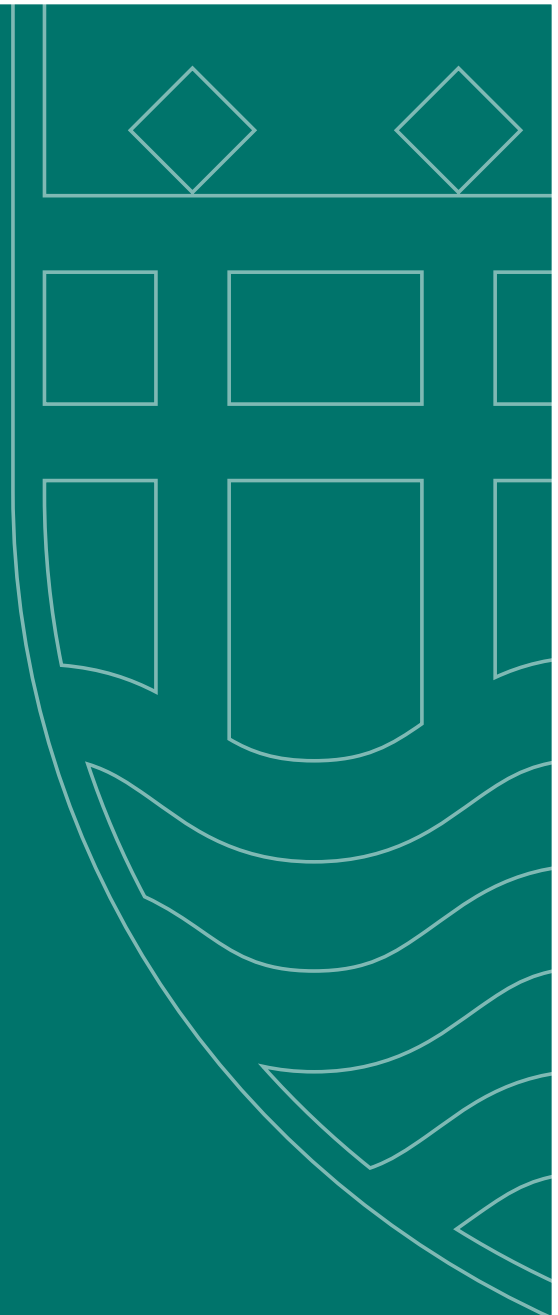




Haderslev



BERETNING FRA

Borgerrådgiveren i Haderslev Kommune

2018 - 2019

Beretning fra Borgerrådgiveren i Haderslev Kommune 2018 - 2019

v. Lise Uldal Kræmmergaard

Forord

Denne beretning fra Haderslev Kommunes Borgerrådgiver har til formål at give en orientering om aktiviteterne hos Borgerrådgiver Lise Uldal Kræmmergaard fra d. 15. juli 2018 til d. 15. juli 2019. Dette er min tredje beretning i rollen som Borgerrådgiver.

Tilbagemeldingerne har generelt været, at borgene er glade for en person, som er uafhængig, og som har tid til at lytte. Det er særligt rollen som mægler i konfliktfyldte situationer, som har gjort en forskel for flere borgere – ligesom den brede rådgivning og vejledningen om kommunens sammensætning eller rådgivningen om mulighederne for støtte gør en vigtig forskel for den enkelte borger.

Igen i år har jeg oplevet en stor imødekommenhed i forhold til sidste års anbefalinger, og det er meget positivt for mig, at der har været og er tiltag på vej i forhold til at skabe forbedringer på baggrund af de erfaringer, som borgerrådgiverfunktionen bibringer. Det er mit håb, at funktionen og de erfaringer, den bidrager med, kan skabe en forbedringskultur i Haderslev Kommune, hvor efterstræbelsen på at gøre borgernes oplevelser bedre hele tiden er i fokus.

Jeg vil gerne opfordre til, at kommunen generelt får en forbedringskultur, hvor man lærer af sine fejl og misforståelser, så borgerbetjeningen og sagsbehandlingen løbende udvikler sig til det bedre. Jeg opfordrer således til, at kommunen ikke kun ser sig selv med egne briller - men også får indblik i den sagsbehandling, som nogle af kommunens borgere har oplevet den.

Jeg oplever endvidere et godt samarbejde med kommunens ansatte. Jeg har kontakt med medarbejdere i alle forvaltninger i hele organisationen og på alle niveauer. Kommunens ansatte møder mig positivt, og jeg oplever, at dialogen er åben, ærlig og konstruktiv, uanset om det er den enkelte sagsbehandler eller direktøren, som jeg taler med.



Haderslev oktober 2019
Lise Uldal Kræmmergaard

Indledning



Denne beretning sammenfatter mine erfaringer fra det seneste år og giver et overblik over, hvilke henvendelser jeg har behandlet. Desuden rummer beretningen konkrete anbefalinger til, hvordan Haderslev Kommune kan forbedre sagsbehandlingen og borgernes oplevelse i mødet med Haderslev Kommune. Endvidere indeholder beretningen opfølgning på tidligere anbefalinger.

Borgerrådgiverens funktion

Det er min opgave som borgerrådgiver at bistå borgere, der har haft en dårlig oplevelse med kommunen og ønsker at klage over kommunens sagsbehandling. Jeg hjælper også borgere, der har vanskeligt ved at forstå en afgørelse eller er 'faret vild' i det kommunale system.

Jeg kan ikke ændre afgørelser eller gå ind i den faglige vurdering, men kan hjælpe borgerne og skabe en bedre dialog med kommunens sagsbehandlere. Derudover har jeg en stor opgave i at vejlede om processuelle rettigheder.

Jeg har kontor på Rådhuset i Haderslev og kan kontaktes via telefon, skriftligt eller ved personligt fremmøde. Jeg har desuden mulighed for at besøge borgerne i deres eget hjem, ligesom jeg på månedlig basis er tilgængelig i både Vojens og Gram.

Jeg er uafhængig i mit virke og dermed adskilt fra kommunens administration. Jeg er ansat af Haderslev Kommunes Byråd.

Forankring af borgerrådgiverfunktionen

Jeg arbejder kontinuerligt med at udbrede kendskabet til funktionen og få det gode samarbejde både internt og eksternt i organisationen. I den forbindelse har jeg fortsat besøgt kommunens afdelinger og deltaget i leder- og personalemøder.

Her har der været en tæt dialog om forventningerne til min indsats som borgerrådgiver. Herunder min opgave med løbende kvalitetssikring af kommunes sagsbehandling. Jeg oplever et godt og konstruktivt samarbejde med forvaltningerne.

Jeg har desuden fortsat arbejdet fra sidste beretningsperiode med at udbrede og opbygge samarbejdet eksternt - og har i dette henseende været ude hos flere frivillige foreninger og samarbejdspartnere for at holde oplæg om Borgerrådgiveren i Haderslev Kommune.

Jeg har endvidere været gæsteforelæser på Socialrådgiveruddannelserne i Aabenraa samt repræsenteret Haderslev Kommune i det landsdækkende Borgerrådgivernetværk.

Borgerrådgiverens placering på Rådhuset

Jeg har det seneste år været placeret på Rådhuset i Gåskærgade, efter en periode på Frivilligcenter Haderslev og forskellige korte placeringer i øvrige bygninger i Rådhuskomplekset.

Jeg har frabedt mig placering på det nye Sundhedscenter på Clausensvej i det, det var min vurdering at Sundhedscenteret blev for målgruppespecifik en placering. Rådhuset er for mange borgerrådgivere i landet det mest centrale og neutrale sted at være placeret. Det er også det mest tilgængelige og genkendelige sted for borgere i kommunen.

Jeg har løbende overvejelser om, hvordan min placering underbygger min uvildighed og uafhængighed af den øvrige administration. Samtidig er det givtigt for mig at være i nærheden af forvaltningerne således, at jeg kan opretholde gode relationer og samarbejdsformer, som er til gavn for borgerne.

I min tid som borgerrådgiver i Haderslev Kommune har der ikke været plads på Bispen, som ellers ville være et alternativ til Rådhuset i forhold til uvildighed, genkendelighed og tilgængelighed.

Borgerrådgiverens arbejdsmetoder

Jeg arbejder primært dialogbaseret. Det betyder, at kontakten med borgerne og kommunens ledere og medarbejdere som hovedregel er mundtlig via telefonsamtaler og møder. Det er min erfaring at mundtlighed fremmer kommunikationen og tilliden mellem samtalepartnere. Det er min opgave at bidrage til at minimere konflikter og misforståelser - og netop dette fremmer dialogen.

Henvendelserne til borgerrådgiveren varierer meget både i forhold til henvendelsernes kompleksitet - og tidsforbruget i behandlingen af henvendelserne. Nogle henvendelser kan afsluttes med råd og vejledning efter en enkelt samtale. Men i andre tilfælde er min behandling langt mere omfangsrig og intens, specielt hvis borgerens tillid til forvaltningen er svækket på grund af forudgående historik mellem borger og forvaltning. I forbindelse med denne type henvendelser foregår min behandling typisk over en længere periode, hvor jeg eksempelvis deltager i borgerens møder med forvaltningen for at genetablere tilliden mellem parterne og sikre et godt samarbejde fremadrettet.

Når jeg får en henvendelse vil oftest starte med, at jeg selv har en dialog med borgerne for at høre, hvad de ønsker min hjælp til. Herefter etableres oftest et møde mellem borgeren, den involverede forvaltning og mig. I særligt komplekse sager vil jeg forinden kontakte forvaltningen skriftligt med en forklaring af mødets problemstillinger og eventuelle opklarende spørgsmål til forvaltningen.

På møderne er det altid min intention, at borgeren skal have svar på sine spørgsmål - og ydermere skal der findes fælles løsninger med et fremadrettet sigte, så kontakten fremadrettet igen kan varetages af borgeren og den involverede forvaltning. Hvis Haderslev Kommune har begået forvaltningsmæssige fejl, vil jeg naturligvis søge at rette op på fejlene. Dette gøres blandt andet ved, at fejlen erkendes og undskyldes - og efterfølgende skal forvaltningen uddrage læring af hændelsesforløbet.

Min rolle i møderne er at være garant for den gode samtale. Dette gøres ved at hjælpe begge parter i sagen med at få sagt det, der er vigtigt. Jeg deltager kun i møder i forbindelse med en klagesag og er dermed ikke bisidder i generelle sager. Jeg henviser i disse sager til de andre bisidderordninger - eller vejleder om muligheden for partsrepræsentation, når dette er relevant.

Henvendelser til borgerrådgiveren



Jeg har i det seneste beretningsår modtaget **367 henvendelser**, hvoraf 12 ikke vendte tilbage, og 33 udgjorde henvendelser/forespørgsler fra kommunen selv, foreninger og andre. Der er tale om en betydelig stigning på henvendelser fra kommunen selv, hvilket vidner om et øget kendskab til borgerrådgiveren internt i kommunen.

De 33 henvendelser fra kommunen selv, foreninger og andre fordeler sig således:

11 henvendelser drejede som om undervisning og oplæg, 16 henvendelser drejede sig om konkrete eller generelle forespørgsler og de sidste 6 omhandlede konsultationer vedr. analyse af sagsgange, omlægnings af sagsgange eller lign. (se bilag 1)

Det har været et af mine mål, at forvaltningen skulle inddrages mere - og at forvaltningen også skulle inddrage mig mere. Derfor er det glædeligt for mig, at der ses en stigning, hvilket vidner om, at

borgerrådgiverfunktionens viden og kompetencer sættes mere i spil i forhold til forvaltningen selv.

I nedenstående statistik regnes dermed med et samlet henvendelsestal på **322 borgerhenvendelser**. Det betyder en ganske lille stigning i forhold til sidste års borgerhenvendelser. En henvendelse kan i tilfælde hvor der er mere end ét forhold (eller to direktørområder) registreres under flere emner.

Inden henvendelserne i perioden gennemgås mere detaljeret, er det vigtigt at understrege, at tallene ikke er et udtryk for kommunens generelle kvalitet i sagsbehandlingen. Antallet af henvendelser til mig er, i forhold til det samlede sagstal i kommunen i samme periode, marginalt. Endvidere afhænger antallet af henvendelser til mig af flere andre faktorer, herunder borgerens kendskab til funktionen.

Den detaljerede registrering af henvendelser kan

dog bruges til at sige noget om, hvad det er for nogle forhold og klager, der giver borgerne anledning til at tage kontakt til kommunens Borgerrådgiver. Dette giver så mulighed for at identificere mulige problemområder eller tendenser i kommunens sagsbehandling.

Nedenfor ses det, hvordan de 322 borgerhenvendelser fordeler sig i forhold til direktørområde.

Henvendelserne er desuden opdelt i henvendelsernes intention. En borger kan henvende sig til mig for at klage over sagsbehandlingen, personalets optræden, en afgørelse eller lignende. Disse henvendelser kategoriseres som klager. En borger kan også kontakte mig for at få svar på konkrete spørgsmål, for at få vejledning eller viden om kommunens afdelinger og sagsgange. Disse henvendelser kategoriseres som henvendelser af andre årsager.

Henvendelser fordelt på direktørområder og intention

- Erhvervs- og borgerservice: 109 henvendelser heraf er 47 % klager.
- Børne- og kulturservice: 77 henvendelser heraf 77 % klager.
- Voksen- og sundhedsservice: 78 henvendelser heraf 50 % klager.
- Diverse: 58 henvendelser heraf 10 % klager.

Henvendelser fordelt på tema

- 119 (37 %) henvendelser om forvaltningsloven, herunder vejledning, klagevejledning, partsaktindsigt, begrundelse mv
- 75 (23 %) henvendelser om god forvaltningsskik, herunder åbenhed og tillid, sprogbrug, sagsbehandlingstid, inddragelse, manglende svar, koordineret indsats mv.
- 35 (11 %) henvendelser om en bestemt afgørelses indhold og betydning, herunder hoveindhold, vilkår og bestemmelser eller andre materielle forhold.
- 61 (19 %) henvendelser om andre forhold såsom flere emner, privatretlige spørgsmål, anden offentligretlig lovgivning mv.
- 32 (10 %) henvendelser om offentlighedsloven, persondataloven, generelle og konkrete serviceniveauer, sagsoplysning og oplysningsskridt, frister, institutioner mv.

Borgerne henvender sig indenfor en lang række temaer. Mere end halvdelen af alle henvendelser befinder sig indenfor temaerne forvaltningslov og god forvaltningsskik.

Når borgerne henvender sig af **andre årsager** end at klage, drejer det som ofte om råd og vejledning om forvaltningsretlige principper og rettigheder, herunder forståelse af breve eller lovgivning og kommunens tilbud.

Andre henvendelser drejer sig om vejvisning eller om sager, hvor min opgave bliver at få videreformidlet en konkret forespørgsel eller ansøgning til rette forvaltning.

Når borgerne henvender sig for at **klage**, har jeg som udgangspunkt tre handlemuligheder. For det første kan jeg **undersøge** sagen ved at gennemgå sagsakterne, herfra kan der komme forskellige udfald. Der kan opdages mangler eller fejl, der resulterer i, at forvaltningen genoptager sagen. Der kan komme henstillinger eller kritik vedrørende forvaltningsretlige fejl og mangler - eller resultatet kan naturligvis også være, at jeg ikke finder grund til at udtale kritik.

For det andet kan jeg give en **anden behandling og hjælp** ved klagesager. Det kan være at afhjælpe misforståelser eller kommunikationsbesvær eksempelvis gennem dialog eller konfliktmæglingsmøder, eller jeg kan yde konkret hjælp til klageprocessen (særligt ved klager over konkrete afgørelser). For det tredje kan jeg vælge at afvise sagen helt - enten på grund af manglende kompetence, manglende grundlag, eller at sagen kan være forældet.

At dømme ud fra året henvendelser holder henvendelsestallet sig rimeligt stabilt. Dog har der været en mindre forskydning fra Arbejdsmarkedsområdet til Børn- og Familieområdet, hvor der ses et fald i førstnævnte og en stigning i sidstnævnte.

Byrådet eller andre kan altid henvende sig for yderligere statistik eller andre spørgsmål vedrørende antal af henvendelser, emner, borgerrådgiverens handlinger mv.

Fokusområder 2018/2019

Børne- og Kulturservice har i seneste beretningsår den højeste andel af klager, altså borgere der henvender sig med intentionen om at klage. 59 ud af samlet 77 henvendelser omhandlede en form for klage, utilfredshed eller frustration. I dette års beretning vil jeg derfor fokusere beretningen på dette område - og hvad der kan udledes af henvendelserne. Herunder fremgår det, hvad jeg ser af udfordringer på områderne 'Skole' (hermed menes skolerne og skoleforvaltningen) og Familierådgivningen.

Når jeg har valgt at have et fokus på disse to afgrænsede områder, er det ikke for at udstille forvaltningerne eller for at fremstille disse dårligere end andre. Fokusområderne, der særligt omhandler forvaltningsret og forvaltningsskik, er relevante for alle dele af den kommunale forvaltning. Jeg vurderer dog, at der med fordel kan italesættes nogle af de udfordringer, der har skabt den høje andel af klager.

Det er særligt i forbindelse med områder, der kategoriseres under god forvaltningsskik og forvaltningsloven, at der opleves udfordringer (sagsbehandling, partshøring, akitindsigt, komme igennem mv.)

Nedenfor vil jeg derfor starte med et kort afsnit om forvaltningsretten og god forvaltningsskik.

Forvaltningsret og god forvaltningsskik

Forvaltningsretten er gennemgående i alt offentlig myndighedsudøvelse. Overholdelse af reglerne om partshøring, begrundelse, klagevejledning, aktindsigt, tavshedspligt og pligt til at vejlede er yderst vigtige for borgernes retssikkerhed. Der er generelt behov for fokus på at sikre viden herom hos medarbejdere - også blandt nye medarbejdere.

Forvaltningsret har været et stort tema for henvendelserne i år. Det har blandt andet været manglende partshøringer, fejl i sager om aktindsigt og borgere, der ikke får svar eller har svært ved at komme

Eksempler på henvendelser - familieområdet

- Utilfredshed med samarbejdet i forbindelse med et barns anbringelse uden for hjemmet
- Utilfredshed med mangelfuld overholdelse af forvaltningsretlige regler
- Frustration over manglende kontakt og tilbagemelding fra familierådgivningen

i kontakt med den medarbejder eller afdeling, de har brug for.

Det kan bevirke, at borgernes tillid til afdelingerne bliver mindre. Forvaltningsretten er sammen med principperne om god forvaltningsskik med til at sikre den grundlæggende tillid til den offentlige forvaltning, ligesom det styrker dialogen og samarbejdet borger og forvaltning imellem.

Mange borgere kender ikke til de generelle regler og retningslinjer for ovenstående. Det vil derfor være den enkelte medarbejder og afdeling, der har ansvaret for og opgaven med at vejlede og sagsbehandle ud fra de regler og principper, der gælder for deres område. Haderslev Kommune kunne med fordel på kommunens hjemmeside udfærdige konkrete retningslinjer for, hvilke rettigheder borgerne generelt har, når de fremkommer med en ansøgning - uanset ansøgningens form.

Danmarks ombudsmand har i sin seneste beretning også haft fokus på den almindelige forvaltningsret. Han kalder det "Tørre regler giver kvalitet i sagsbehandlingen". Ud fra særligt to sager fra Børne- og Familieområdet har ombudsmanden konstateret væsentlige fejl i sagsbehandlingen. Det gælder sig for Ry-sagen, hvor skolen og kommunen havde begået væsentlige fejl i forhold til reglerne om notatpligt og journalisering. Desuden gælder det Randers-sagen,

der omhandlede hjemgivelse af anbragte børn, hvor kommunen ikke havde overholdt reglerne om revideret handleplan og børnesamtaler - samt at børn over 12 år har ret til en afgørelse med begrundelse og klagevejledning for hjemgivelsen.

Ombudsmanden italesætter diskussionen om 'kolde og varme hænder' i forhold til bureaukrati, og samtidig fastholdes det, at reglerne, der hører til god sagsbehandling, gør os i stand til at bruge de 'varme hænder' rigtigt.

I forlængelse heraf vil jeg uddybe de udfordringer, jeg har fået kendskab til på Skole- og Familieområdet i Haderslev Kommune.

Familierådgivningen

Jeg har oplevet en øget tilgang af klager vedrørende sager i Familierådgivningen.

Sagerne har omhandlet inddragelse af forældre efter anbringelsen af deres børn, herunder retten til en støtteperson i forbindelse med anbringelse, retten til handleplan og støtte for at kunne få deres børn hjem igen. Jeg har endvidere haft en sag, hvor en forælder ikke blev partshørt om en beslutning om anbringelse af vedkommendes barn. Jeg har desuden erfaret, at anmodninger om aktindsigt ikke altid kan overholde den fastsatte tidsfrist, ligesom der ikke altid er klarhed over, hvornår der træffes en afgørelse, hvor der er klageret - eksempelvis ved undtagelse af ét eller flere dokumenter i en aktindsigt. Flere sager har omhandlet kontakt og tilbagemeldinger vedrørende spørgsmål og ansøgninger.

Ud fra de henvendelser, der er kommet fra familierådgivningen, kan der være et behov for at gøre sig overvejelser om, hvordan der altid sikres en kontakthold mellem borger og afdeling. Ligeledes kunne der med fordel skabes nogle retningslinjer for, at man altid vender tilbage på en borgerhenvendelse indenfor rimelig tid. Herudover er der generelt behov for et øget fokus og mere systematisk anvendelse af de forvaltningsretlige regler og principper - eksempelvis hvornår en borger har ret til en afgørelse, eller om der er tale om en procesledende beslutning, som borgeren ikke har klageret over.

Ovenstående er ikke et udtryk for, at den enkelte sagsbehandler eller socialrådgiver ikke gør sit arbejde ordenligt. Det er min oplevelse, at medarbejderne

i kommunen altid gør, hvad de mener, der er bedst for det enkelte barn - og der handles, når behovet opstår. I en travl hverdag kan det netop være årsagen til, at tiden ikke bruges på de mere "tørre regler", som ombudsmanden refererer til.

Jeg er i skrivende stund allerede inde i et konstruktivt samarbejde med Familierådgivningen i forhold til at forbedre ovenstående forhold. Jeg deltager jævnligt i ledermøder i relation til konkrete sager, og der er et læringsperspektiv i dette samarbejde. Endvidere er jeg i løbende dialog med ledelsen om de udfordringer, jeg har identificeret.

Ved flere lejligheder inddrages kommunens jurist for at give klarhed omkring sagsskridt, hvor der kan opstå tvivl om de processuelle rettigheder.

Skolernes udfordring med forvaltningsretten

Jeg har på skoleområdet erfaret gennem stadigt flere borgerhenvendelser, at forvaltningsretten med fordel kan styrkes og forbedres.

I seneste beretningsår har jeg været i kontakt med en del familier, der har oplevet frustration i forbindelse med deres børns skolegang. Der har i alle tilfælde været tale om situationer, hvor børnene har haft udfordringer med at følge den almindelige skolegang.

Eksempler på emner i henvendelserne - skoleområdet

- Udfordringer med inklusion i den almindelige folkeskole
- Manglende tilbud om sygeundervisning til børn
- Mangelfuld vejledning om forældre og børns rettigheder vedrørende støtte i skolen

I flere tilfælde har forældre henvendt sig til borgerrådgiveren i frustration over, at skolen ikke har mulighed for at støtte deres børn tilstrækkeligt i skolen. I disse situationer har jeg oplevet, at den økonomiske dagsorden sommetider kan blive for styrende med den konsekvens, at skolerne kan komme til at overse deres retlige forpligtelser over for borgerne. Økonomien skal selvfølgelig inddrages i overvejelser om det relevante tilbud, men må ikke gå forud for den faglige vurdering. Der ses altså et behov for at styrke skolernes viden

om og anvendelsen af de regler, der er på området, herunder forvaltningsretten og de særlige love og bekendtgørelser, der gælder for Folkeskolen.

Det er i og for sig ganske forståeligt, at eksempelvis notatpligt og journalisering ikke er det oplagte fokuspunkt, når man har uddannet sig som lærer og brænder for børnenes undervisning, men det dog et nødvendigt hjælpemiddel for at løse hele opgaven på skolen.

I nogle kommuner har man flyttet denne kompetence ud på skolerne i form af skolesocialrådgivere, eller man har tilknyttet jurister til skoleforvaltningen, der kan bistå og vejlede skolelederen i de konkrete situationer, der opstår. Herudover kan generelle retningslinjer, skabeloner til afgørelser og pjecer til familierne alt sammen være hjælpemidler til, at skolerne i højere grad bliver opmærksomme på overholdelsen af gældende regler og rammer for myndighedsudøvelse. En form for bindeled mellem skole og øvrige forvaltning vil også kunne styrke udfordringerne med sektoransvarlighed og et mere forebyggende samarbejde mellem skolerne og den sociale sektor.

Jeg er på nuværende tidspunkt inde i et samarbejde med skolerne og skoleforvaltningen vedrørende ovenstående fokusområder. Allerede i januar 2019 havde jeg sammen med en jurist fra kommunen lavet en temaformiddag for samtlige skoleledere om forvaltningsret, sygeundervisning mv.

I lyset af seneste henvendelser har en skoleleder indbudt mig til at deltage på skoleledermøder, hvor der kan arbejdes case-baseret med udvalgte forvaltningsretlige områder. Det betyder, at der allerede ved denne beretnings udgivelse er tiltag i gang for at forbedre retssikkerheden for børn med udfordringer i skolen. Jeg ser det som meget positivt, at skolerne og skoleforvaltningen er både erkendende og interesserede i at blive dygtigere til myndighedsopgaven.

Der er meget, der tyder på, at de ovenstående udfordringer langt fra er isolerede til Haderslev Kommune. Eksempelvis har ombudsmanden de seneste år påpeget forvaltningsretten som et generelt fokuspunkt for skoleområdet i hele landet.



Opfølgning på tidligere anbefalinger

I 2017 anbefalede Borgerrådgiveren, at der blev lagt fokus på vejledningspligten og inddragelse af borgeren i sagsbehandlingsforløbet, og i 2018 blev der lagt fokus på planlægning af sagsforløbet i Jobcenter-regi.

Når lovgivningen løbende ændres, vil der utvivlsomt opstå dilemmaer og udfordringer – eksempelvis når det som i dag er vanskeligt at få tilkendt en førtidspension eller et fleksjob. Endvidere er sagsbehandlingen ofte kompliceret og langvarig, når der skal inddrages specialiserede kompetencer og tilbud. Dette kan resultere i en række sagsbehandlerskift, som borgeren kan opleve som frustrerende. Borgerne skal derved løbende forholde sig til nye personer i sagsbehandlingen – og borgerens eventuelle sygdomshistorisk skal genfortælles en række gange. De ovenstående faktorer kan også betyde brud og pauser i sagsbehandlingen, hvilket yderligere kan frustrere borgeren. Omvendt stiller rammerne for den moderne sagsbehandling også krav til, at en række medarbejdere i kommunen sideløbende skal sætte sig ind i den samme sag, hvilket kan være opslidende for den givne borger, der igen stiller særlige krav til medarbejderens evne til at danne en god relation med borgeren. Derfor er vejledningspligten og inddragelsen af borgeren i sagsbehandlingsforløbet stadig et vigtigt fokusområde i kommunens arbejde med den gode sagsbehandling. Løbende vejledning og tydeliggørelse af sagsforløbets faser er en del af dette fokusområde.

Vejledning og inddragelse af borgere vil ofte i variationer fremstå som temaer i Borgerrådgiverens

"37 % af alle borgerhenvendelserne drejer som om emner indenfor forvaltningsloven, herunder vejledning, partshøring, klagevejledning, aktindsigt, begrundelse mv."

beretning. Det betyder ikke, at vi ikke udvikler os som kommune på dette område. Men det betyder snarere, at vi som kommune hele tiden bliver mere nuancerede i vores tilgang til netop disse emner.

I 2018 anbefalede Borgerrådgiveren, at der kunne afholdes skrivekurser med det formål at lave forståelige og imødekommende breve til borgerne. Anbefalingen blev vurderet til at være relevant for alle afdelinger med myndighedsopgaver.

På tværs af alle tre serviceområder er der bevilliget et kursus til uddannelse af skriveambassadører, der skal implementere bedre breve til borgerne. Kurset skal løbe over tre kursusdage i september med ekstern underviser fra Fokus Kommunikation. Jeg deltog i opstarten af kurset, hvor jeg var med til at byde kursusdeltagerne velkommen og opsummere baggrunden for initiativet.

Formålet med kurset er i projektbeskrivelsen beskrevet således:

"Formålet med projektet er at forbedre den skriftlige kommunikation fra sagsbehandlere til borgerne ud fra Borgerådgiverens anbefalinger. For at skrive bedre breve til borgerne og skabe bevidsthed om den skriftlige formidling, uddannes der en række medarbejdere i skriftlig formidling. Medarbejderne, som uddannes i skriftlig formidling, skal efter uddannelsen, fungere som skriveambassadører i afdelingerne. Ambassadørerne skal udbrede deres viden om skriftlig formidling til deres kollegaer bl.a. gennem sidemandsoplæring og andre aktiviteter, men også ved at være 'det gode eksempel'. Ambassadørerne skal desuden fastholde fokus på forbedring af kommunikationen til borgerne."

Der vil altid være et dilemma til stede for medarbejderen, der skriver breve i det offentlige system. Der er nemlig flere aspekter at tage hensyn til. Brevet er både til borgeren, systemet selv og den

faglighed, som medarbejderen sidder med. Det er håbet, at kurset blandt andet skal gøre medarbejderne mere bevidste om dette og gøre borgeren mere synlig i den måde, vi formidler breve på.

Jeg har allerede oplevet en ændring i nogle af de breve jeg ser, blandt andet fra sygedagpengeafdelingen.

I 2018 anbefalede Borgerrådgiveren øget opmærksomhed på at tydeliggøre forskellen mellem vejledning om et afslag og et mundtligt afslag på en konkret ansøgning, hvor borgeren har klageret.

Efter beretningen udkom, besøgte jeg visitationen i Voksen- og Sundhedsservice, hvor denne type henvendelser hovedsagligt var kommet fra. Det kom der en konstruktiv drøftelse ud af. Efterfølgende har visitationen gjort flere tiltag. Jeg er orienteret om følgende:

- Der er nu to teamledere, der er tæt på sagsbehandlere, og der har været fokus på, at der sendes afgørelsesbreve ud ved alle bevillinger og afslag.
- Der kan dog fortsat være tvivl om, om en borger har ansøgt om noget specifikt eller blot fået vejledning. I disse tilfælde søges det klargjort i samtalen, om der er tale om råd og vejledning - eller om der søges om en konkret ydelse.

- Ønsker borgeren ikke et skriftligt afslag, vil der blive udarbejdet et journalnotet vedrørende afslag og samtale med borger.

I 2018 fik Borgerrådgiveren en del henvendelser fra borgere, der havde behov for økonomisk vejledning. Der var tale om borgere, der falder uden for målgruppen for Haderslev Kommunes eksisterende økonomiske vejleder.

Efter min anbefaling om økonomisk vejledning i beretningen 2017/2018, blev der nedsat en arbejdsgruppe på tværs af forvaltninger i kommunen, der undersøgte behovet og muligheden for yderligere økonomisk rådgivning. Der viste sig et behov, men desværre var der ikke mulighed for at oprette yderligere økonomisk rådgivning. Det betyder, at der fortsat er økonomisk rådgivning i Jobcenter-regi ved den økonomiske vejleder. Derudover henvises til forskellige frivillige foreninger, der yder økonomisk vejledning.

"47 % af henvendelser, der ikke omhandler klager, drejer sig om almindelig råd og vejledning vedrørende regler og rettigheder"

Borgerrådgiverens kompetenceudvikling



Borgerrådgiveren er fortsat optaget på Kandidatuddannelsen i Samfundsvidenskabelig Jura, og jeg vil i løbet af det næste år afslutte uddannelsen.

Den Samfundsvidenskabelige Kandidatuddannelse i Jura har til formål at integrere juridiske kompetencer med den studerendes professionsfaglighed.

Man bliver i stand til at identificere og navigere i et juridisk felt inden for sin profession og løse komplekse professionsfaglige problemstillinger. Det er min klare vurdering, at jeg med et socialfagligt og juridisk funderet afsæt kan øge kvaliteten af borgerrådgiverfunktionen til gavn for både borgerne og medarbejderne i Haderslev Kommune.

Afsluttende bemærkninger

I foråret og sommeren 2019 blev borgerrådgivningen i København ekstern evalueret af Horten advokatpartsselskab.

Der konkluderes følgende i Hortens evaluering af Københavns Kommunes borgerrådgiverfunktion: at der er stor tilfredshed med borgerrådgiveren og funktionens indsats. Særligt er der stor tilfredshed med, at sagerne løses uformelt med fokus på konfliktmægling og læring. Samtidig har Horten belyst det væsentlige i den grundlæggende præmis for funktionen: at et godt samarbejde forudsætter, at forvaltningen bakker op om borgerrådgiverens arbejde med at forbedre retssikkerheden i kommunen.

Borgerrådgiverne rundt om i landet er langt fra ens - men grundsubstansen er den samme. Derfor er det glædeligt for mig som borgerrådgiver i Haderslev Kommune at læse de overordnede konklusioner for Danmarks største borgerrådgiveinstitution.

Interesserede kan læse hele rapporten her <https://www.kk.dk/nyheder/evaluering-af-borgerraadgiveren-i-koebenhavns-kommune> (Så får man et bedre indblik i borgerrådgivernes præmisser, vores arbejde og hvad der skal til for, at vi kan udføre det)

Et godt samarbejde med kommunens organisation er også for mig en forudsætning for, at jeg som borgerådgiver kan hjælpe med at finde hensigtsmæssige løsninger for borgerne. Jeg modtager derfor gerne feedback og forbedringsforslag på både samarbejdet og denne beretning. Ligesom jeg selvfølgelig stiller mig til rådighed for mundtlig uddybning af beretningen.

På baggrund af tilbagemeldinger fra borgere og medarbejdere i kommunen er det min oplevelse, at borgerrådgiveren gør en positiv forskel for både borgere og medarbejdere i kommunen.

Borgerrådgiveren oktober 2019
Lise Uldal Kræmmegaard

Bilag 1

Hvad handlede henvendelsen om?

11 undervisning, oplæg o.lign.
UC Syd socialrådgiveruddannelsen,
Merkonomuddannelsen, Seniorrådet i Gram, Vojens og Haderslev, Rusmiddelcentret, Cafe Pit Stop, Sundhedscafeen og flere sektorer i forbindelse med projektet "Skriv bedre til borgerne" mv.)

16 Konkrete eller generelle forespørgsler

Herunder om borgerrådgiverens kompetence, afklaring af retsgrundlag og vejledning

6 gange konsulteret

I forbindelse med omlægning af sagsgange, analyse af sagsgange eller andet internt i kommunen.
Henvendelser fra forvaltningen selv eller eksterne parter:



Borgerrådgiveren i **Haderslev Kommune**



Haderslev

Borgerrådgiveren
Gåskærgade 26,
Rådhuset, stuen

6100 Haderslev
www.haderslev.dk/borgerradgiver
Tlf. 23 69 69 71