



Borgerrådgiverens Årsberetning 2017/18



Haderslev

Indhold

| | |
|---|----|
| Indledning | 3 |
| Borgerrådgiverens funktion | 3 |
| Forankring..... | 4 |
| Henvendelser | 4 |
| Henvendelser fordelt på fagområder og kategori | 4 |
| Henvendelser på udvalgte fagområder:..... | 6 |
| Opfølgning på tidligere anbefalinger | 7 |
| Fokusområder – anbefalinger | 8 |
| Fokusområde 1: Skriv bedre til borgerne | 8 |
| Fokusområde 2: Økonomisk vejledning | 9 |
| Fokusområde 3 – mundtlige afgørelser..... | 10 |
| Fokusområde 4 – Planlægning af sagen - helhedsorientering | 10 |
| Efteruddannelse og kurser | 11 |
| Afsluttende bemærkninger | 12 |
| Bilagsoversigt..... | 13 |

Borgerrådgiverens Årsberetning 2017/18

Indledning

Denne beretning fra Haderslev Kommunes Borgerrådgiver har til formål at give en orientering om aktiviteterne hos Borgerrådgiver Lise Uldal Kræmmergaard fra d. 15. juli 2017 til d. 15. juli 2018. Dette er Borgerrådgivers, Lise Uldal Kræmmergaards, anden beretning.

Haderslev Kommune har haft en Borgerrådgiver siden 1. juni 2014, og Lise Uldal Kræmmergaard har varetaget funktionen siden 1. marts 2017.

Denne beretning sammenfatter Borgerrådgiverens erfaringer fra det seneste år og giver et overblik over, hvilke henvendelser Borgerrådgiveren 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 Borgerrådgiverens opgave at bistå borgere, der har haft en dårlig oplevelse med kommunen og ønsker at klage over kommunens sagsbehandling. Borgerrådgiveren hjælper også borgere, der har vanskeligt ved at forstå en afgørelse eller er 'faret vild' i det kommunale system.

Borgerrådgiveren kan ikke ændre afgørelser, men kan hjælpe borgerne og skabe en bedre dialog med kommunens sagsbehandlere.

Borgerrådgiveren har hjemme på Rådhuset i Haderslev og kan kontaktes mandag-torsdag 8.00-15.00 og fredag 8.00-12.00. Det kan ske telefonisk, skriftligt eller ved personligt fremmøde. Borgerrådgiveren har desuden mulighed for at besøge borgerne i deres eget hjem, ligesom Borgerrådgiveren på månedlig basis er tilgængelig i både Vojens og Gram.

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

Borgerrådgiveren opfordrer til, at kommunen får en forbedringskultur, hvor man lærer af sine fejl og misforståelser, så borgerbetjeningen og sagsbehandlingen løbende udvikler sig til det bedre. Borgerrådgiveren 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 skal bidrage til, at tilliden og dialogen mellem kommunen og borgeren forbedres eller genoprettes"

Citat: Borgerrådgiveren

Forankring

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

Her har der været en tæt dialog om forventningerne til Borgerrådgiverens indsats, herunder Borgerrådgiverens opgave med løbende kvalitetssikring af kommunes sagsbehandling. Borgerrådgiveren oplever et godt og konstruktivt samarbejde med forvaltningerne.

Borgerrådgiveren 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.

I løbet af året har Borgerrådgiverfunktionen i Haderslev Kommune også været promoveret i henholdsvis artikler og radioudsendelser, der bidrager til at udbrede kendskabet blandt borgere og virksomheder i Haderslev Kommune.

Borgerrådgiveren har endvidere holdt oplæg på Socialrådgiveruddannelserne i Aabenraa og Esbjerg samt repræsenteret Haderslev Kommune i det landsdækkende Borgerrådgivernetværk.

Henvendelser

Borgerrådgiveren har i det seneste beretningsår modtaget 310 henvendelser.

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

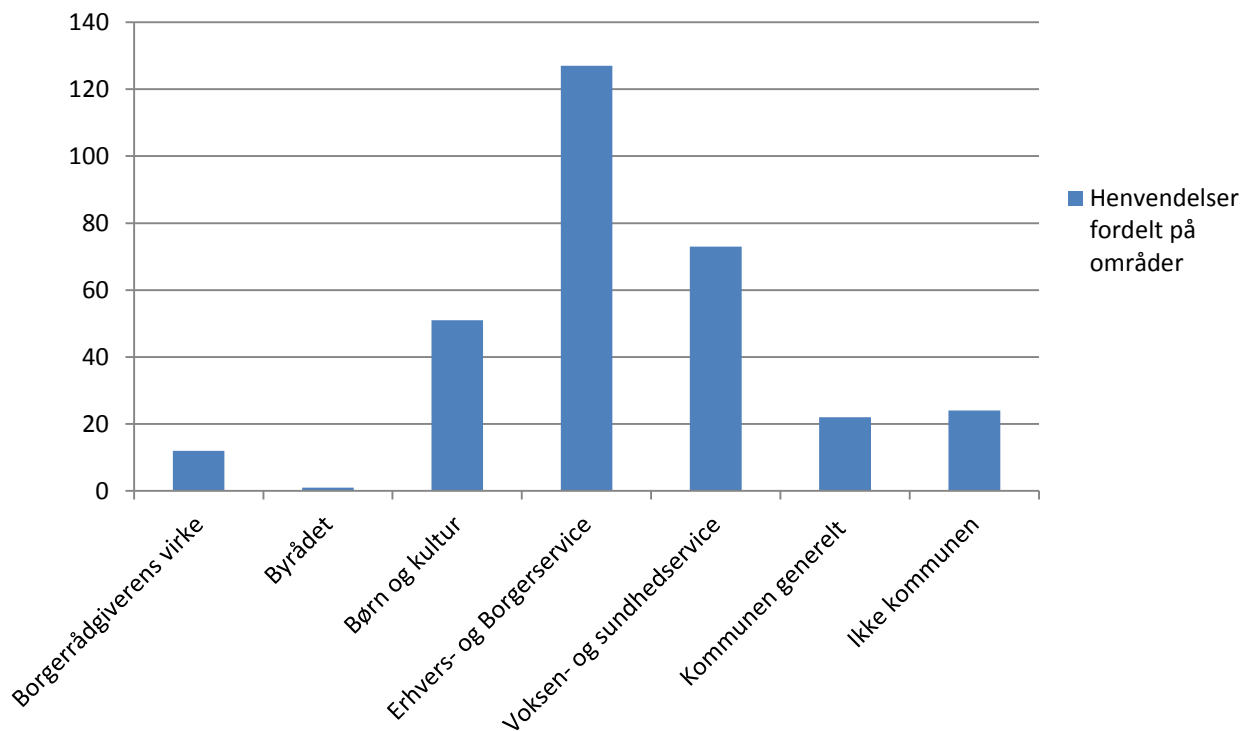
Inden henvendelserne i perioden gennemgås mere detaljeret, er det vigtigt at understrege, at tallene ikke er et udtryk for kommunens generelle kvalitet i sagsbehandlingen. Antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren i forhold til det samlede sagstal i kommunen i samme periode er marginalt. Endvidere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

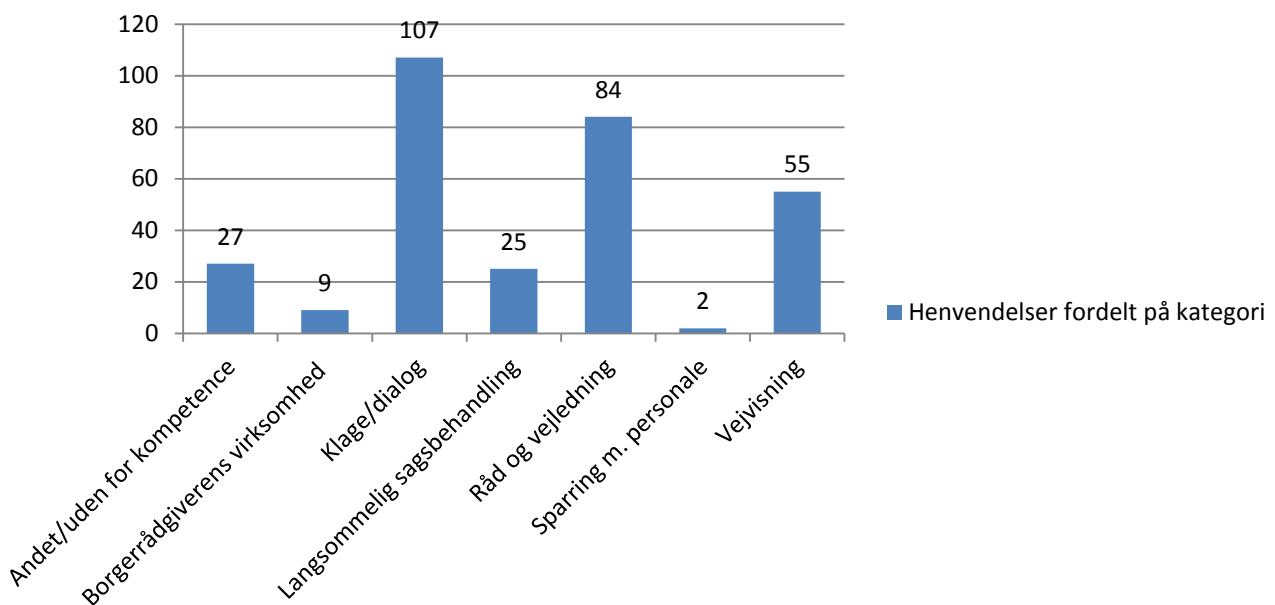
Henvendelser fordelt på fagområder og kategori

Som det kan ses, er det særligt Arbejdsmarkedsområdet og servicelovens områder, som henvendelserne relaterer sig til. Det er forventeligt, at størstedelen af henvendelserne er på disse områder. Det er nemlig områder med komplicerede lovregler, der har afgørende betydning for borgernes økonomiske og sociale forhold.

Henvendelser fordelt på fagområder

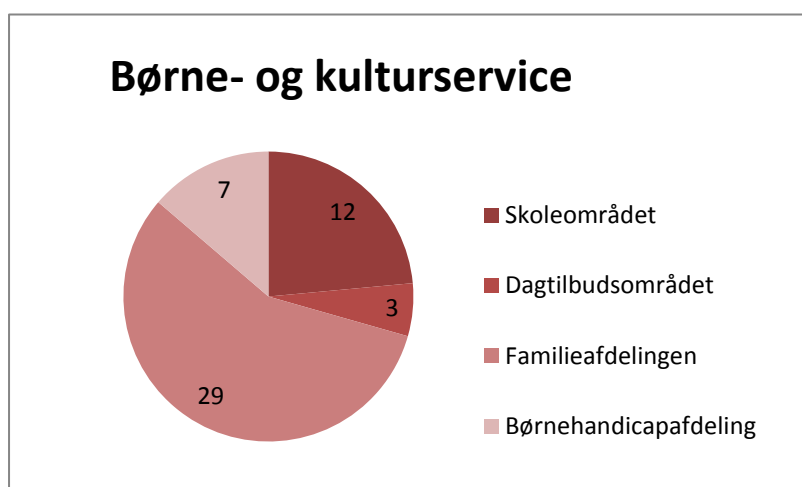
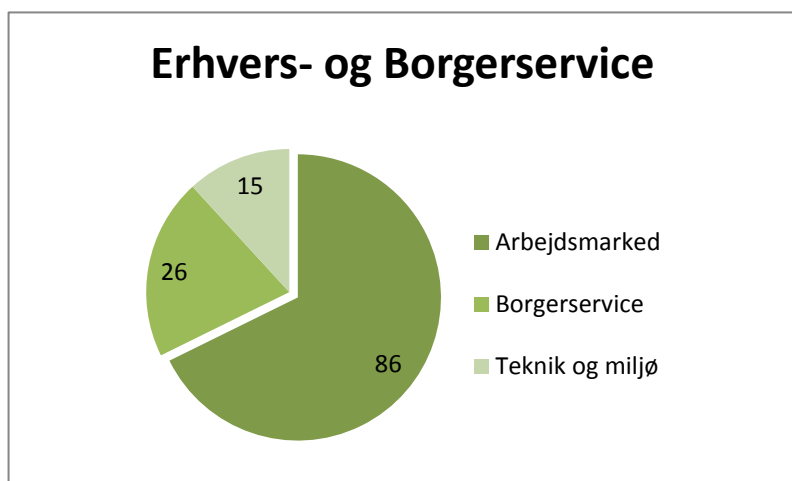
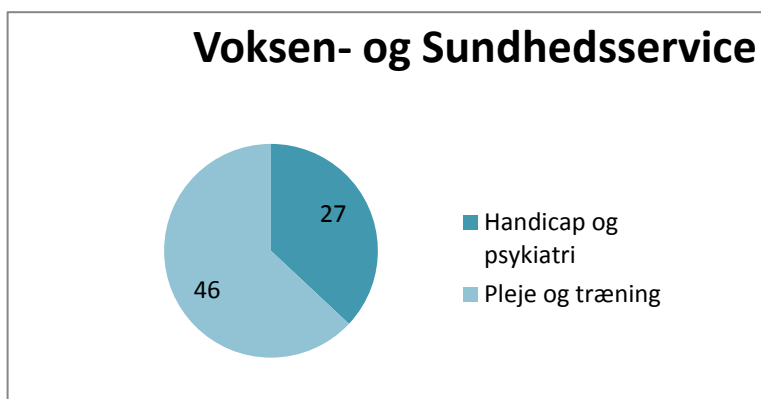


Henvendelser fordelt på kategori



Henvendelseskategorierne fordeler sig med flest sager på klage/dialog, som omhandler henvendelser, hvor borgeren ønsker at klage over sagsforløbet eller kommunikationen med kommunen. Den næststørste kategori omhandler råd og vejledning om forvaltningsretlige principper og rettigheder, herunder forståelse af breve eller lovgivning og kommunens tilbud.

Henvendelser på udvalgte fagområder:



”Menneskelig og empatisk behandling, og jeg har følelsen af, at min henvendelse bliver taget alvorligt.

Det er meget vigtigt.”

Citat: Brugerundersøgelse 2017

Opfølgning på tidligere anbefalinger

I beretningen fra 2017 blev der lagt fokus på vejledningspligten og inddragelse af borgeren i sagsbehandlingsforløbet.

Efter beretningens offentliggørelse har hele organisationen fået tilbudt undervisning i vejledningspligten med videre fra Haderslev Kommunes juridiske afdeling. Arbejdsmarkedsområdet og Voksen- og sundhedsområdet har ledelsesmæssigt taget hånd om fokusområdet - og har derfor takket nej til undervisningen. Teknik- og miljøområdet har benyttet undervisningen fra juridisk afdeling. På Børn- og ungeområdet har Skoleområdet takket ja til undervisning i forvaltningsretlige regler og principper, og undervisningen udføres af en jurist fra jurateamet og Borgerrådgiveren selv.

Borgerrådgiveren har i løbet af året været ude i forskellige afdelinger i organisationen, hvor formålet har været at drøfte samarbejdet og funktionen omkring Borgerrådgiveren - herunder de fokusområder, der var i beretningen fra 2017. Det er Borgerrådgiverens oplevelse, at der er en god og konstruktiv dialog om, hvordan borgerbetjeningen kan forbedres, og om hvordan Borgerrådgiverens oplevelser kan inddrages i dette. Der er således sket en positiv udvikling i samarbejdet mellem de forskellige forvaltninger og Borgerrådgiveren, hvor det opleves, at Borgerrådgiveren tages med på råd i forhold til konkrete forbedringer efter konkrete klagesager.

Flere forvaltninger har efterspurgt konkrete ideer til, hvordan kommunikationen om vejledning af borgere kan forbedres. Dette vil Borgerrådgiveren arbejde fortløbende med i samarbejde med juridisk afdeling.

Det kan præciseres, at det er et fælles ansvar, at vi lever op til vores forpligtelse til at give borgene en helhedsorienteret vejledning. Denne vejledning tager både udgangspunkt i den enkelte borgers behov og en vurdering af, hvorvidt der er behov for vejledning på andre områder end dem, som den konkrete henvendelse angår.

Vejledning og inddragelse af borgere vil ofte i variationer fremstå som temaer i Borgerrådgiverens beretning. Det betyder ikke, at vi ikke udvikler os som kommune, men at vi hele tiden bliver mere nuancerede i vores tilgang til netop disse emner.

Endvidere gjorde Borgerrådgiveren i 2017 opmærksom på konkrete udfordringer med at komme igennem telefonen til Jobcentret.

Arbejdsmarkedsområdet har på baggrund af anbefalingen kørt projektet ”Bedre telefonkultur i Arbejdsmarked Haderslev”. Projektet har blandt andet indeholdt en kortlægning og analyse af daværende telefonkultur samt

inddragelse af Politik om God Borgerservice. Dette har resulteret i implementeringen af en ny og forbedret telefonbetjening og -kultur.

Borgerrådgiveren har oplevet en klar forbedring i telefonkulturen og har heller ikke fået mange henvendelser omhandlende dette i indeværende beretningsår.

Fokusområder – anbefalinger

På baggrund af konkrete henvendelser og Borgerrådgiverens erfaringer fra det seneste år, anbefaler Borgerrådgiveren, at der er fokus på følgende områder.

Fokusområde 1: Skriv bedre til borgerne

Borgerrådgiveren anbefaler, at der afholdes skrivkurser med det formål at lave forståelige og imødekommende breve til borgerne. Anbefalingen vurderes til at være relevant for alle afdelinger med myndighedsopgaver.

Borgerrådgiveren oplever ofte borgere, der har svært ved at forstå de breve, vi sender til dem. Sproget er juridisk, kringlet og ofte meget upersonligt. Når borgeren for eksempel modtager et brev fra kommunen med overskriften "Vedr. ansøgning om praktisk hjælp jf. § 83 i Lov om social service", forekommer det for borgeren som værende upersonligt og indeholdende uforståelige ord. Havde der derimod stået "Visitationen tilbyder dig støtte til rengøring", er budskabet i brevet fortsat det samme, men ordene er imødekommende og forståelige for borgere uden forudgående kendskab til typisk forvaltningsprog.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at der allerede er fokus på dette område i udvalgte forvaltningsområder - men også at brevenes formidling kan forbedres. Borgerrådgiveren har oplevet flere eksempler blandt andet fra Sygedagpengeafdelingen, hvor partshøringsbreve er omfangsrige (ofte tre sider) og indeholder flere budskaber. For eksempel kan brevet både være en partshøring og en tilkendegivelse af jobafklaringsforløb. Forklaringerne er i brevene opdelt, og brevenes opsætning kan virke forvirrende, da de ligner en afgørelse, og borgeren informeres ofte også om, at Jobcentret har vurderet, at de ikke opfylder kriterierne for sygedagpenge.

Borgerrådgiveren identificerer en masse gode intentioner i brevet, der tydeligt ønsker at oplyse borgeren om mest muligt. Det er dog Borgerrådgiverens erfaring, at borgerne kan blive forvirrede over de mange oplysninger - og kun ser, at deres sygedagpenge udløber. Når brevet er bygget op som en afgørelse, læses det også som en afgørelse. Borgerne kan derfor tro, at deres kommentarer eller indsigelser er udtryk for en klage. Borgerrådgiveren ser derfor en risiko for, at borgerens retssikkerhed kan være udfordret, i og med at den egentlige klagemulighed først opstår, når selve afgørelsen modtages.

Andre kommuners lignende projekter viser, at når borgerne forstår kommunens breve, og hvad man ønsker fra dem, vil man som kommune også modtage færre klager. Klager opstår ofte ved usikkerhed og utryghed i kommunikationen. Det vil således ikke kun være borgerne, der vil mærke en forskel på grund af den ændrede formidling, men også medarbejderne i kommunen. Når borgerne forstår, hvad man fortæller dem, bliver kommunikationen alt andet lige også mere ubesværet.

Der er en dybt forankret kultur i den måde, man skriver afgørelser på i kommunen. Men det er muligt at skrive borgerrettede breve uden at gå på kompromis med lovmedholdeligheden. Det handler nemlig om vores sprogbrug og måden, hvorpå vi opbygger brevene på. Det er ikke Borgerrådgiverens opfattelse, at lovgrundlaget *ikke* skal fremgå. Det omhandler måden, hvorpå lovgrundlaget inkluderes.

Det er Borgerrådgiverens klare overbevisning, at Haderslev Kommune kan forbedre sin kommunikation med borgerne og skabe større tryghed og tillid ved at sikre en imødekommende, respektfuld og forståelig skriftlig dialog med borgerne. Der er ligeledes en forventning om, at færre konflikter og misforståelser vil øge effektiviteten i sagsbehandlingen, ligesom det kan styrke borgernes retssikkerhed. Borgerrådgiveren vil gerne tilbyde at uddybe begrundelserne bag og mulighederne i skrivekurser for interesserede stående udvalg.

”Når det svære skrives let, behøver vi ikke gentage os selv”
Citat: Sprogarbejdet i danske kommuner 2016 (Dansk Sprognævn)



Fokusområde 2: Økonomisk vejledning

Borgerrådgiveren har i seneste beretningsperiode fået en del henvendelser fra borgere, der har behov for økonomisk vejledning. Der er tale om borgere, der falder uden for målgruppen for Haderslev Kommunes

eksisterende økonomiske vejleder. Det drejer sig oftest om borgere på folkepension eller førtidspension. Særligt gælder det borgere i overgangene mellem fx ressourceforløb og førtidspension, lønmodtagere og folkepension eller førtidspension og folkepension. Det er Borgerrådgiverens oplevelse, at det særligt er den høje grad af digitalisering, der gør det udfordrende.

I de konkrete sager er der ofte blevet lavet undtagelser, således at nuværende økonomiske vejleder har været behjælpelig. Herudover har Borgerrådgiveren gjort Jobcentret opmærksom på at yde vejledningen i forbindelse med tilkendelsen af førtidspension. Der skal dog gøres opmærksom på, at en stor del af vejledningen om økonomi og udfyldelsen af papirer til Udbetaling Danmark ligger uden for kompetence for den almindelige beskæftigelsesbehandler, der derfor kan finde det vanskeligt at vejlede borgerne. I nogle sager har det været tilstrækkeligt, at henvise til den frivillige økonomiske rådgivning, der findes på Parasollen.

Borgerrådgiveren anbefaler på denne baggrund, at det overvejes, hvordan den økonomiske vejledning kan styrkes. Således at borgere med disse udfordringer kan støttes - og kommunen dermed kan forebygge, at økonomiske problemer kan udvikle sig til sociale problemer.

Fokusområde 3 – mundtlige afgørelser

Borgerrådgiveren er igennem flere henvendelser blevet opmærksom på, at borgere nogle gange gives et afslag i telefonen vedrørende for eksempel et hjælpemiddel. Det kan være helt i overensstemmelse med lov om retssikkerhed og med forvaltningsloven at vejlede borgeren om sandsynligheden for et afslag over telefonen. Det er dog vigtigt, at sagsbehandlere og andre er særligt opmærksomme på *vejledningen* omkring klageret mv. Det er et stort tab af retssikkerhed, hvis borgeren får et mundtligt afslag og ikke vejledes om klageretten, ligesom der kan være tilfælde, hvor sagsbehandleren vejleder ud fra et meget sparsomt grundlag fx en kort telefonsamtale. Efter retssikkerhedslovens § 10 er det myndighedens ansvar, at sagen er oplyst i tilstrækkeligt omfang til, at myndigheden kan træffe afgørelse. Det betyder, at sagsbehandleren kan lave misvisende vejledning, da vedkommende ikke har haft tilstrækkelige oplysninger i sagen. Dermed har borgeren altså ikke fået behandlet sin sag i overensstemmelse med forvaltningsloven. Her er det særligt vigtigt, at sagsbehandleren i sin vejledning gør borgeren opmærksom på, at enhver vejledning blot gives på det foreliggende grundlag. Således er vejledningen altid betinget af de informationer, der gives i borgerens kontakt med myndighederne - og der kan foreligge andre aspekter og oplysninger i den givne sag, der kan ændre den faglige vurdering.

Borgerrådgiver anbefaler derfor øget opmærksomhed på at tydeliggøre forskellen mellem *mundtlig vejledning om sandsynligheden for et afslag* og *et mundtligt afslag på en konkret ansøgning*, hvor borgeren har klageret.

Fokusområde 4 – Planlægning af sagen - helhedsorientering

Borgerrådgiveren har erfaring med henvendelser, der drejer sig om manglende opfølgning og planlægning af sager på Arbejdsmarkedsområdet. Det betyder, at borgerne ofte føler, at de bliver sendt i det ene forløb efter det andet uden formål og uden slutdato. Borgerne efterspørger en samlet plan for forløbet og tilstrækkelige begrundelser i forhold til formålet med forløbet. Borgerrådgiveren er opmærksom på, at tidligere Borgerrådgiver har lavet en anbefaling på dette område og vil derfor ikke uddybe anbefalingen yderligere. Der gøres blot opmærksom på, at det fortsat er relevant at sikre en praksis omkring konkret planlægning af et

sagsforløb, og endvidere bør det tilstræbes, at begrundelse og formål hele tiden er til stede igennem sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren har også oplevet henvendelser, hvor der er tale om manglende helhedsorientering i sagsbehandlingen. Dette hænger til dels sammen med ovenstående, men er også en årsag til, at borgerne kan tabe pusten i det kommunale system, når de føler, at de blive kastebold mellem afdelinger eller selv skal stå for koordineringen af de mange indsatser. Dette gælder særligt for borgere med få ressourcer, komplekse problemer eller sprogvanskeligheder.

Borgerrådgiveren anbefaler på baggrund af ovenstående, at man i forvaltningerne etablerer en fælles forståelse af, hvad vi forstår ved "helhedsorienteret sagsbehandling" - og hvordan denne forståelse kan bidrage til planlægningen af sagsforløbet.

"Som forvaltning ser vi ofte borgere som havende isolerede problemstillinger, derfor kan borgerne opleve, at vi ikke tager hensyn til deres livssituation i sagsbehandlingen."

Citat: Borgerrådgiveren

Efteruddannelse og kurser

Borgerrådgiveren har fulgt fagene *Videnskabsteori og metoder i juridisk perspektiv* samt *Kommunikation og retorik i juridisk og tværfaglig kontekst* på Københavns Universitet i henholdsvis efteråret og foråret. Begge fag er afsluttet med eksamen. Fagene er obligatoriske fag på Den Samfundsvidenskabelige Kandidatuddannelse i Jura.

Borgerrådgiveren er nu optaget på selve kandidatuddannelsen og vil i løbet af de næste år læse på deltidsstudie. I praksis betyder det, at Borgerrådgiveren studerer én dag ugentligt fra september-december og februar-maj.

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. Borgerrådgiveren vurderer, at hun med et socialfagligt og juridisk funderet afsæt kan øge kvaliteten af borgerrådgiverfunktionen til gavn for både borgerne og medarbejderne i Haderslev Kommune.

Borgerrådgiveren deltog i januar 2018 på den forvaltningsretlige konference i Aalborg med stort udbytte og netværksdannelse til følge.

Afsluttende bemærkninger

Borgerrådgiveren har oplevet en stor imødekommenhed i forhold til sidste års anbefalinger, og det er meget positivt for Borgerrådgiveren, at der har været og er tiltag på vej i forhold til at skabe forbedringer på baggrund af Borgerrådgiverens erfaringer. Det er Borgerrådgiverens 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.

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

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.

Borgerrådgiveren 28.8.2018



Bilagsoversigt

- ✚ **Bilag 1** Vedtægter for borgerrådgiveren i Haderslev Kommune
➔ **Link:** <https://www.haderslev.dk/vedtaegter-for-borgerradgiveren>
- ✚ **Bilag 2** § 65 e i kommunalstyrelsesloven
➔ **Link:** <https://danskelove.dk/kommunestyrelsesloven/65e>
- ✚ **Bilag 3** Pjece "Få hjælp og rådgivning – en lille vejviser til den rigtige hjælp det rigtige sted"
➔ **Link:** https://www.haderslev.dk/files/17350/Faa_hjaelp_og_raadgivning_en_lille_vejviser.pdf
- ✚ **Bilag 4** "Få hjælp og rådgivning – en lille vejviser til den rigige hjælp det rigtige sted, Vojens og Gram"
➔ **Link:** https://www.haderslev.dk/files/17350/Faa_hjaelp_og_raadgivning_Gram_Vojens.pdf
- ✚ **Bilag 5** Folder om Borgerrådgiveren
➔ **Link:** https://www.haderslev.dk/files/17350/Ny_folder_om_borgerraadgiver.pdf



Haderslev

Borgerrådgiveren
Haderslev Kommune
Gåskærgade 26
6100 Haderslev