

Borgerrådsgiverens Beretning 2017

Borgerrådsgiver I Haderslev Kommune

Lise Uldal Hansen



Haderslev

3-10-2017

FORORD

Denne beretning fra Haderslev Kommunes Borgerrådger har til formål at give en orientering om aktiviteterne hos Borgerrådger Lise Uldal Hansen fra d. 15. marts 2017 til d. 15. september 2017. Dette er Borgerrådgers, Lise Uldal Hansen, første beretning og dækker det første halve års henvendelser.

Borgerrådgeren vil herefter aflægge beretning én gang årligt. Fremover vil beretningen udkomme i august måned hvert år. Dette er gjort for at udnytte de ofte lidt roligere sommermåneder i Borgerrådgeringen, og for at produktionen af beretningen til Byrådet ikke fremover vil være placeret i de ellers travle forårs- og efterårsmåneder for såvel Borgerrådgeren som Byrådet. Byrådet kan til alle tider bede om opfølgning på Borgerrådgerens arbejde. Næste beretning udkommer med denne begrundelse i august 2018.

Nærværende beretning afgives til Byrådet i Haderslev Kommune. Det er dog borgerrådgerens håb, at alle, som i øvrigt arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Haderslev Kommune samt andre med interesse for området, vil finde nyttig viden og inspiration i beretningen.

1. Indledning	3
2. Borgerrådgiverens funktion og opgaver	3
2.1 Historik	3
2.2 Formålet med borgerrådgiverfunktionen	4
2.3 Borgerrådgiverens opgaver	4
2.4 Organisering og fysisk placering af Borgerrådgiveren	4
2.5 Kontakt til borgerrådgiveren	5
2.6 Borgerrådgiverens hjemmeside	5
3. Arbejdsmetode i enkeltsager	6
3.1 Kontakt til forvaltningen	6
4. Borgerrådgiverens registrering	7
4.1 Henvendelser omhandlende:	7
5. Henvendelser - statistik	12
5.1 Tallene taler	12
5.2 Fordeling af henvendelser på direktørområde	13
5.3 Fordeling af henvendelsens karakter	14
5.4 Fordeling af henvendelser på Børne- og kulturservice	14
5.5. Fordeling af henvendelser på Voksen- og sundhedsservice	15
5.6 Fordeling af henvendelser på Erhvervs- og Borgerservice	15
6. Generelle forvaltningsretlige problemstillinger	15
7. anbefalinger	16
7.1 Anbefaling 1 - Vejledningspligt	16
7.2 Anbefaling 2 – At blive inddraget i sagsbehandlingsprocessen	17
7.3 Anbefaling 3 - tilgængelighed på Jobcentret	18
8. Brugerundersøgelse 2017	18
8.1 Opsummering af konklusioner i brugerundersøgelsen	19
9. Borgerrådgiverens øvrige aktiviteter	19
9.1 Oplysende arbejde i beretningsperioden	19
9.2 Deltagelse i netværk	20
9.3 Efteruddannelse/kurser	21
10. Afsluttende bemærkninger	21

1. Indledning

Når en borger henvender sig til kommunen, er der som regel to ting, der er af stor betydning. Selve afgørelsen er selvfølgelig vigtig – i forhold til om man har fået bevilliget ressourceforløb, hjælpemidler, støtte til sit barn eller udstedt et nyt pas. Men sagsbehandlingen (processen frem til afgørelsen) spiller imidlertid også en betydelig rolle for borgerne. Det er således Borgerrådgiverens erfaring, at en borgers dårlige oplevelse af processen – det vil sige den måde, som en borger oplever sig behandlet, inddraget eller talt til – kan overskygge selv den mest lovmedholdelige og korrekte sagsbehandling og afgørelse.

Borgerrådgiverens fokus er at medvirke til at gøre sagsbehandlingen så god som mulig. I den forbindelse inddrages de regler og principper om god forvaltningsskik, som fortæller noget om, hvordan en kommune skal behandle sager og henvendelser fra borgere.

Borgerrådgiveren har igennem de forløbne seks måneder set en række eksempler på *det gode møde mellem borger og forvaltning*, hvor kommunikationen og dialogen har fungeret. Borgerrådgiveren har også set eksempler på det modsatte, hvor der har været miskommunikation, og hvor sagsbehandlingen ikke har været optimal.

Beretningen er baseret på henvendelser til Borgerrådgiveren fra 15. marts 2017 til og med 15. september 2017.

Beretningen indeholder indledningsvist en beskrivelse af Borgerrådgiverfunktionen med afsæt i den af Byrådet vedtagne vedtægt, som ligger til grund for Borgerrådgiverens arbejde, herunder Borgerrådgiverens arbejdsmetode og tilgang til forvaltningen. Dernæst vil antallet og karakteren af henvendelserne til Borgerrådgiveren i beretningsperioden blive forklaret og gennemgået. Herefter vil Borgerrådgiveren komme med anbefalinger til forvaltningen om forbedring af borgerbetjeningen på baggrund af henvendelserne i Borgerrådgivningen. Beretningen vil ligeledes indeholde oplysninger om Borgerrådgiverens arbejde og aktiviteter – samt resultater fra en gennemført brugerundersøgelse.

2. Borgerrådgiverens funktion og opgaver

2.1 Historik

Byrådet i Haderslev Kommune besluttede d. 28. januar 2014 at etablere en Borgerrådgiverfunktion, samtidig blev vedtægten, som danner rammen for Borgerrådgiverfunktionen, godkendt. Borgerrådgiver, Jonas Schultz Thygesen, tiltrådte stillingen d. 1. juni 2014. Jonas Schultz Thygesen fratrådte stillingen 29. september 2016. I denne forbindelse blev Borgerrådgiverfunktionen evalueret i Byrådet i efteråret 2016. Det besluttedes, at

Borgerrådgiverfunktionen skulle fortsætte. Den 1. marts 2017 tiltrådte Lise Uldal Hansen som ny Borgerrådgiver i Haderslev Kommune. Der blev igen åbnet for henvendelser fra borgere den 15. marts 2017.

Vedtægten vedlægges som Bilag 1 og kan i øvrigt findes på Borgerrådgiverens nye hjemmeside

www.haderslev.dk/borgerrådgiver

2.2 Formålet med borgerrådgiverfunktionen

Formålet med Borgerrådgiverfunktionen er i vedtægten formuleret således:

Formålet med Borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Haderslev Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling.

Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at henvende sig vedrørende forhold, der vedrører Haderslev Kommune samt medvirke til, at henvendelser bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

2.3 Borgerrådgiverens opgaver

Borgerrådgiverens opgaver i vedtægten beskrevet således:

Borgerrådgiveren behandler henvendelser og klager om bl.a.

- 1. kommunens sagsbehandling*
- 2. personalets optræden*
- 3. sagsbehandlingstid*

Derudover hjælper borgerrådgiveren også, hvis borgeren ønsker hjælp til bl.a.

- 1. at få genskabt dialogen med kommunen*
- 2. at mægle mellem borgeren og kommunens medarbejder*
- 3. at finde vej i den kommunale organisation*
- 4. at finde vej i klagesystemet*
- 5. at forstå et brev fra kommunen.*

Borgerrådgiveren behandler ikke klager om:

- 1. det faglige indhold i kommunale afgørelser*
- 2. politiske beslutninger, f.eks. om serviceniveau m.m.*
- 3. ansættelsesforhold i kommunen*
- 4. forhold som andre klageinstanser tager sig af*
- 5. spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.*

2.4 Organisering og fysisk placering af Borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren refererer til Byrådet, og Borgerrådgiveren er dermed ikke undergivet instruktioner fra forvaltningen og er i sin funktion uvildig.

Borgerrådgiveren er etableret efter kommunalstyrelsesloven § 65e.

Borgerrådgiveren har fast kontor på Frivillighedscentret på Storegade 80, 1. sal i Haderslev. Det er endvidere muligt at træffe Borgerrådgiveren på Bispen i Haderslev, på Sundhedscentret i Vojens og på Biblioteket i Gram.

2.5 Kontakt til borgerrådgiveren

Træffetiderne er i beretningsperioden løbende evalueret og er følgende:

Træffetider:

<u>Dag</u>	<u>Tidspunkt</u>
Mandag - onsdag	08.00 – 15.00
Torsdag	08.00 – 17.00
Fredag	Lukket

Hvis borgeren ønsker et møde, er det bedst at bestille en tid på forhånd.

Møde uden tidsbestilling

Man kan flere gange om måneden træffe borgerrådgiveren uden forudgående tidsbestilling:

Vojens Sundhedscenter: Første tirsdag i måneden fra kl. 09.00 - 13.00

Bispen i Haderslev: Onsdag i lige uger fra kl. 09.00 - 12.00

Gram Bibliotek: Første fredag i måneden fra kl. 09.00 - 13.00

Borgerrådgiveren kan kontaktes på telefon 23 69 69 71 eller mail liuh@haderslev.dk. Såfremt mails indeholder personfølsomme oplysninger, bør disse sendes via *borger.dk* til borgerraadgiver@haderslev.dk

2.6 Borgerrådgiverens hjemmeside

Borgerrådgiveren har i løbet af sin første periode i ansættelsen blandt andet haft fokus på at opdatere hjemmesiden og på at gøre denne mere brugbar for borgere og medarbejdere i kommunen, blandt andet med et tiltag om forskellige udgivelser omkring borgerbetjening. (udfyldes i afsnit 6.0)

Hjemmesiden indeholder ligeledes henvisninger til andre relevante instanser, Borgerrådgiverens brugerundersøgelser og Borgerrådgiverens beretninger. Fremover vil man også kunne hente Borgerrådgiverens forskellige pjecer, fx ”Borgerrådgiveren” og ”Få hjælp og rådgivning – En lille vejviser

til den rigtige hjælp det rigtige sted.”¹ Borgerrådgiveren er ligeledes ved at udvikle en lille vejviser, særligt til Vojens/Gram området.

På hjemmesiden vil der snart være mulighed for at give Borgerrådgiveren direkte feedback.

3. Arbejdsmetode i enkeltsager

Borgerrådgiveren ser det som sin primære opgave at yde råd og vejledning til borgere, der henvender sig. Derfor kan mange henvendelser løses i første eller anden telefonsamtale. Når borgere henvender sig omkring klager vedrørende sagsbehandling eller lignende, arrangeres ofte et møde mellem Borgerrådgiveren og borgeren, hvor borgeren kan fremlægge sin sag, og Borgerrådgiveren i samarbejdet med borgeren planlægger, hvordan en løsning af problemstillingen kan se ud. I langt de fleste tilfælde vil Borgerrådgiveren enten deltage ved næste møde med forvaltningen eller arrangere et møde med den pågældende afdeling – alt afhængig af sagen karakter.

Erfaringen er, at den konfliktløsende og dialogbaserede tilgang til funktionen giver borgerne en god forståelse af sagsbehandlingen af borgernes sager.

Når Borgerrådgiveren igennem drøftelser af konkrete sager med borgerne eller forvaltningen bliver opmærksom på u hensigtsmæssige procedurer eller forhold, som efter Borgerrådgiverens opfattelse kan eller bør gøres anderledes, gives enten en mundtlig eller skriftlig orientering til forvaltningen.

Borgerrådgiveren har endvidere fokus på at give konkrete tilbagemeldinger til medarbejdere i kommunen, når disse efter Borgerrådgiverens opfattelse har gjort deres arbejde hensigtsmæssigt og godt.

Se eksempler på Borgerrådgiverens opgaver og funktioner under gennemgangen af 'Henvendelser omhandlede' i afsnit 4.1.

3.1 Kontakt til forvaltningen

Borgerrådgivningen har igennem konkrete sager hyppig kontakt til medarbejdere, sagsbehandlere og ledere i forvaltningerne, og det er Borgerrådgiverens opfattelse, at der er en saglig respekt for Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren har i forhold til forvaltningerne og medarbejderne lagt vægt på en ligeværdig dialog og et konstruktivt samarbejde – også i de sager, hvor der klages over sagsbehandlingen eller personalets optræden. Det er Borgerrådgiverens helt klare udgangspunkt, at et konstruktivt samarbejde (både generelt og i den konkrete sag) giver en bedre base for at skabe ændringer, som kan føre til bedre sagsbehandling for den enkelte borger.

¹ Begge pjecer er vedlagt som bilag 4 og 3

Borgerrådgiveren har i løbet af det seneste halve år deltaget i afdelingsmøder og ledermøder i forvaltningen, og dette arbejde vil fortsætte fremover. Borgerrådgiveren ser det som yderst vigtigt, at de enkelte ledere og sagsbehandlere kender Borgerrådgiverens ansigt og Borgerrådgiverens tilgang til funktionen i bredest muligt omfang. Dette vil også fremover bevirke, at Borgerrådgiveren må aflægge besøg i forvaltningerne. Det er Borgerrådgiverens hensigt at få lavet nogle faste turnusser i dette henseende, hvor eventuelle erfaringsudveksling omkring samarbejde og konkrete henvendelser til de enkelte afdelinger kan bearbejdes.

4. Borgerrådgiverens registrering

Borgerrådgiveren har registreret henvendelser fra borgere siden 15. marts 2017. Henvendelserne er registreret i de følgende kategorier.

Borgerrådgiveren har i vid udtrækning videreført den tidligere Borgerrådgivers, Jonas Schultz Thygesen, system. Men Borgerrådgiveren har også tilføjet nye kategorier i registreringen, og derudover er et nyt overordnet registreringssystem ”arvet” fra Borgerrådgivernetværket.

Henvendelser er registreret som enten *ny-henvendelse* (første gang en borger henvender sig om et eller flere problemer), *genganger med nyt spørgsmål* (borgeren har henvendt sig før, men henvender sig med ny problemstilling) eller *genganger* (borger henvender sig omkring det samme problem igen).

En henvendelse, der vedrører flere problemstillinger, kan registreres flere gange. Eksempelvis hvis en borger henvender sig om sin sag i både Indsatsklar og Ydelsescentret – og har klager begge steder.

4.1 Henvendelser omhandlende:

1. Langsommelig sagsbehandling

Henvendelser hvor borger klager direkte over langsommelig sagsbehandling

Eksempel 1:

En borger henvender sig efter at have været uden aktivering og forsørgelse i over et år. Borgeren er i jobafklaringsforløb i Indsatsklar. Borgerrådgiveren får kontakt til borgerens sagsbehandler og får en beklagelse i forhold til borgerens sag, der desværre har stået stille grundet mange sagsbehandlerskift mv. Sagsbehandlingen genoptages, og borgerens sag bliver i løbet af ca. fire måneder klar til rehabiliteringsteamet.

Eksempel 2:

En borger henvender sig omkring sin sag i familieafdelingen, hvor en børnefaglig undersøgelse ikke er færdig efter otte måneder (sagsbehandlingstiden er maksimalt fire måneder). Borgerrådgiveren henvender sig i familieafdelingen og gør opmærksom på alvoren i forsinkelsen af

den børnefaglige undersøgelse. Familien får besked om, at undersøgelsen afsluttes samme uge. Borgeren henvender sig igen til Borgerrådgiveren halvanden måned senere, hvor undersøgelsen fortsat ikke er afsluttet, og de ikke har hørt fra deres sagsbehandler. Borgerrådgiveren kontakter chefen for området, og der bliver afholdt møde med familien og ledelsen, hvor familien får en officiel beklagelse og en ny socialrådgiver på sagen.

2. Klage/dialog

Henvendelser omkring klager og dialog dækker over sager, hvor borgere henvender sig omkring klager over sagsbehandlingen, klager og/eller frustration over samarbejdet og klager over afgørelser. Langt de fleste henvendelser indeholder klager af denne karakter.

Eksempel 3:

En borger og vedkommendes pårørende kontakter Borgerrådgiveren, da de er meget uforstående over for sagsbehandleren i Unge og Mentor. De er ikke klar over, hvad der præcist er bevilliget, og det stemmer ikke overens med det, sagsbehandleren havde sat i udsigt. De ønsker at klage over sagsbehandleren, sagsforløbet mv. Borgerrådgiveren tager kontakt til sagsbehandleren og forklarer borgerens frustration og spørgsmål. Sagsbehandleren bekræfter, at der er sket nogle fejl i sagen, og at der i øjeblikket ikke er overblik over bevillingen. Der aftales et møde ugen efter med Borgerrådgiveren, sagsbehandleren, borgeren og dennes pårørende. Under mødet har sagsbehandleren fået rettet op på fejl og misforståelser, og borgeren får det, der var blevet stillet i udsigt. Der laves klare aftaler for det fremtidige samarbejde.

Eksempel 3:

En borger henvender sig til Borgerrådgiveren med stor frustration over sit voksne barns bosted. Efter samtale med borgeren fremgår det, at der er stor mistilid og konflikt mellem den pårørende og botilbuddet, der strækker sig langt tilbage i tiden. Borgerrådgiveren faciliterer et møde mellem den pårørende og ledelsen på området, hvor der bliver mulighed for at få talt om de bekymringer, borgeren har, og samtidig laves der aftaler for fremtidige spørgsmål mv. Emnerne på mødet betyder blandt andet, at Borgerrådgiveren bliver opmærksom på en uhensigtsmæssig formulering og praksis på området omkring henvisning til specialtandplejen. Dette tages efterfølgende op og er nu udmøntet i klarere og tydeligere retningslinjer på området, hvilket også resulterer i ændringer af indholdet på områdets hjemmeside.

Eksempel 4:

Borgere henvender sig, de er meget utilfredse med deres barns specialskoletilbud, som de ikke mener, dækker deres barns behov tilstrækkeligt. Da Borgerrådgiveren går ind i sagen, viser det sig, at familien ikke har fået den lovmæssige afgørelse omkring specialskoletilbud – og dermed ikke har

en skriftlig begrundelse eller har haft mulighed for at klage over kommunens beslutning. Der var altså tale om en sag, hvor borgerens retsstilling var alvorligt svækket. Efter borgerrådgiverens involvering i sagen fik skoleforvaltningen rettet op på de skriftlige mangler i sagen, og borgeren fik en begunstigende afgørelse.

Borgerrådgiveren har sidenhen været i kontakt med skoleforvaltningen for at tilbyde grundlæggende undervisning i forvaltningsret og særligt i forhold til, hvornår skoleledere mv. træffer afgørelser i en forvaltningsretlig forstand.

3. Manglende kontakt

Manglende kontakt er henvendelser, hvor problemstillingen er begrænset til at omhandle manglende respons fra kommunen.

Eksempel 5:

En Borger kontakter Borgerrådgiveren, da vedkommende ikke kan få kontakt til sin sagsbehandler og har forsøgt over flere uger at lægge telefonbeskeder. Borgerrådgiveren kontakter pågældende afdeling i forvaltningen, og borgeren kontaktes umiddelbart efter.

4. Vejvisning

Henvendelser hvor Borgerrådgiveren har rådgivet borgere til at finde rette afdeling eller instans i kommunen.

Eksempel 6:

En borger kontakter Borgerrådgiveren efter at være tilflyttet kommunen. Borgeren sidder i kørestol og er nysgerrig på rettigheder omkring forsørgelse, støtte til indskudslån og mulighed for støtte gennem en eventuel uddannelse. Borgerrådgiveren henviser til Jobcentret, der har den faglige viden på området.

Eksempel 7:

En borger kontakter Borgerrådgiveren vedrørende spørgsmål om ældrechecken, hjælp og støtte ved hjerneskader og muligheden for madservice. Borgerrådgiveren yder almen råd og vejledning og henviser borgeren til Udbetaling Danmark, Haderslev Kommunes hjerneskadekoordinator og Visitationen i Haderslev Kommune.

5. Klage over personalets optræden

Klager af denne typer drejer som om direkte klager over en eller flere af Haderslev Kommunes medarbejdere.

Eksempel 8:

En borger kontakter Borgerrådgiveren, da vedkommende er kommet i en konflikt med en pædagog i sine børns institution. Borgeren føler, at personalet har talt grimt til borgeren og ikke bryder sig om borgerens børn. Borgerrådgiveren kontakter lederen af institutionen, der vil tage sig af sagen og få arrangeret et møde med borgeren. Borgeren har sidenhen givet udtryk for, at problemet er løst.

6. Råd og vejledning

Henvendelser hvor Borgerrådgiveren har givet almindelig råd og vejledning omkring kommunens opbygning, sagsbehandlingsprocesser, klagerettigheder, almindelige forvaltningsretlige principper samt om borgerens rettigheder og pligter, når de møder kommunen. Endvidere omfatter denne kategori også at oversætte borgers behov til konkrete ansøgninger for dermed at kunne lede borger til rette ansøgningssted.

Eksempel 9:

En borger møder op i Borgerrådgiverens åbningstid med spørgsmål om en pårørendes problemer med misbrug, bolig mv. Borgerrådgiveren lytter, giver råd og vejledning om muligheder og indgange i kommunen, vejledning om den pårørende rettigheder og introducerer til forskellige frivillige foreninger.

Eksempel 10

En borger ringer vedrørende spørgsmål om muligheden for at beholde sin ledsagerordning jf. § 97 i serviceloven og ligeledes om muligheden for at beholde den hjælp, borgeren får i hjemmet jf. § 83 i serviceloven, hvis borgeren flytter internt i kommunen. Borgerrådgiveren giver almen råd og vejledning om borgers rettigheder til at bibeholde den hjælp, borgeren er bevilliget, hvis borgeren fortsat opfylder kriterierne for hjælpen. Borgeren opfordres til at kontakte de involverede afdelinger ved en eventuel flytning, der kunne ændre hendes behov for støtte.

7. Andet/uden for kompetence

Henvendelser der ikke ligger inden for Borgerrådgiverens kompetenceområde eller sager, der ikke umiddelbart lader sig registrere i en af de beskrevne kategorier – herunder råd og vejledning om Udbetaling Danmark.

Eksempel 11:

En borger kontakter Borgerrådgiveren for at klage over Provas, der har erkendt en fejl i deres sagsbehandling. Men Provas vil kun tilbagebetale de lovpligtige 3 år tilbage, selvom fejlen strækker sig længere tilbage i tiden. Borgeren er frustreret over, at denne har betalt for meget i en årrække. Da Borgerrådgiveren ikke kan gå ind i sager omkring Provas, henvises borgeren til at tage kontakt direkte til Provas eller Retshjælpen.

Eksempel 12:

En borger kontakter Borgerrådgiveren vedrørende spørgsmål i forbindelse med skilsmisse, herunder skattemæssige udfordringer og juridiske rettigheder. Da disse spørgsmål ikke hører ind under kommunalt regi, hjælper Borgerrådgiveren borger med at få kontakt til Retshjælpen og Selvhjælp Haderslev.

8. Borgerrådgiverens virksomhed

Henvendelser af denne type drejer sig typisk om borgerrådgiveren arbejde på et mere overordnet niveau – eller hvor der eksempelvis bliver bedt om aktindsigt i Borgerrådgiverens assistance i en sag.

Eksempel 13:

Borgerrådgiveren kontaktes af FOA vedrørende en opgørelse over Borgerrådgivere og deres opgaver over hele landet til gavn for deres medlemmer. Der ønskes oplysninger om Borgerrådgiverens arbejde og funktioner samt overordnede oplysninger om typen af henvendelser.

9. Sparring med personale

Henvendelser der kommer fra kommunens egne medarbejdere vedrørende eksempelvis råd og vejledning om håndtering af en bestemt type borgere – eller spørgsmål vedrørende andre dele af kommunens muligheder.

Eksempel 14:

En medarbejder fra Teknik og miljø ringer for at få råd omkring en borger. Medarbejderen har meget svært ved at hjælpe i sin afdeling på grund af manglende socialfaglig viden. Borgerrådgiveren yder relevant rådgivning og henviser blandt andet til kommunens SKP-medarbejder.

Ovenstående kategorier er blevet evalueret i forbindelse med denne beretning. Det kan være vanskeligt at kategorisere henvendelser, da mange henvendelser indeholder flere og mere komplekse problemstillinger, end der umiddelbart kan favnes i afgrænsede kategorier, som de ovenstående. Særligt kategorier som

manglende kontakt og klage over personalets optræden indeholder ofte også klager om sagsbehandlingen, sagsbehandlingstiden mv. Borgerrådgiveren har derfor vurderet at lave færre, men bredere kategorier, der vil være gældende efter denne beretning. De valgte kategorier er:

Klage/dialog, Vejvisning, Råd og vejledning, Andet/uden for kompetence, Langsommelig sagsbehandling og manglende kontakt, Borgerrådgiverens virksomhed og Sparring med personale

5. Henvendelser - statistik

Borgerrådgiveren har modtaget **151 henvendelser** i perioden fra 15. marts 2017 til og med 15. september 2017.

Inden tallene for 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.

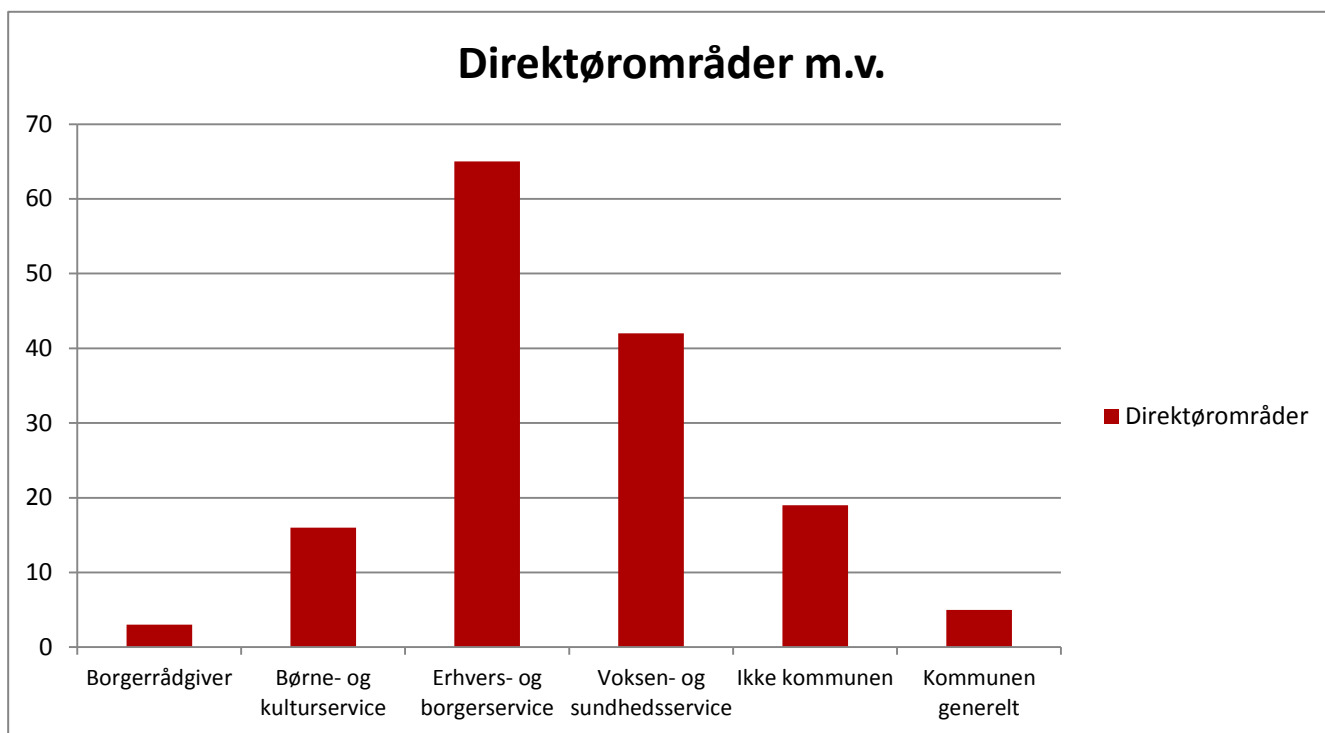
Den detaljerede registrering af henvendelser kan dog bruges til at sige noget om, hvad det er for nogle forhold og klager, der giver borgerne anledning til at tage kontakt til kommunens Borgerrådgiver. Dette giver så mulighed for at identificere mulige problemområder eller tendenser i kommunens sagsbehandling.

5.1 Tallene taler

Det er forventeligt, at antallet af henvendelser vil stige. I nærværende beretning kan der spores en langsom stigning, men det generelle billede på landsplan er, at henvendelserne stiger fra år til år i takt med, at kendskabet til funktionen udbredes.

Af de 151 henvendelser var de 115 ny-henvendelser, de 28 var gengangere med ny problemstilling, og de 8 var gengangere med samme problemstilling.

5.2 Fordeling af henvendelser på direktørområde



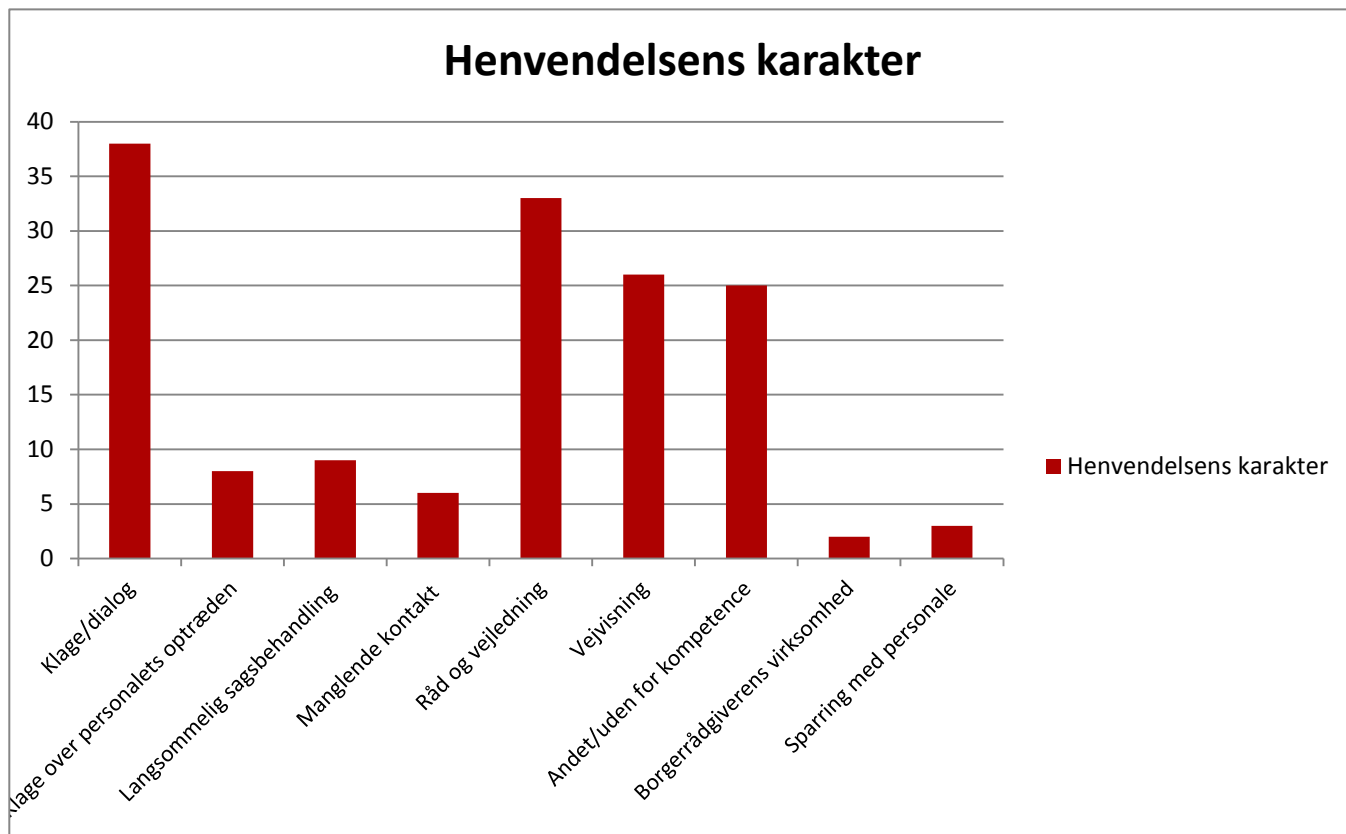
Tendensen med flest sager på områderne Erhvervs- og borgerservice og Voksen- og sundhedsservice afspejler efter Borgerrådgiverens opfattelse formentlig blot antallet og karakteren af de sager, som disse områder beskæftiger sig med.

3 henvendelser var direkte til Borgerrådgiveren og omhandlede dermed ikke et egentligt direktørområde.

19 henvendelser omhandlede ikke kommunen og faldt derfor uden for Borgerrådgiverens kompetenceområde. I de fleste tilfælde har Borgerrådgiveren alligevel været i stand til at give brugbar råd og vejledning - samt til at henvise til rette instanser.

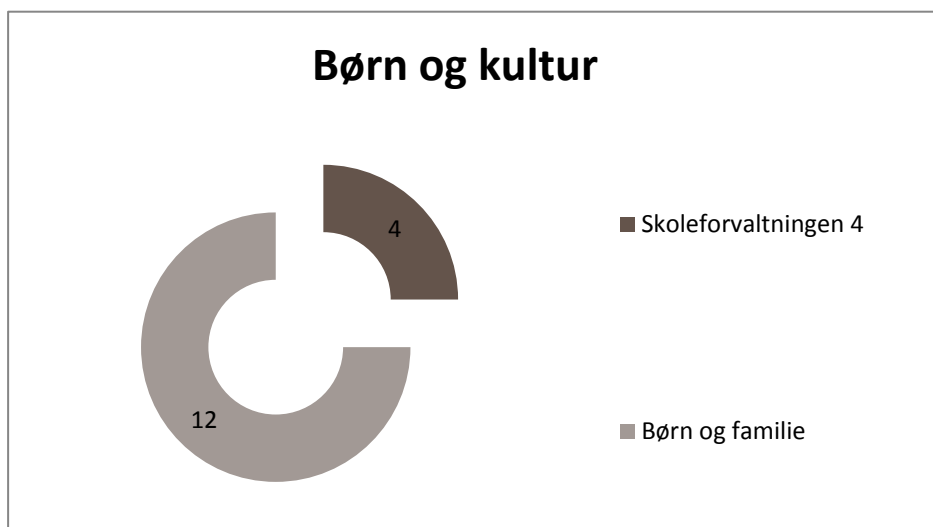
5 henvendelser omhandlede kommunen generelt eller faldt ind under en bred rådgivning og vejledning omkring kommunens muligheder for eksempelvis støtte af social karakter.

5.3 Fordeling af henvendelsens karakter

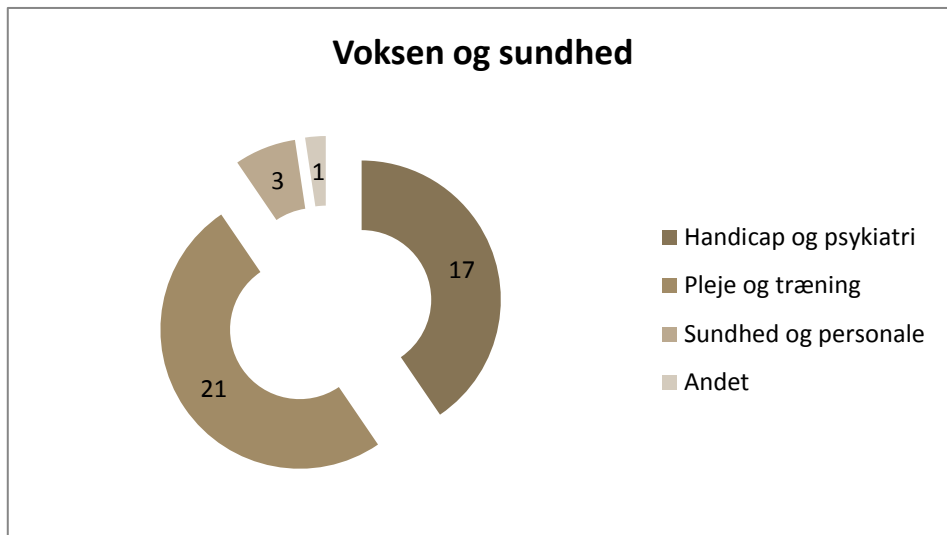


Langt de fleste henvendelser ligger inden for områderne Klage/dialog, Vejvisning, Rådgivning og vejledning samt Andet/Uden for kompetence. Henvendelserne har ofte karakter af, at borgerne ikke ved, hvor de kan få hjælp til en given problemstilling – eller at de er frustrerede over en given sagsbehandling og behovet for rådgivning og vejledning om rettigheder mv. Behovet viser, at formålet med Borgerrådgiverfunktionen stemmer godt overens med borgernes egentlige behov.

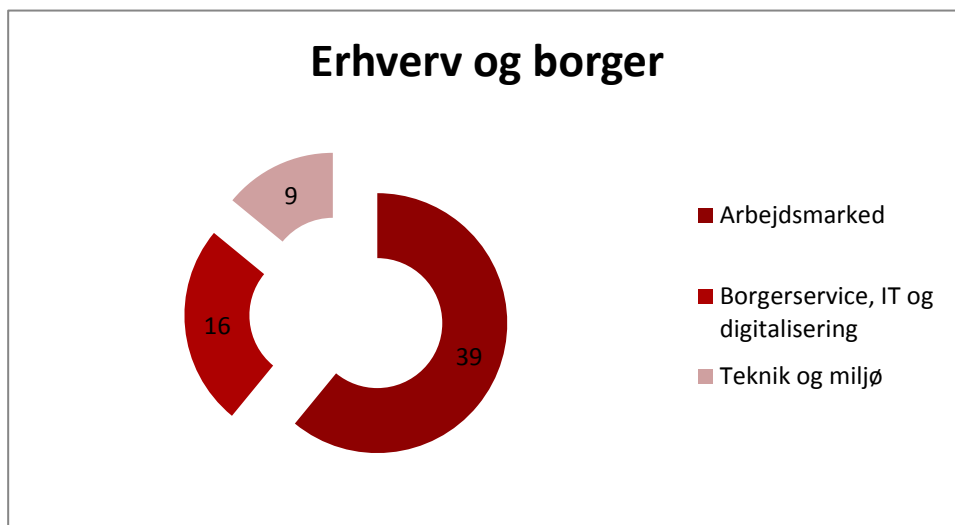
5.4 Fordeling af henvendelser på Børne- og kulturservice



5.5. Fordeling af henvendelser på Voksen- og sundhedsservice



5.6 Fordeling af henvendelser på Erhvervs- og Borgerservice



6. Generelle forvaltningsretlige problemstillinger

Rigtig mange af de svar, som Borgerrådgiveren giver på baggrund af henvendelser fra borgere, indeholder udtalelser om forvaltningsretlige spørgsmål eller principper af mere generel karakter. For eksempel vejledningspligt jf. retssikkerhedsloven § 5 eller retten til inddragelse og medvirken i egen sag jf. retssikkerhedsloven § 4.

Borgerrådgiveren mener, at det er vigtigt, at såvel sagsbehandleren som borgeren selv skal have let og hurtig adgang til disse forvaltningsretlige regler og principper. Borgerrådgiveren har lavet en række udgivelser, blandt andet ”Vejledningspligt” og ”God forvaltningsskik – enhver sagsbehandlers bibel”, som er tilgængelige på Borgerrådgiverens hjemmeside. Udgivelserne er tilgængelige for såvel borgere som medarbejdere i kommunen.

7. anbefalinger

Da dette er Borgerrådgiverens første beretning, og perioden for henvendelser er forholdsvis kort, har Borgerrådgiveren vurderet, at en skitsering af to overordnede temaer eller anbefalinger til kommunen generelt er det bedste bud på, hvordan kommunen på baggrund af henvendelserne til Borgerrådgiveren kan forbedre servicen og retssikkerheden over for den enkelte borger. Dernæst vil Borgerrådgiveren give en konkret anbefaling vedrørende tilgængeligheden på Jobcentret.

7.1 Anbefaling 1 - Vejledningspligt

Borgerrådgiveren har oplevet en udfordring i, at borgerne henvender sig til forvaltningerne med et behov for hjælp og vejledning, men de bliver ofte nægtet begge dele med henvisning til, at den pågældende forvaltning ikke er forpligtet til eller kan bevillige den ønskede hjælp. Snarere burde forvaltningerne fokusere på kommunens forpligtigelse i forhold til den brede vejledningspligt, som tydeligt er beskrevet i retssikkerhedsloven.

Retssikkerhedslovens § 5: *Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.*

Når vi ikke vejleder borgerne korrekt og bredt, risikerer borgeren slet ikke at få mulighed for at søge relevante støtteforanstaltninger, og dermed oplever borgeren et tab af rettigheder. Det handler ofte om, at borgeren ikke henvender sig til forvaltningen i forvaltningssproget. Det vil sige, at borgeren ikke nødvendigvis indgiver en formel ansøgning – men blot udtrykker et behov for hjælp. Her kan borgeren blive mødt med en lukket dør, da hjælpen ikke kan gives eller ikke bliver korrekt oversat til konkrete ansøgninger. Det er ofte her, at Borgerrådgiveren har kunnet være behjælpelig – og i samtalen med borgeren har kunnet udtrække og rådgive borgeren til at søge om konkrete støtteforanstaltninger. Vi bør som kommune være opmærksomme på, at borgerne henvender sig i deres eget sprog, og det er op til den enkelte medarbejder at oversætte dette til forvaltningssprog.

Jeg vil på denne baggrund anbefale en opmærksomhed mod kontinuerligt at sikre fokus på og kompetenceudvikling af de mest basale forvaltningsretlige principper og sagsbehandlingsregler – i dette tilfælde særligt vejledningspligt jf. retsikkerhedsloven § 5.

7.2 Anbefaling 2 – At blive inddraget i sagsbehandlingsprocessen

I mange af de sager Borgerrådgiveren har haft berøring med, føler borgeren sig ikke hørt eller taget med på råd under sagsbehandlingen. De føler altså ikke, at deres synspunkter bliver tillagt vægt, når der er alternative muligheder for indsats. De giver udtryk for, at deres holdning ikke respekteres eller at man ikke tror på dem. Dette forringer samarbejds klimaet for både borgere og sagsbehandlere. Dette kan være årsag til, at kommunikationen går skævt, og borgeren henvender sig til eksempelvis Borgerrådgiveren med en klage over sagsbehandlingen.

Antallet er klager vedrørende Dialog/klage viser, at der er behov for mere dialog og forventningsafstemning med borgerne. Det vil være formålstjenstligt at benytte strategier, som i sagsbehandlerens arbejde med sagerne kan fremme inddragelse og dialog med borgerne. Denne strategi vil også have en afledt effekt på ovenstående tema om vejledningspligt.

Sagsbehandlingsmetoden *Styrket Borgerkontakt* er en proaktiv løsningsorienteret strategi, som fokuserer på håndtering af klager fra borgere til offentlige systemer. Metoden kan bruges til sagsbehandling og i forebyggelse af klager. Metoden har vist sig at være i stand til at forøge tilfredsheden hos borgere og ansatte samtidig med, at der sker en reduktion af antallet af klager i det formelle system. Metoden har også vist sig at føre til en reduktion i tidsforbruget til håndtering af klager i kommuner, der har anvendt metoden. Tallene viser blandt andet:²

- ✓ 48-88 % færre klager
- ✓ Op til 49 % reduktion i sagsbehandlingstiden
- ✓ Besparelser på op til 3.346 kr. pr. klage
- ✓ En besparelse i arbejdskraft på op til 42 %.

Et forløb i Styrket Borgerkontakt sætter fokus på god kommunikation, konflikthåndtering og på oplevelsen af fairness i sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren anbefaler, at man i forvaltningerne har fokus på, at sikre borgerenes følelsen af fairness igennem selve sagsbehandlingsforløbet. En *mulighed* for dette kunne være, at metoden 'Styrket Borgerkontakt' bliver afprøvet i en eller flere af Haderslev Kommunes afdelinger.

² Rapport om forsøg med Styrket Borgerkontakt - Udarbejdet af Styregruppen bag et forsøgsprojekt støttet af ABT-Fonden (nu Fonden for Velfærdsteknologi) og gennemført i 2011 – 2012.

Borgerrådgiveren har sat sig grundigt ind i metoden og tilbyder hermed interesserede i Byrådet eller forvaltningerne mulighed for oplæg med introduktion til metoden – samt grunde til at afprøve denne.

7.3 Anbefaling 3 - tilgængelighed på Jobcentret

Borgerrådgiveren har i forbindelse med henvendelser oplevet frustrerede borgere, der ikke har kunnet komme i kontakt med deres sagsbehandler på Jobcentret. Ligeledes har Borgerrådgiveren selv oplevet problemer med at komme igennem på telefonerne til Jobcentret. I modsætning til andre forvaltninger i Haderslev Kommune har Jobcentret ikke telefontider, hvor borgeren er sikker på at kunne opnå kontakt med sin sagsbehandler, men i stedet er det altid muligt at ringe. I praksis betyder det dog, at det oftest er meget besværligt at få kontakt til afdelingen, og at borgere og samarbejdspartnere ofte ringer forgæves og får en telefonsvarer i røret. Telefonerne opleves derfor som lukkede, og dette fører ofte til stor frustration hos den enkelte borger.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at telefonpolitikken på Jobcentret tages op til revidering, for at kunne imødegå ovenstående udfordringer.

8. Brugerundersøgelse 2017

Brugerundersøgelsen af Borgerrådgivningen i Haderslev Kommune er foretaget via *onlineundersøgelser.dk* – og i enkelte tilfælde er spørgeskemaet blevet fremsendt til borgere, der ikke ønskede at udfylde spørgeskemaet digitalt. Disse besvarelser er efterfølgende blevet indtastet digitalt, således at den forhåndenværende brugerundersøgelse repræsenterer alle udfyldte evalueringer af Borgerrådgivningen i Haderslev Kommune. Brugerundersøgelsen blev igangsat 22. juni 2017, og denne undersøgelse gør status for perioden fra 22. juni 2017 til 15. september 2017. Med andre ord er der tale om mindre end tre måneders brugerundersøgelse, men der vil fremadrettet være en *åben og løbende* brugerundersøgelse, der vil gøre status i forbindelse med afgivelse af beretning til Byrådet i Haderslev Kommune. I indeværende periode har Borgerrådgivningen i Haderslev Kommune betjent omtrent 60 borgere. Det skal dog bemærkes, at det ikke er alle 60 henvendelser, der er inkluderet i denne brugerundersøgelse. Henvendelsernes karakter og varighed varierer, hvorfor *afsluttede* telefoniske henvendelser ikke er inkluderet i undersøgelsen for at give et retvisende billede af selve sagsbehandlingen i Borgerrådgivningen³. Ydermere har manglende kontaktoplysninger også været årsag til, at nogle spørgeskemaer ikke kunne fremsendes efter endt hjælp fra Borgerrådgivningen i Haderslev Kommune. Efter aftale er spørgeskemaet blevet fremsendt til 30 borgere, og 26 besvarelser er blevet leveret retur enten i digital eller analog form.

³ Med afsluttede telefoniske henvendelser refereres til henvendelser, hvor Borgerrådgivningen kunne afslutte eventuelle sager i forbindelse med borgernes første henvendelse.

8.1 Opsummering af konklusioner i brugerundersøgelsen

Det følgende afsnit opsummerer Brugerundersøgelsens hovedkonklusioner.

Borgernes henvendelser drejer sig i de fleste tilfælde enten om generelle råd og generel vejledning i forhold til kommunens forvaltning – eller om drøftelser af kommunens konkrete sagsbehandling. Brugernes oplevelser af Borgerrådgivningen er (næsten uden undtagelse) positive.

Borgerrådgivningens brugere oplever vejledningen som brugbar, og de vil anbefale Borgerrådgivningen i Haderslev Kommune til andre, der måtte stå i samme situation som dem. Endvidere opleves Borgerrådgiveren som imødekommende og tillidsvækkende. I denne forbindelse angives det, at Borgerrådgiveren ofte agerer borgernes vejviser ind i de kommunale forvaltninger, at Borgerrådgiveren kan sætte gang i stagneret sagsbehandling, og at Borgerrådgiveren kan tage hånd om de sager, der balancerer på grænserne mellem forskellige kommunale forvaltninger. Borgerrådgivningens brugere angiver ofte, at kommunens institutioner og medarbejdere har henvist dem til ordningen. Derudover gøres borgerne ofte opmærksomme på ordningen igennem artikler i lokale aviser, omtaler på kommunens egne medieplatforme eller igennem henvisning fra venner og familie. Afslutningsvis giver brugerne udtryk for, at Borgerrådgivningen er et uformelt og personligt møde med kommunen, hvor de mødes med forståelse og imødekommenhed – i en situation, borgerne ofte føler utilfredshed og tvivl.

Den overordnede konklusion er således, at Borgerrådgivningen af brugerne vurderes til at være en positiv oplevelse i kontakten med de offentlige myndigheder – og en både relevant og nødvendig institution i Haderslev Kommune.

Den fulde brugerundersøgelse er vedlagt som bilag⁴

9. Borgerrådgiverens øvrige aktiviteter

9.1 Oplysende arbejde i beretningsperioden

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden besøgt 15 forskellige afdelinger i kommunen, hvor Borgerrådgiverfunktionen er blevet præsenteret, og der har ligeledes været en introduktion af den givne

Citater fra brugerundersøgelsen:

”Menneskelig og empatisk behandling og jeg har følelsen af at min henvendelse bliver taget alvorligt. Det er meget vigtigt!”

”Jeg blev præsenteret for en række muligheder, og uden hjælp fra Borgerrådgiveren ville det have været svært”

”Mit spørgsmål hører vel egentlig ikke ind under Borgerrådgiveren, der dog tog sig tid til at finde brugbare kontakter til mig. Mange tak for det!”

Se yderligere kommentarer i rapporten bilag 2

⁴ Bilag2: Rapport af brugerundersøgelse af Haderslev kommunes Borgerrådgivning 2017

afdeling og dens medarbejdere. Borgerådsgiveren har fortsat ikke været rundt i hele kommunen – men arbejder løbende på at komme rundt i kommunens afdelinger.

Borgerrådsgiveren har endvidere holdt oplæg om funktionen i 11 forskellige foreninger hos blandt andet ældresagen, foreningen Syg i Haderslev, HAB og familienetværket i Røde Kors.

Borgerrådsgiveren har foldere flere relevante steder i hele kommunen og har været i avisen med et portræt – og optræder desuden jævnligt på Haderslev Kommunes Facebook-side samt i avisen. Borgerrådsgiveren taler ofte med borgere, der mener, at der skal reklameres mere for Borgerrådsgiverfunktionen, som det også fremgår af brugerundersøgelsen. Borgerrådsgiveren vil løbende finde muligheder for at udvide kendskabet til funktionen.

Borgerrådsgiveren bød også ind med et seminar omkring 'Særligt vanskelige klagere' til Willys Sommercamp. Oplægget handlede om de borgere, der kan komme til at fylde meget i de enkelte forvaltninger på grund af af en ganske vanskelig klageadfærd. Oplægget handlede om at forstå disse mennesker, og hvordan de kan mødes konstruktiv. Materialet er fra metoden 'Styrket Borgerkontakt', som Borgerrådsgiveren har anbefalet forvaltningen at afprøve.

9.2 Deltagelse i netværk

Borgerrådsgiveren i Haderslev Kommune deltager i tre Borgerrådsgivernetværk. Borgerrådsgiveren deltager i det *Sønderjyske Netværk af Borgerrådsgivere*. Netværkets formål er faglig sparring og faglig udvikling omkring forskellige relevante emner. Dette netværk bruges særligt til de helt nære hverdagsproblemstillinger, som man møder som Borgerrådsgiver. Netværkets hyppighed er 4-6 gange om året.

Borgerrådsgiveren deltager desuden i det *Jyske Borgerrådsgivernetværk* – også kaldet *Netværket i Vestdanmark*. Netværkets formål er faglig sparring og opfølgning på tiltag som eksempelvis den fælles Borgerrådsgiverhjemmeside og Borgerrådsgivernes skriftlige materiale på Borger.dk. Netværket koncentrerer sig derfor om udbredelse af funktionen og koordinering mellem Vest- og Østdanmarks borgerrådsgivere.

Slutteligt deltager Borgerrådsgiveren i Haderslev Kommune én gang årligt på det *Landsdækkende Netværk for Borgerrådsgivere*. Dette afholdes vanligt i juni måned på Fyn. Her etableres de store linjer i borgerrådsgivernes arbejde, og der skabes netværk og læring på tværs af Danmark. På netværksmødet i juni 2017 var det særligt samarbejdet med Ombudsmanden samt formulering af Borgerrådsgivernes fælles kerneopgave, der var opgaven for netværket.

Borgerrådsgiveren i Haderslev Kommune er fremadrettet en del af en arbejdsgruppe, der skal mødes med ombudsmanden to gange årligt for at drøfte relevante forvaltningsretlige og retssikkerhedsmæssige

udfordringer mv. Der er særligt fokus på, hvordan Ombudsmanden og landets borgerrådgivere i fremtiden kan bruge hinanden i såvel enkeltsager som i mere principielle og generelle sager.

9.3 Efteruddannelse/kurser

Borgerrådgiveren har prioriteret efteruddannelse inden for det juridiske område – og har i dette henseende valgt at følge et fag på Københavns Juridiske Fakultet.

Formålet med faget er, at den studerende blandt andet erhverver en bred indsigt i den videnskabelige del af juraen samt de discipliner, der er centrale i samspillet med juraen. Faget afsluttes 18. december 2017.

Formålet er at kombinere den socialfaglige viden og erfaring med et juridisk funderet afsæt. På den måde håber Borgerrådgiveren at sikre borgerne i Haderslev Kommune den bedst mulige service i deres møde med Borgerrådgiveren.

10. Afsluttende bemærkninger

På baggrund af besvarelser fra brugerundersøgelsen og løbende tilbagemeldinger fra borgere og medarbejdere i kommunen er det Borgerrådgiverens oplevelse, at Borgerrådgiveren gør en positiv forskel for borgere og medarbejdere i Haderslev Kommune.

Tilbagemeldingerne har generelt været, at borgerne 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.

Haderslev, september 2017



Lise Uldal Hansen
Borgerrådgiver