- Skal referattingen formaliseres?
- Er der behov for pauser?
- Skal der indgås opsummerende aftaler (eksempelvis angående opgaveansvar og tidsperspektiv)?
- Skal der følges op på et eventuelt referat eller journalnotat (ensretning af forståelse)?
- Skal der afholdes faste månedlige opsamlingsmøder i stedet for at kommunikere med mange skriftlige henvendelser?

Borgerrådgiveren har erfaring med, at tydelighed om processen i sagen skaber tillid til sagsbehandlingen. Når det handler om ansøgningssager, kan det derfor være en god hjælp med en procesoversigt som styringsværktøj, noget borgerrådgiveren tidligere har anbefalet på jobcenterområdet omkring lange sagsforløb.

### Eksempel: Hvad sker der i din sag?



1. Kommunen modtager en ansøgning fra dig



2. Din sagsbehandler har en dialog med dig om sagen, og I aftaler hvad der skal hentes af oplysninger. Du får oplyst, hvornår du kan forvente at din ansøgning er behandlet



3. Din sagsbehandler indsamler oplysninger



4. Hvis der er oplysninger, du ikke er bekendt med, og er til ugunst for din ansøgning kontakter din sagsbehandler dig, så du har mulighed for at kommenterer på oplysningerne. Din sagsbehandler vurderer herefter, om du opfylder betingelserne for det du har søgt



5. Du modtager en afgørelse på din ansøgning



6. Hvis du er utilfreds med afgørelse, kan du klage



7. Kommunen genvurderer afgørelsen. Hvis du ikke får ret i din klage, sender kommunen afgørelsen og alle oplysningerne til klageinstansen

Ovenstående sagsgang er noget, borgerrådgiveren ofte vejleder borgere i. Det kan opfattes som en selvfølge for medarbejderne, at sagsprocessen ser således ud, men for borgere, der fx har søgt en ydelse, er det ikke almindelig viden. Her kan en oversigt være god og give præcis vejledning om, hvad man kan forvente af sagsbehandlingen. Sagsbehandleren kan også selv støtte sig til oversigten i processen og sammen med borgeren jævnligt vende tilbage til den.

## Borgerrådgiverens anbefalinger om retssikkerhed

Borgerrådgiveren anbefaler, at kommunens medarbejdere gør en særlig indsats for at sikre borgerinddragelse. Overvej om der er individuelle forhold, som bør tænkes ind for at sikre borgerens forudsætninger for bedst mulighed for deltagelse i egen sag.

Borgerrådgiveren anbefaler, at de forskellige myndighedsafdelinger overvejer hvordan de kan skabe overblik over deres sagsprocesser, således at borgeren oplever sig vejledt og kan have tillid til at sagsbehandler har styr på sagens gang.



## 4.2 God borgerdialog

Den gode borgerinddragelse starter med dialog. En dialog, hvor borgeren oplever tydelighed omkring sin retssikkerhed, skaber tillid til kommunens sagsbehandling. Som tidligere nævnt, er det ikke kun er den materielle afgørelse, der gør borgere utilfredse, men i høj grad, hvordan borgere har oplevet vejen derhen. Dette kan vi dog som kommune gøre noget ved.

Borgerrådgiveren har også erfaret, at medarbejdere i forvaltningen oftest efterspørger at få sparring til konfliktnedtrapning og sparring i konkrete situationer, hvor en borger har brug for noget, som ligger uden for det fagområde, medarbejderen selv arbejder med.

Borgerrådgiveren oplever desuden, at der er en særlig gruppe af borgere med mere omfattende behov, som alene det sidste år har været i dialog med Borgerrådgiveren mellem 30-50 gange. Denne gruppe er kendetegnet ved, at deres situationer er meget fastlåste, at der ofte sker ændringer i deres liv, eller at kommunen ændrer i afgørelser, som borgeren har brug for at få drøftet. Et hyppigt forekommende mønster for borgere i denne gruppe er, at de alle oplever dialogen med forvaltningen som meget svær, frustrerende og konfliktfyldt. Borgerne i denne gruppe kommer fra alle samfundslag, og deres livssituationer og problematikker er forskellige.

Undersøgelser fra metoden "styrket borgerkontakt" viser, at det i typiske klagebillede er, at 80 % af klagerne omhandler *måden*, hvorpå myndigheden træffer afgørelser, hvor ca. 20 % af klagerne handler om selve afgørelsen, altså det materielle indhold. Det betyder, at hvis processen har været ordentlig, og borgerne har følt sig inddraget, og sagsbehandlingen har været transparent, vil de fleste borgere acceptere udfaldet af afgørelsen – på trods af, at den går dem imod. Det drejer sig altså også om kommunikation, og hvordan borgeren har oplevet sig mødt både fysisk, via telefonen og skriftligt.



Borgerrådgiveren har i flere sager på tværs af afdelinger erfaret, at borgere er nået langt op ad konfliktrappen på grund af de frustrationer, dialogen med kommunen har givet. De begynder at skabe et fjendebillede af hele kommunen, og når tålmodigheden slipper op, kan der også opstå et fjendebillede af den enkelte medarbejder i forvaltningen. Det er naturligvis ikke rart som medarbejder at blive mødt af borgere, der opfatter én som deres fjende, fordi man udfører sit arbejde. Det fører helt naturligt til, at medarbejdere kan begynde at spejle borgernes adfærd. På den måde kan medarbejdere opbygge et billede af borgerne som besværlige og krævende, hvilket gør dialogen endnu værre. Det er en meget uheldig spiral, som desværre ofte ses. Heldigvis er det muligt at få denne spiral bremset. Det kræver dog, at der arbejdes målrettet med konfliktnedtrappende kommunikation og handlinger, fx at få svaret meget konkret på borgernes henvendelser. I stedet for at lade frister løbe ud, før borgerne kontaktes, bør (1) borgerne løbende orienteres om, hvor deres sag er nået til, og (2) borgerne orienteres om, hvornår de kan forvente at høre fra den pågældende afdeling eller medarbejder igen. Der findes mange gode redskaber til at understøtte dette. Borgerrådgiveren er opmærksom på, at der allerede kan være og er tiltag i de forskellige forvaltninger i forhold til dette, blandt andet igennem projektet om *bedre skriftlig kommunikation*, som er et element i ovenstående.

### Borgerrådgiverens anbefalinger om god borgerdialog

Borgerrådgiveren anbefaler, at der på myndighedsområder og eventuelt udførende led, hvor der er stor borgerkontakt, arbejdes med borgerdialog med indbyggede elementer af konflikthåndtering. Borgerrådgiveren bidrager gerne med viden og læring om emnet for interesserede afdelinger.

### 4.3 Faktiske sagsbehandlingstider

Det kan være et stort retssikkerhedsmæssigt problem for borgerne, at der ikke er mere fokus på de faktiske sagsbehandlingstider, altså hvor lang tid kommunen rent faktisk tager om at sagsbehandle givne sager. Sagsbehandlingstider har stor betydning for den enkelte borgers livssituation og økonomi.

På tværs af områder oplever borgerrådgiveren at få klager over lang sagsbehandlingstid, men det er ikke muligt for hverken borgerrådgiveren eller forvaltningen selv at skabe sig et overblik over, hvorvidt der er tale om få sager, eller om der er tale om et mere almindeligt billede.

Borgerrådgiveren har forespurgt dele af forvaltningen, om man har et system eller mulighed for at holde øje med de faktiske sagsbehandlingstider. Borgerrådgiveren har spurgt på børnehandicapområdet og på hele voksenområdet. Svaret er, at man ikke har et system og overblik over dette på nuværende tidspunkt. I praksis betyder dette, at man skal tjekke hver enkelt sag for at få oplyst den faktiske sagsbehandlingstid.

Overordnet set har Haderslev Kommune på deres hjemmeside opstillet et fint overblik over sagsbehandlingsfrister på alle områder i forvaltningen. Enkelte foranstaltninger eller støttemuligheder mangler dog, fx særlige dagtilbudspladser eller hjemmetræning efter servicelovens §§ 32 og 32 a eller afgørelse om afslag på anmodning om udredning hos VISO jf. § 13 i serviceloven.

#### Borgerrådgiverens anbefalinger til faktiske sagsbehandlingstider

Borgerrådgiveren anbefaler, at alle forvaltninger sikrer sig, at de har overblik over deres *faktiske* sagsbehandlingstid, således at Haderslev Kommune ved, om kommunen overholder egne fastsatte sagsbehandlingsfrister (Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2). På denne måde har Haderslev Kommune også mulighed for at overse, om kommunens fastsatte frister er realistiske, eller om de bør revurderes i forhold til, hvordan vores overholdelsesprocent er. Det bør undersøges, om der findes teknologiske løsninger på ovenstående. Alternativt bør det styres manuelt.

Endvidere anbefaler borgerrådgiveren, at Haderslev Kommune inden for de enkelte afdelinger og foranstaltninger eksplicit tager stilling til sagsbehandlingstiden for hjemviste sager fra Ankestyrelsen (fx ved at tilføje på hjemmesiden, at sagsbehandlingsfristen også gælder for hjemviste sager). I nogle tilfælde bør det også overvejes, om sagsbehandlingsfristen på hjemviste sager skal være kortere end den oprindelige frist.

## 4.4 Tværgående og sammenhængende borgerforløb

I Haderslev Kommune har vi allerede procedurer, der skal sikre gode overgange fx UTV (Ung Til Voksen), som skal sikre den forvaltningsmæssige overgang fra børne- ungeparagraffer til voksenparagraffer i forbindelse med at borgeren fylder 18. år.

I flere sager har borgerrådgiveren erfaret, at der i meget komplekse sager alligevel kan ske en forhaling af processen med ringe inddragelse af borgerne og de pårørende. Det er oftest sager af stor kompleksitet, og hvor der kræves særlige foranstaltninger efter det 18. leveår. Det er borgerrådgiverens vurdering, at dette kan gøres bedre og med mere inddragelse af de pårørende og borgeren selv.

Ud over de forløb, der strækker sig fra barn til voksen, har borgerrådgiveren også erfaret manglende sammenhæng mellem fx Familierådgivningen og Jobcentret i sager om eksempelvis tabt arbejdsfortjeneste/sygemelding. Der er behov for en større koordinering internt i kommunen samt vejledning af borgerne i processen.

Også i sager, der i et helhedsperspektiv kræver, at flere afdelinger træffer afgørelser koordineret med hinanden fx voksen psykiatri og rusmiddelcentret, kan det for borgerne virke uoverskueligt og usammenhængende, hvis afdelinger henviser for meget til hinanden i stedet for at udtale sig samlet.

I det ovenstående er der tale om sager, hvor det ofte kunne være givtigt med én tovholder. En samarbejdsmodel kunne være, at den myndighed der er tættest på borgeren, har tovholderfunktionen og myndighedsopgaven. Haderslev Kommune kunne også overveje at skabe tværfaglige teams, der kun aktiveres i sager af ovenstående karakter. Teams, der sættes ud fra, hvad der giver mening for borgeren og borgerens sag. Der findes flere muligheder og Haderslev Kommune har også eksisterende løsninger der eventuelt kan udvikles. Borgerrådgiveren har set samarbejdsmodeller fra andre kommuner og byder gerne ind med relevant sparring i forhold til muligheder.

### **Borgerrådgiverens anbefalinger til tværgående og sammenhængende borgerforløb**

Borgerrådgiveren anbefaler, at Haderslev Kommune overvejer hvordan man kan tilgodese sager der på grund af stor kompleksitet og flere involverede afdelinger kan skabe forvirring hos borgere og unødigt forhale forvaltningsprocesser.

## 5. De enkelte direktørområder

I det følgende afsnit kan der læses nærmere om henvendelser til borgerrådgiverfunktionen i 2022 på de enkelte direktørområder. Nogle områder har givet anledning til mange henvendelser, mens andre kun har ganske få. Et højt antal henvendelser er ikke nødvendigvis ensbetydende med mange klager på det enkelte område, da henvendelser dækker over meget andet end klager. En høj kompleksitet på et fagområde kan også være skyld i, at mange borgere vælger at søge uvildig rådgivning, da regler og muligheder kan være svære at gennemskue. Dermed er det ikke altid et højt antal henvendelser der kan give anledning til fokuspunkter. Men snarere er det henvendelsernes indhold sammenlagt med de øvrige erfaringer, borgerrådgiveren har gjort, der giver anledning til fokuspunkter.

### 5.1 Arbejdsmarked og Borgerservice

#### Borgerservice

Borgerrådgiveren har modtaget 40 sager, som vedrører Borgerservice, hvoraf 4 er klager.

Borgerrådgiveren har i 2022 oplevet en del henvendelser omhandlede MitID, fuldmagter mv. Disse henvendelser er i stort omfang videreforgivet til Borgerservice, og derudover er der givet relevant rådgivning og vejledning. De enkelte klager, der er indgivet, har omhandlet kommunikation og sagsbehandlingstid. Overordnet har det været borgerrådgiverens oplevelse, at Borgerservice har håndteret de mange henvendelser fra borgerrådgiveren godt, og de mange henvendelser giver derfor ikke anledning til yderligere fra borgerrådgiveren.

#### Jobcenter

Borgerrådgiveren har modtaget 62 sager, som vedrører Jobcenteret, hvoraf 38 er klager. *Jobcentret udgør ydelse, sygedagpenge, kontanthjælp, ressourceforløb mv.*

De stigende priser har gjort, at mange flere borgere end normalt har haft brug for at søge enkelttydelser, hvilket også har presset ydelsesteamet og ført til længere sagsbehandlingstider. Det har ligeledes resulteret i flere henvendelser til borgerrådgiveren. Det er dog borgerrådgiverens oplevelse, at ydelsesteamet har været på forkant med udviklingen, og derfor også tidligt var ude at melde om forlænget sagsbehandlingstid. Ydelsesteamet orienterede også borgerrådgiveren om dette, hvilket har betydet, at borgerrådgiveren i sin vejledning til borgerne har kunnet tage højde for dette. I de sager, hvor der er sket fejl, har ydelsesteamet inden for kort tid rettet op.

Borgerrådgiveren har også modtaget klager på beskæftigelsesområdet. Det er borgerrådgiverens observation, at klagerne i flere tilfælde skyldes frustration over lovgivningen på beskæftigelsesområdet, hvilket også overføres til frustration over de medarbejdere, der skal sikre, at reglerne efterleves. I disse sager agerer borgerrådgiveren ofte mægler og understøtter den gode dialog og forståelse mellem parterne. Kendetegnet for beskæftigelsesområdet er, at der er stor lydhørhed over for borgerrådgiverens observationer og anbefalinger i forhold til de enkelte sager. Der opleves derfor en konstruktiv dialog om sagerne - også i de sager, hvor der er sket fejl.

En stor del af henvendelserne vedrørende beskæftigelsesområdet har handlet om borgere, der har søgt uvildig rådgivning og vejledning om regler og praksis. Det er borgerrådgiverens observation, at borgere ofte er meget i tvivl om deres rettigheder og konkrete handlemuligheder, hvilket er årsagen til, at de kontakter borgerrådgiveren for at få uvildig sparring. Derfor kan Jobcenteret med fordel også se på anbefalingerne om retssikkerhed og god borgerdialog.

#### Særligt om STU (Særligt Tilrettelagt Ungdomsuddannelse)

I forbindelse med en konkret sag i 2022 bliver borgerrådgiveren opmærksom på proceduren ved tilkendelse af STU-forløb. Proceduren, som omhandler brug af standardskabeloner til afgørelser om STU, som ikke indeholdt begrundelser eller beskrivelse af indsats, er tidligere blevet påpeget af borgerrådgiveren. Tidligere har borgerrådgiveren gjort opmærksom på vigtigheden af, at afgørelser skal indeholde individuelle konkrete begrundelser om målgruppe og indsats, samt at borgerne skal inddrages i processen forud for afgørelsen. Borgerrådgiveren har derfor tilbudt sin sparring i forbindelse med udviklingen af skabeloner, der kan underbygge de krav, der er til en afgørelse. STU-området er vendt tilbage til borgerrådgiveren med, at man er i proces med at se på visitationsproceduren, og i den forbindelse vil man også

se på skabelonerne og deres indhold. Borgerrådgiveren er i den forbindelse inviteret ind til sparring og kvalitetssikring af de nye skabeloner.

## 5.2 Børn og Kultur

### Skoler, dagtilbud og skoleforvaltning

Borgerrådgiveren har modtaget 23 sager vedrørende skoler, dagtilbud og skoleforvaltning, hvoraf 19 er klager.

Borgerrådgiveren har også i år oplevet en stor imødekommenhed i forhold til sidste års anbefalinger, og det er meget positivt, at der har været og er tiltag på vej til at skabe forbedringer på baggrund af de erfaringer, som borgerrådgiverfunktionen bibringer. Borgerrådgiveren kan konstatere et væsentligt fald i antallet af henvendelser til skoleområdet og har ikke set nær så mange sager med manglende afgørelser om specialtilbud som tidligere. Borgerrådgiveren får stadig henvendelser på området, men disse sager afklares hurtigere end tidligere, og der er kommet klare procedurer på området. Der er fortsat et forbedringspotentiale på skoleområdet i forhold til børn med behov for støtte og specialundervisning. Borgerrådgiveren vil især have fokus på, hvordan man ude på skolerne sikrer, at forældre og børn vejledes om deres rettigheder og muligheder.

### Familierådgivningen og rådgivningsteamet

Borgerrådgiveren har modtaget 64 sager vedrørende familierådgivningen og rådgivningsteamet, hvoraf 45 er klager.

Familierådgivningen har ikke givet anledning til så mange henvendelser som tidligere. Borgerrådgiveren kan dermed antage, at nogle af de tiltag familierådgivningen har sat i gang, har haft positiv effekt på antallet af henvendelser til borgerrådgiveren. Henvendelserne bærer præg af, at:

1. borgere føler, det er svært at komme igennem til deres sagsbehandler
2. usikkerhed om, hvor de er i forløbet, og hvad deres muligheder er, når de ikke er enige med de vurderinger, der laves

Borgerrådgiveren har i flere tilfælde bidraget i forhold til en styrket og konfliktnedtrappende dialog. Derudover vejleder borgerrådgiveren både borger og forvaltning om konfliktnedtrappende kommunikation og strategier samt om sagsbehandlingsrettigheder.

Borgerrådgiveren er blevet opmærksom på, at familierådgivningen ikke altid får den skriftlige kommunikation formidlet helt ud i familierne. Det kan betyde, at fx handleplaner eller afgørelser ligger i systemet, eller kun er meddelt mundtligt, men ikke er sendt til borgerne. I konkrete sager har dette været medvirkende til usikkerhed om sagsgangen og retssikkerheden i forhold til, hvad man kan klage over. Borgerrådgiveren kender til, at der findes flere styringsredskaber på familieområdet rettet mod sagsbehandleren i forhold til overblik over komplekse sagsgange. Som det er anbefalet tidligere, kunne det på dette område være særligt givtigt at udvikle et lignende redskab rettet mod familierne. Endvidere er det borgerrådgiverens vurdering, at familierådgivningen kan blive bedre til at sende tydelige og transparente dagsordner til alle møder, som familierne indkaldes til, samt at blive endnu bedre til at formidle, hvad der skal opnås på mødet.

### Særligt om børnehandicap

Borgerrådgiveren har i 2022 oplevet, at en større andel end tidligere (26 af de 64) af sagerne fra familierådgivningen vedrører børnehandicap, oftest sager omhandlede tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter. Sagerne handler ofte om manglende inddragelse, uenighed om oplysningsgrundlaget, manglende tillid til afdelingen, usikkerhed om sagsforløbet og lange sagsbehandlingsforløb.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at tilliden til afdelingen for en gruppe af borgere i løbet af det sidste år har været nedadgående, idet henvendelserne drejer sig om borgernes følelse af manglende inddragelse og en oplevelse af at blive mistænkeliggjort. Borgerrådgiveren vil henvise særligt til anbefalingerne om *god borgerdialog* og *processuel retssikkerhed* i forhold til at forbedre oplevelsen af sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren er inviteret ind til dialog i børnehandicap om ovenstående borgeres oplevelser. Borgerrådgiveren håber at kunne bidrage med relevant sparring i forhold til at forbedre oplevelsen for de borgere, der har det svært med kontakten til afdelingen.

Det er vigtigt for borgerrådgiveren at påpege at der også sker meget god sagsbehandling i børnehandicap og der ses en markant udvikling særligt på det forvaltningsretlige i afdelingen.

Der er observeret overskredne sagsbehandlingstider i familierådgivningen generelt, som ikke har fulgt de offentliggjorte sagsbehandlingstider, som de fremgår af kommunens hjemmeside. Der har kun været en lille gruppe borgere, der har henvendt sig omkring dette i årets løb, så det kan ikke siges, om problemet er generelt. Her kan borgerrådgiveren henvise til anbefalingen omkring de *faktiske sagsbehandlingstider* ovenfor.

## 5.3 Voksen og Sundhed

### Myndighed

Borgerrådgiveren har modtaget 46 sager vedrørende Myndighed, hvoraf 25 er klager. Myndighed dækker over: Voksenhandicap og psykiatri, Visitationen og Rusmiddelcentret.

En del af henvendelserne på dette område har omhandler vejledning om støttemuligheder, klagevejledning og sagsprocessen ved ansøgning. Flere borgere har klaget over manglende svar og tilbagemelding vedrørende ansøgning og kvittering for henvendelse.

Der er også på dette område observeret sager med overskredne sagsbehandlingsfrister, men ligesom på familieområdet har det ikke været muligt at konkludere noget generelt. Også her kan der henvises til anbefalingen om *faktiske sagsbehandlingstider*.

### Tilbud og botilbud

Borgerrådgiveren har modtaget 20 sager vedrørende tilbud og botilbud, hvoraf 15 er klager.

Det er som oftest hovedreglen, at henvendelserne til borgerrådgiveren omhandler myndighedsområdet. Borgerrådgiveren har dog i 2022 oplevet en del henvendelser omhandlende samarbejde med botilbud. Det er derfor også bemærkelsesværdigt, at fjorten ud af tyve sager på et stort område specifikt omhandler samarbejde og kommunikation mellem pårørende og botilbuddet Odinsgård. Det er borgerrådgiverens oplevelse, at tilliden til dette botilbud for mange pårørende har været nedadgående over de sidste år. Borgerrådgiveren har bidraget med råd og vejledning til konfliktnedtrappende dialog til både pårørende og Odinsgård. Borgerrådgiveren er opmærksom på de tiltag og vanskeligheder, der er forbundet med dette botilbud, men vil gerne henlede opmærksomheden på anbefalingen om *god borgerdialog*. Det er borgerrådgiverens vurdering at der med fordel kan arbejdes med god borgerdialog og viden om konfliktoptrappende- og nedtrappende kommunikation. Borgerrådgiveren oplever, at Odinsgård har et stort ønske om at forbedre oplevelsen for den gruppe af borgere der har oplevet kommunikationen og samarbejdet vanskelig.

### Sommersted Plejehjem

Sidste år i beretningen omtalte borgerrådgiveren en konkret sag fra Sommersted Plejehjem, der havde givet anledning til spørgsmål til forvaltningen om behandlingen af øvrige identiske sager. Borgeren i den konkrete sag fik tilbagebetalt varmeregningen for den periode, borgeren havde boet i boligen, da opkrævningen på varme ikke kunne godtgøres i forhold til det faktiske forbrug. Borgeren fik ligeledes en ny afgørelse fra visitationen om beregning af egenbetaling. Ud fra et ligebehandlingsprincip mener borgerrådgiveren, at der fortsat bør tages stilling til de øvrige borgere, der har boet eller bor i lignende boliger. Da Sommersted Plejehjem er en selvejende institution, vil borgerrådgiveren opfordre Haderslev Kommune til at sikre, at der ligger korrekte afgørelser vedrørende borgernes egenbetaling på Sommersted Plejehjem, så Sommersted Plejehjem kan agere herudfra.

## 5.4 Teknik og Klima

Borgerrådgiveren har modtaget 4 sager vedrørende Teknik og Klima, hvoraf 1 er en klage.

Borgerrådgiveren kan ikke ud fra henvendelserne konkludere noget mønster eller nogle opmærksomhedsområder. I de enkelte sager har borgerrådgiveren oplevet lydhørhed fra forvaltningen og et ønske om hurtigt at imødekomme den givne henvendelse, hvad enten der har været tale om en klage eller ønske om vejledning.

## 5.5 Diverse

Borgerrådgiveren har modtaget 41 sager, hvor borger er i tvivl om, hvor de kan få den rette hjælp, eller hvor borgeren har mistet overblikket i sager, der omfatter flere forskellige afdelinger i Haderslev Kommune, og der er behov for hjælp til koordinering.

I sager der ikke vedrører Haderslev Kommune, vil borgerrådgiveren ofte forsøge at vejlede og vejlede borgeren mod de rette instanser.

# 6. Afsluttende bemærkninger

I skrivende stund er borgerrådgiveren i proces med at få kontakt og etableret aftaler med de enkelte forvaltninger og afdelinger for en dialog med udgangspunkt i dette års fokuspunkter og anbefalinger.

Det er vigtigt for borgerrådgiveren at påpege, at der sker rigtig meget god sagsbehandling i Haderslev Kommune, men samtidig er der borgere, der kontakter borgerrådgiveren, fordi de føler sig svigtet (særligt i forbindelse med sagsbehandlingen). Dette ønsker borgerrådgiveren som altid, at Haderslev Kommune uddrager læring fra, så endnu flere kan føle sig godt behandlet.