



Haderslev
Kommune



HADERSLEV KOMMUNE

Borgerrådgiverens **beretning 2023**

Af Lise Uldal Kræmmergaard

Forord

Dette er den syvende beretning fra Haderslev Kommunes Borgerråd giver, og den omfatter året 2023.

Formålet med beretningen er at give en afrapportering til kommunalbestyrelsen. Borgerråd giveren har samtidig det formål, at Haderslev Kommunes borgere og medarbejdere kan læse om Borgerråd giverens arbejde.

Det er vigtigt for borgerråd giveren at minde læseren på, at der foregår mange gode sagsforløb i Haderslev Kommune. Men Borgerråd giveren har dog af åbenlyse årsager ikke så mange af denne type henvendelser. De henvendelser og klager, som borgerråd giveren får, og som løses via en styrket dialog, er som oftest et udtryk for, at det er lykkedes forvaltningen at genoprette det gode samarbejde med borgeren.

Borgerråd giveren vil gerne benytte lejligheden til at takke forvaltningen for den positive måde, funktionen bliver mødt på, når den løbende blive inddraget i konfliktfyldte henvendelser. Borgerråd giveren bliver mødt med åbenhed og interesse for borgerråd giverfunktionen samt det konfliktmæglings- og dialogperspektiv, funktionen bidrager med.

Borgerråd giveren vil også gerne takke Haderslev Kommunes borgere for den tillid, de viser, når de henvender sig og fortæller om deres liv og de oplevelser, de har haft med Haderslev Kommune. Det er vigtigt for Borgerråd giveren, at borgerens henvendelser bruges konstruktiv, så de delte erfaringer kan være med til at skabe bedre borgerforløb, bedre procedurer og være til gavn for såvel kommunens borgere som kommunens medarbejdere.

Beretningen vil komme med en række anbefalinger, som har til formål at styrke retssikkerheden og tilliden til kommunens arbejde generelt.



Borgerråd giver
Lise Uldal Kræmmegaard
Februar 2024





Indholdsfortegnelse

Anbefalinger fra sidste år	6
Henvendelser til Borgerrådgiveren i 2023	7
Fagforvaltning Social og Sundhed	10
Fagforvaltning Børn og Kultur	14
Fagforvaltning Arbejdsmarked og Borgerservice	16
Fagforvaltning Teknik og Klima	18
Diverse	20
Tillid, mistillid og konflikthåndtering	21
Rådgivning og vejledning – en ny guide	22
Bilag 1: Kommentarer angående Borgerrådgiverens anbefalinger i 2023	24

Anbefalinger fra sidste år

I starten af 2023 udarbejdede Borgerrådgiveren en række anbefalinger, som kommunen kunne vælge at arbejde videre med for at forbedre retssikkerheden og understøtte den gode forvaltningskik. Herunder ses en oversigt over sidste års anbefalinger.

	Borgerrådgiverens anbefalinger i 2023
Retssikkerhed	<p>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.</p> <p>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.</p>
God borgerdialog	<p>Borgerrådgiveren anbefaler, at der på myndighedsområder og eventuelt udførende led, hvor der er stor borgerkontakt, arbejdes med borgerdialog med indbyggede elementer af konflikt-håndtering. Borgerrådgiveren bidrager gerne med viden og læring om emnet for interesserede afdelinger.</p>
Faktiske behandlingstider	<p>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.</p> <p>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</p>
Tværgående og sammenhængende borgerforløb	<p>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.</p>

Kommunens relevante afdelinger har i forbindelse med udarbejdelsen af årsberetningen fået mulighed for at kommentere på, hvordan de har arbejdet med Borgerrådgiverens anbefalinger i resten af 2023.

Disse kommentarer findes i Bilag 1.

Henvendelser til Borgerrådgiveren i 2023

Inden henvendelserne i perioden gennemgås, er det vigtigt at understrege, at tallene ikke er et udtryk for kommunens generelle kvalitet i sagsbehandlingen.

Den detaljerede registrering af henvendelser kan bruges til at sige noget om, hvad det er for nogle forhold og klager, der giver borgerne anledning til at kontakte kommunens Borgerrådgiver. Dette giver så mulighed for at identificere mulige problemområder eller tendenser i kommunens sagsbehandling.

Sagsbehandlingstiden hos Borgerrådgiveren varierer fra ganske korte samtaler til længere forløb med flere møder.

I 2023 er der i alt indkommet 382 henvendelser til Borgerrådgiveren i Haderslev Kommune. Henvendelserne omfatter 342 borgerhenvendelser, og 40 henvendelser er registreret som interne henvendelser eller eksterne oplæg.

Det er Borgerrådgiveren syvende beretning, og Borgerrådgiveren finder det derfor relevant at vise en kort opgørelse over udviklingen i henvendelser til borgerrådgiverfunktionen. Antallet af borgerhenvendelser har ligget forholdsvis stabilt på omkring 300 henvendelser årligt med en stigning i 2023. Interne henvendelser og eksterne oplæg har en mere markant stigning. Det er vurderingen, at årsagen til dette hænger sammen med kendskabet til funktionen, og hvad den kan bidrage med (samt de relationer og samarbejder, der er skabt over årene – både internt og eksternt).

	Borgerhenvendelser	Interne henvendelser og eksterne oplæg	I alt behandlet hos Borgerrådgiveren.	Sager pr. måned
2017 (6 mdr.)	146	5	151	25,1
2017-2018	299	11	310	25,8
2018-2019	322	33	355	29,5
2019-2020 (10 mdr.)	283	23	306	30,6
2021 (4 mdr.)	111	15	126	31,5
2022	300	35	335	28
2023	342	40	382	31,8



Interne henvendelser og eksterne oplæg

De interne henvendelser er igen i år et udtryk for, at Borgerrådgiveren i større omfang også bruges forebyggende af forvaltningen. 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 har det forgangne år desværre ikke haft mulighed for at tilbyde undervisning og oplæg i samme omfang som tidligere, da der har været en stigning i borgerhenvendelserne, og borgerrådgiveren ser borgerhenvendelserne som førsteprioritet i arbejdet med borgerrådgiverfunktionen.

Borgerrådgiveren har også i år deltaget i arrangementer hos forskellige små og store foreninger for at fortælle om borgerrådgiverfunktionen i Haderslev Kommune.

Læsevejledning og metodik

I de følgende afsnit vil borgerrådgiveren gennemgå de 342 borgerhenvendelser mere detaljeret under hver fagforvaltning. Anbefalingerne følger derfor den enkelte fagforvaltning.

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 blot 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 fra Borgerrådgiveren. Men snarere er det henvendelsernes indhold sammenlagt med de øvrige erfaringer, Borgerrådgiveren har gjort, der giver anledning til fokuspunkter.

Herunder er det vigtigt at bemærke, at det afgørende for om en sag registreres som en klage eller anden henvendelse, er borgerens intention ved kontakten til borgerrådgiveren. Ønsker borgeren vejledning eller har generelle spørgsmål, registreres henvendelsen som andre henvendelser. Giver borgeren derimod udtryk for utilfredshed eller ønsket om at klage over enten en afgørelse eller sagsbehandlingen, bliver henvendelsen registreret som klage. Den samme borger kan være registreret flere gange, fx ved klager over flere forskellige afdelinger, eller hvis borgerrådgiveren har afsluttet sagen, og borgeren henvender sig igen med en ny problematik.

Fagforvaltning

Social og Sundhed

Forvaltningen for Social og Sundhed udgør 152 henvendelser svarende til 45 % af de samlede borgerhenvendelser. Siden sidste beretning er direktørområdet udvidet til også at indeholde børn-og-unge-myndighedsområdet. Borgerrådgiveren vil derfor i det følgende opdele afrapporteringen i henholdsvis et børneområde og et voksenområde.

Børneområdet

Familieafdelingen: 39 henvendelser hvoraf 36 er klager (92 %)

Børnehandicapafdelingen: 27 henvendelser hvoraf 19 er klager (70 %)

De henvendelser, der ikke har været klager, har som oftest omhandlet vejledning, vejvisning og hjælp til forståelse af afgørelse mv. De i alt 55 klager er behandlet herunder.

Klagerne:

	Antal klager
Forvaltningsskik (manglende svar og lang sagsbehandlingstid, åbenhed og tillid, inddragelse, opfølgning)	31
Forvaltningslov (oftest vejledning)	16
Retsgrundsætninger (oftest manglende meddelelse om beslutning eller afgørelse)	3
Prøvelsesspørgsmål (kan der klages?)	2
Hjemmelsspørgsmål (materielle spørgsmål/lovlige kriterier)	3
I alt	55

Borgerrådgiverens handling:

	Antal klager
Styrket dialog (borgerrådgiveren hjælper en eller begge parter med genopretning af dialog, herunder konkrete aftaler for videre forløb)	15
Hjælp til klageprocessen	9
Løst ved borgerrådgiver (vejleder enten forvaltning eller borger til løsning)	17
Genoptaget af forvaltningen	3
Ingen kritik efter undersøgelse	1
Afvist – ikke grundlag for undersøgelse	3
Henstilling (alle omhandlende frister eller manglende svar/opfølgning)	7 (fra fire forskellige borgere)
I alt	55

Uddybning af henvendelser til Borgerrådgiveren på området:

Borgere som i forbindelse med en klage til Borgerrådgiveren er blevet vejledt, har som oftest været uforstående over for beslutningsprocessen og har oplevet manglende inddragelse. Borgerrådgiveren har ofte vejledt om rettigheder og sagsgange samt opfordret borgerne til at vende tilbage til familierådgivningen med spørgsmål og for at bede om skriftlig afklaring.

Særligt sager om fristoverskridelse og manglende svar er løst ved at få lavet aftaler om konkrete svartidspunkter og tilbagemeldinger på skrift. I flere tilfælde har der været tale om sagsbehandlerskift på grund af fx barsel, hvor der i kortere perioder ikke har været en på sagen. Der har i løbet af året været en god drøftelse med familieafdelingen om afklaring på, hvornår noget kan ansøges, og hvornår skriftlighed vil være hjælpsomt. Borgerrådgiveren er også blevet klogere på processerne i familieafdelingen. Familieafdelingen kan med fordel være opmærksom på, hvornår der er tale om afgørelser og vejledning samt på frister for genvurdering af klager. Det er desuden Borgerrådgiverens vurdering, at en øget grad af skriftlighed kan være givende for borgernes forståelse af proces og rettigheder, fx også ved igangsættelse af forebyggende indsatser.

Henvendelserne på børnehandicapområdet har haft en anden karakter end henvendelserne på familieområdet - og har i høj grad omhandlet frustration over lange sagsforløb og manglende afklaring. De lange sagsforløb dækker også over Ankestyrelsens behandlingstid. Borgerrådgiveren har vejledt om klagerettigheder, men har også været behjælpelig med at udpege andre muligheder og løsninger, når en familie eksempelvis ikke har været berettiget til tabt arbejdsfortjeneste. Særligt har Borgerrådgiveren brugt meget tid på at vejlede om og oversætte Ankestyrelsens afgørelser. Kun i enkelte sager har Borgerrådgiveren konstateret fristoverskridelser, og det opleves, at der handles hurtigt, når forvaltningen bliver gjort opmærksom på disse.

Borgerrådgiverens anbefalinger på området:

Borgerrådgiveren anbefaler, at familieafdelingen laver procedurer for orientering til borgere om eventuelle sagsbehandlerskift eller midlertidige skift ved fx længere sygemeldinger eller barsel.

Borgerrådgiveren anbefaler, at familierådgivningen øger fokus på den generelle skriftlighed i afdelingen både ved afgørelser og ved beslutninger om forebyggende forløb.

Borgerrådgiveren anbefaler, at børnehandicapteamet med fordel kan have mere fokus på dialog med borgere om Ankestyrelsens afgørelser, fx i forbindelse med hjemvisninger til fornyet behandling. Herunder bør dialogen indeholde både en forklarende del og en del om den videre proces.

Voksenområdet

Voksenområdet omfatter både myndighedsområdet og de udførende led - herunder plejehjem, botilbud, bostøtte mv.

Handicap, socialpsykiatri og myndighed: 40 henvendelser, hvoraf 29 er klager (72 %)

Sundhed og forebyggelse: 28 henvendelser, hvoraf 16 er klager (57 %)

Senior og rehabilitering: 18 henvendelser, hvoraf 8 er klager (44 %)

Henvendelser, der ikke er registreret som en klage, har som oftest drejet sig om vejledning vedrørende muligheder, ansøgningsprocedurer, klagerettigheder og vejvisning. De i alt 53 klager er behandlet herunder.

Klagerne:

	Antal klager
Forvaltningsskik (koordineret indsats, manglende svar og lang sagsbehandlingstid, åbenhed og tillid, inddragelse, opfølgning, enkelthed og effektivitet, venlig og hensynsfuld optræden)	26
Forvaltningslov (aktindsigt, indhentelse af oplysninger, klagevejledning, tavshedspligt og vejledning)	12
Prøvelsesspørgsmål (kan der klages?)	4
Hjemmelsspørgsmål (materielle spørgsmål/lovlige kriterier)	3
Opgavevaretagelse (fx serviceniveau)	3
Retsgrundsætninger (frister)	3
Institutioner	1
Persondata	1
I alt	53

Borgerrådgiverens handling:

	Antal klager
Styrket dialog (borgerrådgiveren hjælper en eller begge parter med genopretning af dialog, herunder konkrete aftaler for videre forløb)	10
Hjælp til klageprocessen	9
Løst ved borgerrådgiver (vejleder enten forvaltning eller borger til løsning)	20
Genoptaget af forvaltningen	2
Afvist (Ikke grundlag eller kompetence)	5
Henstilling (frist, ulovlig praksis)	2
Ingen kritik efter undersøgelse	5
I alt	53

Uddybning af henvendelser til Borgerrådgiveren på området:

Klagerne har omhandlet lang sagsbehandlingstid på § 85 bostøtte, hjælpemidler og botilbud. I flere tilfælde var der tale om overskredne frister.

Borgere har i løbet af året også løbende henvendt sig, når de føler sig afvist i afdelinger i forbindelse med, at de har ringet ind med et problem. I flere tilfælde har borgeren selv fundet noget lovgivning på nettet eller er andet steds blevet vejledt om, at de havde muligheden for at ansøge om hjælp til noget specifikt. Borgerne oplever så ofte at blive vendt i døren af afdelingen, hvor medarbejderen ikke umiddelbart vurderer, at de er berettiget. Her er det borgerrådgiverens vurdering, at der er tale om et afslag, også selvom borgeren ikke direkte har brugt ordet "ansøgning", og medarbejderen ikke bruger ordet "afslag". Derfor er det vigtigt, at medarbejderne er særligt opmærksomme på at oplyse borgeren om, at de faktisk har ret til en skriftlig begrundet afgørelse, hvor afdelingen forklarer, hvad der er lagt vægt på i afslaget, og hvor borgeren får en klagevejledning. At forklare at dette er en mulighed, vil gøre, at borgeren føler sig lyttet til, og følelsen af processuel retfærdighed stiger.

Borgerrådgiveren har også været i dialog med bekymrede pårørende til borgere på Odinsgård. Der har i 2023 været 10 henvendelser omhandlede manglende tillid, fejl, forværret kommunikation mv. Der har bl.a. været fejl i administreringen af kostkasser på Odinsgård, som også kan have betydning for andre botilbud.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med klager over manglende hjælp også hjulpet flere borgere videre til vejviseren og forinden været i dialog med personalet i forhold til borgerens ønsker og behov for hjælp. Borgerrådgiveren oplever et godt og positivt samarbejde med vejviseren og deres medarbejdere, som også søger Borgerrådgiverens sparring. I andre tilfælde har Borgerrådgiveren støttet op om en koordineret indsats i en given sag.

Der har også været pårørende til ældre borgere i Haderslev Kommune, som har kontaktet Borgerrådgiveren på grund af bekymring og utryghed omkring, om deres pårørende fik den rette og tilstrækkelige hjælp. Borgerrådgiveren har hjulpet med dialog og information fra rette instanser i kommunen.

Borgerrådgiverens anbefalinger på området:

Borgerrådgiveren anbefaler et øget fokus på hvornår der træffes afgørelser hvor det er nødvendigt med et skriftligt begrundet svar – særligt for Sundhed og Forebyggelse og Senior og Rehabilitering.

Borgerrådgiveren anbefaler et øget fokus på orientering om forlænget sagsbehandlingstid hvor forvaltningen konkret begrunder forsinkelsen – særligt for Handicap, Socialpsykiatri og Myndighed.

Borgerrådgiveren anbefaler at forvaltningen får ny praksis omkring kostkasser på bl.a. botilbud.

Fagforvaltning

Børn og Kultur

Forvaltningen for Børn og Kultur udgør 27 henvendelser svarende til 8 % af de samlede borgerhenvendelser.

Skoler: 23 henvendelser hvoraf 19 er klager (83 %)

Pladsanvisning: 1 henvendelse hvoraf 0 er klager (0 %)

Rådgivningsteamet/PPR: 3 henvendelser hvoraf 3 er klager (100 %)

Henvendelserne, der ikke har været klager, har som oftest handlet om almindelig vejledning om regler og muligheder eller vejvisning til rette instans. De i alt 22 klager fordeler sig således i registreringen:

Nærmere om klagerne:

	Antal klager
Forvaltningsskik (koordineret indsats, lang sagsbehandlingstid og manglende svar, åbenhed og tillid, inddragelse, tolkning)	15
Forvaltningslov (aktindsigt, klagevejledning, partshøring)	4
Prøvelsesspørgsmål (kan der klages?)	1
Hjemmelsspørgsmål (materielle spørgsmål/lovlige kriterier)	1
Retsgrundsætninger (sagsoplysning og oplysningsskridt)	1
I alt	22

Borgerrådgiverens handling i forbindelse med klagerne:

	Antal klager
Styrket dialog (borgerrådgiveren hjælper en eller begge parter med genopretning af dialog, herunder konkrete aftaler for videre forløb)	15
Hjælp til klageprocessen	2
Løst ved borgerrådgiver (vejleder enten forvaltning eller borger til løsning)	3
Genoptaget af forvaltningen (misforståelse rettes og forvaltningen genoptager sagen, afslag med ukorrekt begrundelse genoptages og omstøbes)	2
I alt	22

Uddybning af henvendelser til Borgerrådgiveren på området:

Borgerrådgiveren har været inde i flere sager, hvor omdrejningspunktet har været en pædagogisk psykologisk vurdering og uenighed eller forvirring om, hvem der træffer beslutning - og om hvorvidt en sådan beslutning udløser en klageret. Borgerrådgiveren har vejledt både borgere, skoler og forvaltning i disse spørgsmål.

Herudover har henvendelserne omhandlet forældres frustration over børns skolevægring og deres rettigheder i den forbindelse - særligt i forhold til hvilke krav, der kan stilles til skolerne i forhold til at opretholde en skolegang.

Borgerrådgiveren har også vejledt borgere om muligheden for aktindsigt, sygeundervisning og frit valg.

Borgerrådgiverens anbefalinger på området:

Borgerrådgiveren anbefaler at der laves klare procedurer i forhold til anmodning om pædagogisk psykologisk vurdering.

Borgerrådgiveren anbefaler at skolerne har et øget fokus på tidlig intervention ved skolevægring og eventuel igangsættelse af sygeundervisning, samt et øget fokus på registrering af fravær der er konkret begrundet.

Fagforvaltning

Arbejdsmarked og Borgerservice

Forvaltningen for Arbejdsmarked og Borgerservice udgør 90 henvendelser svarende til (26 %) af de samlede borgerhenvendelser.

Jobcenter: 53 henvendelser hvoraf 25 er klager (47 %)

Borgerservice: 31 henvendelser hvoraf 6 er klager (19 %)

Unge og Uddannelse: 6 henvendelser hvoraf 3 er klager (50 %)

Henvendelserne, der ikke er klager, er som oftest vejvisning eller vejledning om ansøgningsprocedurer. De i alt 34 klager er registreret under følgende kategorier:

Nærmere om klagerne:

	Antal klager
Forvaltningsskik (lang sagsbehandlingstid og manglende svar, åbenhed og tillid, sprogbrug og klarhed, tolkning, betjening af borgere)	11
Forvaltningslov (aktindsigt, klagevejledning, partshøring, habilitet)	12
Prøvelsesspørgsmål (kan der klages?)	1
Hjemmelsspørgsmål (materielle spørgsmål/lovlige kriterier)	6
Retsgrundsætninger (sagsoplysning og oplysningsskridt, meddelelse)	3
Offentlighedsloven (journalisering)	1
I alt	34

Borgerrådgiverens handling i forbindelse med klagerne:

	Antal klager
Styrket dialog (borgerrådgiveren hjælper en eller begge parter med genopretning af dialog, herunder konkrete aftaler for videre forløb)	14
Hjælp til klageprocessen (vejledning eller støtte til konkret klage)	6
Løst ved borgerrådgiver (vejleder enten forvaltning eller borger til løsning)	9
Genoptaget af forvaltningen (efter involvering af borgerrådgiver)	1
Ingen kritik efter undersøgelse	3
Udsigtsløs (vurderes ikke at kunne løses hos borgerrådgiveren)	1
I alt	34

Uddybning af henvendelser til Borgerrådgiveren på området:

Borgere er ofte i tvivl, om hvilke klagerettigheder de har i forbindelse med sagsbehandlingen og de beslutninger, som Jobcentret træffer. Jobcentret må derfor gerne være mere opmærksom på, hvornår og hvis en borgers udtryk for uenighed eller utilfredshed kan oversættes til en konkret klage - herunder om borger i den forbindelse skal vejledes om klagemulighed og proces. Andre borgere henvender sig til Borgerrådgiveren, fordi de ikke føler sig hørt eller ikke forstår, hvorfor de skal i gang med et givent forløb. Borgerrådgiverens anbefalinger på området:

Borgerrådgiverens anbefalinger på området:

Borgerrådgiveren anbefaler, at Sygedagpengeafdelingen øger fokus på procedurer vedrørende partshøring og afgørelse i forbindelse med stop/ændring af sygedagpenge. Herunder er det centralt, at der er tydelig kommunikation med borgerne om klageret og høringsret.

Borgerrådgiveren anbefaler, at Jobcentret generelt har et fokus på kommunikation med borgere om proces og rettigheder vedrørende klagemuligheder i forbindelse med sagsforløb og de beslutninger, der træffes undervejs.

Fagforvaltning

Teknik og Klima

Forvaltningen for Teknik og Klima udgør 14 henvendelser svarende til 4 % af de samlede borgerhenvendelser.

Plan og byg: 10 henvendelser hvoraf 9 er klager (90 %)

Klima og miljø: 2 henvendelser hvoraf 1 er klage (50 %)

Drift og anlæg: 2 henvendelser hvoraf 2 er klager (100 %)

Området for teknik og klima har ikke tradition for at fylde meget i borgerrådgiverens beretning. Det seneste år skiller sig dog ud ved at der har været markant flere henvendelser på området end tidligere. Der er dog fortsat tale om en lille andel i forhold til det samlede antal henvendelser borgerrådgiveren får.

Ud af de 14 henvendelser er de 12 henvendelser klager.

Nærmere om klagerne:

	Antal klager
Forvaltningsskik (lang sagsbehandlingstid og manglende svar, orientering om sagens gang eller status, betjening af borgere)	8
Forvaltningslov (vejledning)	1
Hjemmelsspørgsmål (materielle spørgsmål/lovlige kriterier)	1
Andet (Provas, saltning af veje)	2
I alt	12

Borgerrådgiverens handling i forbindelse med klagerne:

	Antal klager
Styrket dialog (borgerrådgiveren hjælper en eller begge parter med genopretning af dialog, herunder konkrete aftaler for videre forløb)	1
Hjælp til klageprocessen (vejledning eller støtte til konkret klage)	1
Løst ved borgerrådgiver (vejleder enten forvaltning eller borger til løsning)	3
Genoptaget af forvaltningen efter borgerrådgiverens involvering	3
Ingen kritik efter undersøgelse	3
Henstilling (sagsbehandlingstid og manglende svar)	1
I alt	12

Uddybning af henvendelser til Borgerrådgiveren på området:

Henvendelserne har omhandlet sagsbehandlingstid i forbindelse med klager over byggesagsbehandlingen. Sagerne er løst ved at få konkrete aftaler om tilbagemelding og vejledning om sagsproces. Der er også kommet henvendelser om støj. Borgerrådgiveren har vejledt borgere om muligheder for klage og hvor i kommunen, disse klager varetages. Derudover har Borgerrådgiveren været inde i flere sager, hvor der ikke kunne findes fejl, men hvor borgerrådgiveren har vejledt om proces med videre. I en enkelt sag måtte både Borgerrådgiveren og forvaltningen anerkende, at der var sket en fejl, som begge parter havde overset. Borgeren fik medhold i sin klage og en undskyldning for fejlen.

Borgerrådgiverens anbefalinger til området:

Borgerrådgiveren anbefaler, at Teknik og Klima har øje for udviklingen i forhold til tilbagemelding og svar ved lange sagsforløb. Borgerrådgiveren kan ikke udlede en tendens ud fra de få sager der har været på området – men kun konstatere en stigning i henvendelser til området.

Diverse

Området diverse udgør 61 henvendelser svarende til 17 % af de samlede borgerhenvendelser.

Andet: 8 henvendelser hvoraf 1 er klage (12 %)

Borgerrådgiverens virke: 5 henvendelser hvoraf 1 er klage (20 %)

Flere forvaltninger: 2 henvendelser hvoraf 0 er klager (0 %)

Haderslev Kommune: 10 henvendelser hvoraf 1 er klage (10 %)

Ikke Haderslev Kommune: 33 henvendelser hvoraf 5 er klager (15 %)

Kommunalbestyrelsen: 3 henvendelser hvoraf 1 er klage (33 %)

Uddybning af henvendelser til Borgerrådgiveren på området:

Henvendelserne, der registreret under "Diverse", omfatter som oftest borgere, der henvender sig om forhold, der ikke vedrører Haderslev Kommune. Der kan være tale om fx Skat, Udbetaling Danmark, Regioner, egen læge, Familieretshuset eller privatretlige forhold, fx uenighed mellem lejer og udlejer i privat lejlighed.

Borgerrådgiveren vejleder ofte borgere om muligheder eller er behjælpelig med kontakt til rette instans. Der har også været henvendelser, der har omhandlet Borgerrådgiverens virke. Det kan fx være en anmodning om aktindsigt i egen sag eller en forespørgsel om firmaers adgang til at skrive direkte til Borgerrådgiverens digitale postkasse.

Henvendelser, der er registreret som "Haderslev Kommune" har oftest omhandlet Huslejenævnet. Henvendelser, der er registreret som "Kommunalbestyrelsen" har omhandlet spørgsmål til eller om et udvalg eller klage over et hegnssyn.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at blandt andet lukningen af den lokale gratis retshjælp i oktober 2022 kan være en årsag til det høje antal henvendelser, der ikke vedrører Haderslev Kommune.

Tillid, mistillid og konflikthåndtering

Året 2023 har været rammen om en række sager, hvor tillid og mistillid mellem borgere og Haderslev Kommune har været centrale temaer. Disse sager omfatter også elementer af konflikthåndtering. Derfor er dette afsnit dedikeret til netop disse tre begreber, og anbefalingen er rettet til hele Haderslev Kommune.

Borgerrådgiveren ved, at der findes mange borgere i Haderslev Kommune, som følger sig godt behandlet, og som har tillid til Haderslev Kommune. De seneste år har Borgerrådgiveren dog mødt flere borgere end tidligere, der i deres henvendelser til Borgerrådgiveren i højere grad mangler den grundlæggende tillid til kommunens sagsbehandling og udførende led.

Det kommer til udtryk ved klager og henvendelser, hvor borgere udtrykker mistillid til de ansatte og de institutioner, der har med deres sag eller pårørende at gøre. Haderslev Kommune har det seneste år også har haft nogle sager, der har fyldt meget i mediebildet.

Borgerrådgiveren er bevidst om, at tilliden til det offentlige er skrøbelig, og at dette fænomen ikke kun omfatter Haderslev Kommune. Den skrøbelige tillid er aktuel på mange områder i den danske offentlige sektor. Dette er der flere årsager til og forklaringer på. Nogle af dem handler om den ulige magtrelation, personlige og erfaringsmæssige forforståelser samt større offentlige skandaler. Men alt peger mod, at det er blevet vigtigere (1) at skabe ligeværdige dialoger og (2) at have viden om, hvad der kan skabe konflikt, og hvad man som professionel kan gøre for at undgå eller løse disse.

Forvaltningen kan med fordel have et særligt fokus på at forventningsafstemme med borgere i starten af nye sagsbehandlingsforløb. Medarbejderen skal forklare borgeren, hvordan den pågældende afdeling arbejder med henvendelser eller ansøgninger, og hvad der kommer til at ske undervejs i sagsbehandlingen. Den tidlige forventningsafstemning danner grundlaget for et godt samarbejde mellem borger og kommune.

Det kan ydermere også være gavnligt at oplyse borgeren om hvorfor afdelingen vælger at behandle den enkelte ansøgning på en given måde – det kan være særligt relevant i afdelinger, hvor man erfaringsmæssigt kender til, at der kan opstå frustrationer over bestemte led i sagsbehandlingen.

Endelig er det vigtigt at oplyse borgeren om, hvornår de kan forvente, at sagsbehandlingen er færdig, og borgeren dermed får en afklaring på deres henvendelse eller ansøgning.

Et supplerende greb, som borgerrådgiveren kan pege på, er at fokusere på tidlig intervention i konfliktfyldte sagsforløb. Ofte vil en tidlig intervention og et udefrakommende blik på en konfliktfyldt situation være nyttig. Der giver muligheden for, at nogle af konflikterne kan løses, inden de bliver fastlåste. Kommunens medarbejder kan henvise borgere til borgerrådgiverfunktionen tidligt i de forløb, der måtte opleves som konfliktfyldte, og hvor medarbejderen forudser ét eller flere områder, hvor enighed bliver svært opnåeligt. Ligeledes er kommunens medarbejdere altid velkomne til at ringe og få sparring hos Borgerrådgiveren om konfliktnedtrappende kommunikation.

Borgerrådgiverens anbefalinger på området:

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at Haderslev Kommune i den kommende tid skal have mere fokus på genopretning af tillid og løsning af konflikter, der er opstået eller kan opstå som følge af en lavere tillid end tidligere.

Rådgivning og vejledning – en ny guide

Borgerrådgiveren har et stort fokus på de retssikkerhedsmæssige og forvaltningsretlige principper, der gælder for sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren er meget optaget af at være med til at skabe tydelige og gennemsikrelige rammer for den kommunale sagsbehandling. Det kan som borger være ganske uoverskueligt at skulle sætte sig ind i alle de regler og procedurer, der gælder.

Det seneste år har Borgerrådgiveren haft et særligt fokus på at udarbejde en præcis vejledning til Skoleområdet. Netop dette område er valgt, da der de sidste år har været mange og ensformige henvendelser og spørgsmål fra borgere om netop Skoleområdet og de regler og rammer, der gælder her. Borgerrådgiveren har også været involveret i flere sager, hvor det netop var rammerne, der var omdrejningspunktet for uenighed mellem parterne.

Borgerrådgiverens guide til Skoleområdet forklarer de mest anvendte regler på Skoleområdet ud fra, hvordan skoleområdet og PPR/rådgivningsteamet er organiseret i Haderslev Kommune. Formålet med guiden er at yde den ønskede vejledning og hjælpe med at gøre regler og rammer mere forståelige, så forældrene i højere grad kender deres rettigheder. Dette kan eksempelvis være igennem tydeliggørelsen af, hvornår det er muligt at påvirke processen ved eksempelvis en klage - eller hvornår der er tale om faktisk forvaltningsvirksomhed, hvor en skole eller skoleleder kan træffe beslutning, uden at forældre nødvendigvis kan få medindflydelse, og hvor der ikke er en klageret.

Guiden er opdelt i tre dele. Første del fortæller om de almindelige regler for Folkeskolen. Anden del fortæller om de særlige regler, der gælder for

specialundervisning og anden specialpædagogisk bistand i Folkeskolen. Tredje del fortæller om supplerende lovgivning, der støder op til eller på anden vis hænger tæt sammen med Skoleområdet, som forældre i kontakten med Borgerrådgiveren løbende efterspørger viden om.

Guiden kan findes flere steder fysisk i kommunen eller hos Borgerrådgiveren og vil også være tilgængelig på borgerrådgiverens hjemmeside www.haderslev.dk/borgerradgiver

Det er intentionen, at Borgerrådgiveren løbende vil udbygge med flere guides til andre kommunale områder. Næste guide i støbeskeen oplyser om Børne- og Familieområdet, hvor der igen er fokus på en overskueliggørelse af de regler og rammer, der gælder for området. Årsagen er, at dette også er et område, hvor Borgerrådgiveren får mange spørgsmål og henvendelser fra borgere. Samtidig træder den nye Barnets Lov i kraft 1. januar 2024, som kommer til at ændre på de nuværende regler.

De vejledninger og guides, der løbende udarbejdes, vil kunne findes på www.haderslev.dk/borgerradgiver.



Bilag 1:

Kommentarer angående Borgerrådgiverens anbefalinger i 2023

I dette bilag til Borgerrådgiverens årsberetning ses forvaltningens kommentarer angående, hvordan der er arbejdet med sidste års anbefalinger i 2023. Anbefalingerne relaterede sig til hovedområderne retssikkerhed, god borgerdialog, faktiske behandlingstider samt tværgående og sammenhængende borgerforløb.

1. 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.

Vores antagelse er, at alle mennesker har behov for at bestemme over sit eget liv og blive mødt, som dem de er. Med Værdifuld Hverdag giver medarbejdere og ledere et løfte om, at "vi ønsker, at støtte borgeren med det, som der er mest værdifuldt i deres hverdag".

På myndighedsområdet arbejdes der med at ensarte arbejdsgange i forhold til ansøgninger fra borgeren. I dette arbejdet får sagsbehandlerne en tidlig forventning om, hvornår og hvordan borgerne som minimum inddrages i sagsforløbet. Og på børneområdet implementeres Barnets Lov, som skal sikre, at børns og unges retssikkerhed prioriteres, at børn og unge får flere rettigheder og bliver hørt og inddraget i de beslutninger, der vedrører deres eget liv. Der vil på Haderslev Kommunes hjemmeside senest 1. april 2024 være videoer, der informerer børn, unge og deres forældre, hvad der sker i sagsbehandlingen, og hvad de har af rettigheder.

Tilbage melding fra Social og Sundhed:

Social og Sundhedsområdet har arbejdet med Værdifuld Hverdag – hver dag, som er en fælles tilgang i Social og Sundhed. Med vores fælles tilgang skaber vi retning for ledere og medarbejdere for, hvordan vi møder borgere, der har eller får brug for vores støtte.

På børneområdet er det intentionen af de materialer, der kommer til at fremgå af hjemmesiden, giver borgerne et overblik over sagsgange samtidigt vil den øgede inddragelse skabe mere klarhed over sagsbehandlingsskridtene. På de andre myndighedsområder i Social og Sundhed er det arbejde planlagt i 2024.

Tilbage melding fra Teknik og Klima

Teknik og Klima koordinerer løbende myndighedsopgaver på tværs af Teknik og Klima og/eller på tværs af forskellige forvaltninger i Haderslev Kommune for at gøre sagsbehandlingen nemmere for borgeren. Det sker blandt andet ved en tidlig screening af indkomne sager på tværs af afdelingerne, som involverer forskellige myndighedsområder og forskellig lovgivning. I 2023 har Teknik og Klima opprioriteret borgermøder og tidlige borgerdialoger i forbindelse med større projekter og planer, f.eks. planlægning for større vedvarende energianlæg og byudviklingsprojekter. Teknik og Klima arbejder desuden fortsat med at skabe "én indgang" for alle sager i Teknik og Klima, hvor der kræves en koordineret myndighedsbehandling.

Tilbage melding fra Arbejdsmarked og Borgerservice

Arbejdsmarked og Borgerservice har fokus på værdig sagsbehandling, der både er et minister mål og en fælles tilgang i forvaltningen. Med værdig sagsbehandling for øje, arbejder vi kontinuerligt med at forbedre borgernes oplevelse af samarbejdet. Det er afgørende, at vi sammen med borgerne lægger en plan for deres vej tilbage til beskæftigelse og uddannelse. Derudover finder vi andre løsninger, hvis vi må sige nej, og vi er opmærksomme på, at borgeren forstår, hvorfor vi siger nej. Det er vigtigt, at borgerne ved, hvilke muligheder der findes og hvad de hver især kan få af betydning for borgeren. Er borgeren godt klædt på, er det nemmere for borgeren sammen med os at planlægge, hvad der skal ske.

2. 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 konflikt-håndtering. Borgerrådgiveren bidrager gerne med viden og læring om emnet for interesserede afdelinger

Tilbage melding fra Social og Sundhed:

På handicap- og socialområdet planlægges kursusforløb i 2024 omkring konflikt-håndtering.

På sundhedsområdet er der et strategisk fokus i 2024 på, at frontmedarbejdere bliver opkvalificeret i den gode samtale, som omfatter flere elementer af konflikt-håndtering. Samtidig har vi besluttet i slutningen af 2023, at vi i det kommende år vil have et øget fokus på forbedret oplevet service og vejledning blandt de borgere vi dagligt har kontakt med. Her vil en styrkelse af dialog og samtale blive prioriteret i en kombination med de skriftlige afgørelser, som vi er forpligtet til at sende ud.

På dele af Senior- og Rehabiliteringsområdet bruges coaching og supervision af medarbejderne som led i at støtte frontpersonalet i de konfliktfyldte situationer – både når de opstår, og når der er risiko for, at de opstår.

Rådgiverne på børneområdet er alle uddannet i den svære dialog, men det er et emne, der skal genbesøges med års mellemrum, således vi opnår den bedst mulige dialog også i konfliktsituationer. Det ses i hverdagen ved brug af inddragende metoder – familierådslagning og sign of safety samt at der er kommet en opmærksomhed på rammesætning og forberedelse til de svære samtaler og der er en opmærksomhed på at være to rådgivere i svære samtaler for at understøtte den gode dialog. Med fokus på at arbejde bredt med en konflikt nedtrappende tilgang og fokus på forræelse har der været afholdt oplæg med Dorte Birkemose og alle teams får løbende sags supervision, hvor der også er mulighed for at have et blik på konfliktsager og konfliktrisiko.

Tilbage melding fra Teknik og Klima:

Teknik og Klima har i 2023 arbejdet med tidlig og hurtig tilbage melding på borgerhenvendelser, f.eks. ved kvittering på mails, ringe tilbage, når der er nogle opkald, som ikke er besvaret mm. Tidlig dialog skal afhjælpe eventuel konfliktoptrapning. Teknik og Klima har derudover planlagt to konfliktforebyggende kurser for 2024 i forbindelse med håndhævelse af Plan- og Byggeloven samt konflikt-håndteringskursus til alle medarbejdere i Teknik og Klima.

Tilbage melding fra Arbejdsmarked og Borgerservice:

Flere medarbejdere har deltaget på kursus i Konflikt håndtering. Her har de blandt andet fået det med sig, at vi skal være med til at lytte til borgeren i stedet for at forklare og forsvare. På den måde oplever borgerne ofte inddraget og lyttet til.

Vi bruger enhver klage til at skabe læring i.f.t. hvordan vi fremadrettet kan forbedre os i dialogen med den enkelte borger. Det er vigtigt, at borgeren føler sig hørt og hjulpet.

3. Borgerråd giverens anbefalinger til faktiske sagsbehandlingstider

Borgerråd giveren 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 (Retsikkerhedslovens § 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 borgerråd giveren, 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

Tilbage melding fra Social og Sundhed:

Med implementeringen af CURA som fagsystem kan Social og Sundhed trække data på faktiske sagsbehandlingstider. Dette med virkning fra 1. maj 2023 på nye ansøgninger. Vi opdaterer løbende de forventede sagsbehandlingstider på vores hjemmeside og dertil sikre, at vi overholder gældende sagsbehandlingsfrister.

På børneområdet var de faktiske sagsbehandlingstider i 2022 fine, som følges op på dem primo 2024 for at få et samlet billede af 2023. Sagsbehandlingssystem DUBU og controller på børneområdet monitorerer løbende fristerne så ledere og rådgivere bliver gjort opmærksom på eventuelle overskridelser.

Tilbage melding fra teknik og klima:

Teknik og Klimas forventede sagsbehandlingstider på byggesagsområdet er oplyst på Haderslev Kommunes hjemmeside. Teknik og Klima sikrer sig løbende overblik over de faktiske sagsbehandlingstider for byggesager, som i 2023 opfyldte de nationale servicemål, ligesom tilsyn på virksomheder og landbrug samt anmeldte ordninger opfyldte servicemålene.

Tilbage melding fra arbejdsmarked og borgerservice:

Hvis vi konstaterer at vi ikke kan overholde sagsbehandlingsfristen, kontakter vi borger og giver besked om hvornår der kan forventes svar. Denne procedure efterleves i de meget få tilfælde, hvor sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes.

Borgerservice har tidligere haft udfordringer med at overholde sagsbehandlingsfristerne. På den baggrund har Borgerservice gennemgået et længerevarende leanforløb, hvor alle opgaver og processer er blevet gennemgået. Det betyder, at der i Borgerservice ikke længere opleves udfordringer med overholdelse af sagsbehandlingsfrister.

BBU har drøftet dette emne flere gange og ønsker ikke en manuel proces, der ikke umiddelbart kan følges elektronisk op. Dette også med baggrund i, at det ikke er en større udfordring på vores område.

4. 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.

Tilbage melding fra Social og sundhed:

På nogle områder i Social og Sundhed arbejdes der med indledende samtaler hvor det afklares, hvordan borgeren støttes bedst muligt, og i fx ældreplejen arbejdes der med små, faste teams med flere fagligheder omkring borgeren. Det gavner særligt de borgere med komplekse udfordringer fysisk og/eller mentalt.

Men det er ikke alle borgere, der er interesseret i at samarbejde på tværs, men vi opfordrer som oftest til, at vi må dele oplysninger med andre forvaltninger. På børneområdet vil man fra medio 2024 se på om der nationalt kan udvikles nogle digitale muligheder, udover de eksisterende, der kan få en positiv betydning for en tværgående sagsbehandling. Der stilles i dag store krav til medarbejderne i de enkelte lovgivninger, og derfor er vi undersøgende på digitale løsninger frem for løsninger der giver opbrud i fagområder.

Tilbage melding fra teknik og klima

Borgere og virksomheder i Haderslev Kommune med store eller komplekse sager søger Teknik og Klima at få en forhåndsdialog med. I forhåndsdialogen deltager altid de relevante fagmedarbejdere fra forskellige afdelinger. Tidlig dialog med borgere og virksomheder samt intern koordinering og god "oversættelse" til borgeren er et fortsat stort fokus hos Teknik og Klima i 2024.

Tilbage melding fra arbejdsmarked og borgerservice:

Fra ungeområdet deltages i Ung til Voksen møder og projekt bedre overgang fra ung til voksen. Derudover er der etableret fælles visitation med Ydelsescentret samt Team korrekte udbetalinger mhp at sikre korrekt vejledning og dermed lette efterarbejde både for os men især for de unge, så de oplever en mere sammenhængende indsats, og ikke skal gå flere steder hen.

Vi arbejder med relationel kapacitet/koordinering på tværs af forvaltningerne i Haderslev Kommune. Senest har vi lavet en måling på 5 borgere, der alle har et tværgående forløb mellem mindst 2 forvaltninger. Den 24. januar 2024 har vi haft chefer og ledere samlet på tværs af forvaltningerne sammen med Joint Action for at drøfte resultaterne af målingerne, herunder hvad det kalder på af opmærksomheder i samarbejdet på tværs. Det skal nu iværksættes handlinger der kan være med til at forbedre samarbejdet på tværs til gavn for den enkelte borger.

