

Årsberetning 2022

Borgerrådgiver Ann Berit Jensen



nordfyns
kommune

Indholdsfortegnelse

Resumé.....	3
1. Borgerrådgiverens funktion.....	4
2. Opbygning af ny funktion i Nordfyns Kommune	5
3. Styrkelse af kendskabet til borgerrådgiverfunktionen	6
4. Kontakt og mødeform med borgerrådgiveren.....	6
5. Borgerrådgivernetværk	7
6. Borgerrådgiverens samarbejde med fagområderne	7
7. Overblik over henvendelserne til borgerrådgiveren.....	7
8. Borgerhenvendelsernes fordeling.....	8
9. Fordelingernes henvendelser på fagområder og stabe	9
10. Hvilke klagepunkter indeholder klagerne?.....	10
11. Klageprocessen	11
12. Borgerrådgiverens handling ved klager	13
13. Borgerrådgiverens handling ved henvendelser af andre årsager	16
14. Anbefalinger fra borgerrådgiveren til direktør- og fagområderne	18
15. Borgerrådgiverens generelle anbefalede opmærksomhedspunkter på tværs af direktør- og fagområder.....	20
16. Fokuspunkter i 2023	22

Resumé

Nordfyns Kommune har haft en borgerrådgiver siden den 15. marts 2022, og dette er derfor den første beretning. Beretningen dækker perioden fra den 15. marts til 31. december 2022.

Beretningen sammenfatter borgerrådgiverens erfaringer fra det seneste år og giver et indblik i de henvendelser, borgerrådgiveren har haft i årets løb. Desuden rummer beretningen forslag til, hvordan Nordfyns Kommune kan forbedre sagsbehandlingen og borgernes møde med kommunen. Beretningen klarlægger, hvorfor nogle borgere henvender sig til borgerrådgiveren og giver et bud på, hvorfor nogle borgere er utilfredse med deres sag i kommunen, og hvordan et udsnit af borgerne oplever deres møde med Nordfyns Kommune.

I det første år med en borgerrådgiver i Nordfyns Kommune har der været 175 henvendelser til borgerrådgiveren. Ud af de 175 henvendelser har der været 19 sager, som borgerrådgiveren har været gået ind. Ud af de 175 henvendelser har der været 102, der går under betegnelsen andre henvendelser, 24 under øvrige henvendelser, og 49 klager.

Der har ikke været anledning til at lave egentlige undersøgelser, men der er fokuspunkter, som borgerrådgiveren vil belyse nærmere i 2023, herunder de anbefalinger, som borgerrådgiveren peger på.

Borgerrådgiveren ser på baggrund af de henvendelser, der har været, følgende fokuspunkter for Nordfyn Kommune:

- Borgernes retssikkerhed er udfordret når sagsbehandlingsfristerne ikke overholdes. Lange sagsbehandlingstider kan have store økonomiske og personlige konsekvenser for de berørte borgere og virksomheder. Derfor en anbefaling om at iværksætte styring af de politiske behandlede sagsbehandlingsfrister.
- Borgerrådgiveren ser et forbedringsperspektiv i kommunikationen i kommunen, samt tilgængeligheden til kommunen. Flere borgere finder, at den manglende direkte kommunikation er med til at besværliggøre samarbejdet med kommunen.
- Borgerrådgiveren ser, jf. vejledningsforpligtigelsen, samt helhedsorienteret sagsbehandling et forbedringspotentiale i et øget fokus på at hjælpe borgerne videre til rette Instans eller afdeling, og guide dem til at kunne få den hjælp de er berettiget til.
- Borgerrådgiveren ser umiddelbart et forbedringspotentiale i den måde, der tages notater og den måde, hvorpå de journaliseres. Det skal sikres, at alle dele af direktør- og fagområderne foretager en korrekt og fyldestgørende journalisering.

Borgerrådgiveren modtager primært henvendelser fra borgere, som har brug for hjælp til at finde rundt i kommunen i forbindelse vejvisninger eller vejledninger, og et udsnit af borgere som af den ene eller anden grund er utilfredse med håndteringen af deres sag i kommunen.

Det er vigtigt at påpege, at der er mange borgere, som har nogle gode forløb med kommunen og positive oplevelser, samt at ovenstående kun viser et udsnit af de tendenser, som borgerrådgiveren har fået indblik i med de henvendelser, der er kommet ind til borgerrådgiveren i perioden den 15. marts til 31. december 2022.

Borgerrådgiveren vil gerne takke for velkomsten til borgerne i Nordfyns Kommune, samt til kommunes ansatte.

1. Borgerrådgiverens funktion

Borgerrådgiveren skal bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed og understøtte en god kommunikation mellem borgerne og Nordfyns Kommune.

Borgerrådgiverfunktionen sikrer, at borgere, der ønsker at klage over behandlingen af deres sag, kan få en objektiv vurdering af deres forløb.

Som en del af at nå disse mål er det vigtigt, at borgerrådgiveren har fokus på dialog og læring, forstået på den måde, at behandlingen af sagerne hos borgerrådgiveren skal medvirke til, at administrationen kan lære mest muligt af sagerne, hvilket opnås bedst gennem dialog med alle grene af direktør- og fagområder. I de konkrete sager skal borgerrådgiveren yde uvildig rådgivning og vejledning og hjælpe med at skabe eller genskabe god kommunikation, således at der kan findes løsninger i de enkelte sager.

Borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens administration og har til opgave at:

- *Hjælpe borgerne med at finde vej i systemet, fx med at forstå en skrivelse eller en afgørelse og med at finde vej i den kommunale organisation,*
- *Yde vejledning i forbindelse med klager og hjælpe med at formulere klagen, samt vejlede borgeren om dennes rettigheder i forhold til sagsbehandlingen fx hvor lang tid, sagsbehandlingen må vare,*
- *Rådgive borgere i konkrete henvendelser fra borgerne vedr. sagsbehandlingen, personalets adfærd, udførelse af praktiske opgaver og diskrimination,*
- *Styrke dialogen mellem borgerne og Nordfyns Kommune, hvis en sag er gået i hårdknude,*
- *Bære viden tilbage i organisationen for at sikre læring og forbedring i kommunen.*

Alle borgere og virksomheder i Nordfyns Kommune kan henvende sig til borgerrådgiveren via telefon eller sikker mail, eller via digital post. Borgerrådgiveren tager sig af henvendelser inden for alle kommunens fagområder.

Borgerrådgiverfunktionen er forankret under Kommunalbestyrelsen jf. § 65 e i Kommunestyrelsesloven og er en uvildig rådgiver, som er uafhængig af direktør- og fagområderne, stabe og politiske udvalg. Dette sikres ved at borgerrådgiveren refererer direkte til kommunaldirektøren samt stabschefen for Strategi og politik, og borgerrådgiveren afgør selv, hvordan en henvendelse skal behandles.

I [arbejdsgrundlaget for borgerrådgiveren](#) står det bl.a. beskrevet, at borgerrådgiveren kan træde til som mægler i sager, hvor borger og fagområde har svært ved at opnå fælles forståelse i en sag og generelt skal bidrage til at genskabe den gode dialog i sager, hvor der er behov for dét. Inden et møde skal der så vidt muligt sikres en forventningsafstemning om formål og rollefordeling, så alle er indforståede med dette.

Langt de fleste borgere oplever det som en positiv nyskabelse, at der nu er en borgerrådgiver, og mange giver udtryk for, at de har savnet funktionen.

Nordfyns Kommunes fire værdier:

Ordentlighed, troværdighed, åbenhed og synlighed

2. Opbygning af ny funktion i Nordfyns Kommune

Det har været en lærerig proces for borgerrådgiveren at udarbejde den første årsberetning, da der her foretages en opsamling på den første tid som borgerrådgiver i en ny funktion i Nordfyns Kommune.

Borgerrådgiveren har vægtet at være ude og præsentere sig for organisationen og har deltaget på et antal personale- og ledermøder og vil også fremover tilbyde at komme rundt i organisationen for at præsentere funktionen og drøfte relevante emner i forhold til retssikkerhed og kommunikation med borgerne.

Når en sådan funktion skal etableres, vil der naturligvis være behov for at lægge ressourcer i at skabe opmærksomhed om det hos både borgere og medarbejdere i kommunen. Det første år har i stor udstrækning været brugt på at lære organisationens opbygning at kende og skabe relationer til samarbejdspartnere, holde oplæg, og at få opbygget rammerne omkring borgerrådgiverfunktionen samt generelt at udbrede kendskabet til funktionen både internt og hos borgerne i Nordfyns Kommune.

Der er i årets løb arbejdet med følgende:

- Opbygning af ny hjemmeside, som ligger tilgængelig på:
nordfynskommune.dk/borger/radgiverfunktioner/borgerradgiver/
- Adgang til digital post
- Udarbejde erklæringer i form af bl.a samtykkeerklæringer mv., som er tilgængelige for borgerne på hjemmesiden
- Flyers/brochurer
- Statistikmateriale
- Annonce til Uge Avisen
- Samarbejde med medarbejdere i organisationen samt løbende dialog med direktører og ledere fra fagområderne - med fokus på læring og forbedringer i sagsbehandling
- Deltaget i projekter
- Holde oplæg for foreninger, lokalråd mv. samt internt i organisationen
- Borgerrådgivernetværker
- Kurser - konferencer
- Og ikke mindst borgerhenvendelser

Ovenstående 'etableringsfase' har således fyldt en del her det første år, og det er borgerrådgiverens vurdering, at der løbende er brug for at synliggøre funktionen internt og eksternt. Dels for at borgerne er bekendte med funktionen og kan anvende borgerrådgiveren ved behov. Men særdeleshed også for at så mange interne ansatte som muligt ved, hvad borgerrådgiverens funktion er, og at formålet med denne er at skabe læring og en endnu bedre service til borgerne i Nordfyns Kommune.

Borgerrådgiveren er landet godt i Nordfyns Kommune og ser frem til at udvikle på borgerrådgiverfunktionen og arbejde med læring og udvikling i kommunen til gavn for borgere og medarbejdere i Nordfyns Kommune.

Tilbagemeldingerne til borgerrådgiveren har generelt været, at borgerne er glade for, at der er en person, som er uafhængig, og som har tid til at lytte.

3. Styrkelse af kendskabet til borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiveren arbejder kontinuerligt med at udbrede kendskabet til funktionen og med at få et godt samarbejde både internt og eksternt i kommunen. I den forbindelse har borgerrådgiveren besøgt kommunens fagområder, haft møder med relevante ledere og præsenteret funktionen for mange af kommunens sagsbehandlere. Dette arbejde fortsætter løbende med henblik på at udbygge og opretholde det gode samarbejde med fagområderne. I løbet af året har borgerrådgiveren været ude og holde oplæg og deltaget på følgende møder:

Eksternt samarbejde:

- Præsentation på Handicaprådet den 2. maj
- Ældresagen den 2. oktober, Søndersø
- Seniorhuset, brugerrådet den 24. oktober, Seniorhuset i Otterup
- Støttegruppen Nordfyn den 5. november, Kuplen Otterup
- Handicaprådet den 1. december, Otterup Bowlingcenter
- Seniorrådet, Søndersø den 15. december, Rådhuset i Søndersø

Internt samarbejde:

- Deltagelse ved workshop omkring strategi for samarbejde og tillid (Handicap og Psykiatri) den 12. maj
- Løbende opfølgninger med kommunaldirektøren og stabschefen for Strategi og Politik
- Løbende deltagelse på Strategisk chefforum
- Deltagelse hver 3. måned til erfaringsudveksling i referencegruppen jf. strategien for samarbejde og tillid (Handicap og Psykiatri)
- Løbende opfølgninger med fagområderne hver 3. måned
- Løbende deltagelse på personalemøder i organisationen
- Herudover samarbejder borgerrådgiveren med kommunens Landdistriktskoodinator, forebyggelseskonsulenter samt interne medarbejdere i kommunen for at få mest viden om de aktiviteter, der findes i og uden for kommunen

Borgerrådgiveren har i perioden fra den 21. marts frem til den 12. august haft faste træffetider på Bibliotek- og Borgerservice i Bogense, Søndersø og Otterup. Træffetiderne blev dog ikke anvendt og er derfor ophørt. Borgerrådgiveren vurderer hertil, at det ikke var de optimale vilkår for arbejdet som borgerrådgiver at sidde placeret i de åbne rum på bibliotekerne.

4. Kontakt og mødeform med borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren kan træffes pr. telefon, mail og digital post (Borger.dk)

Borgerrådgiver: Ann Berit Jensen
Tlf.: 29 13 70 94
Mail: borgerraadgiver@nordfynskommune.dk (Husk det ikke er sikker post)

Fysiske møder: Møderne tager afsæt i, hvor det er nemmest for borgeren at mødes – og aftales ift. hvad der passer borgeren bedst.

Hjemmebesøg: Borgerrådgiveren tager på hjemmebesøg i de sager, hvor det vurderes at være gavnligt for borgeren.

Mæglermøder: Borgerrådgiveren deltager i mæglermøder i de sager, hvor kommunikationen er gået i hårdknude.

5. Borgerrådgivernetværk

Borgerrådgiveren er tilknyttet det nationale netværk for borgerrådgivere i Danmark hvor der pt. er ca. 77 kommuner repræsenteret. Netværket mødes en gang årligt til et to dages seminar hvor flere forskellige aktører deltager, bl.a. Ombudsmand, Ankestyrelsen, Justitia og andre oplægsholdere.

Desuden afholdes der årligt et netværksmøde sammen med borgerrådgivere i det jyske netværk.

Derudover deltager borgerrådgiveren i det fynske netværk, hvor hele Fyn er repræsenteret. Der er således 10 borgerrådgivere i det fynske netværk, som mødes 8-10 gange årligt.

I de forskellige netværk deler vi nyttige informationer, viden, erfaringer, sparrer med hinanden, omkring tendenser inden for borgerrådgiverfunktionen.

6. Borgerrådgiverens samarbejde med fagområderne

Borgerrådgiverens tilgang tager afsæt i dialogprincippet i kontakten med fagområderne, og fokus er på, hvordan borgeren bedst og hurtigst kan komme videre med sin henvendelse. Borgerrådgiveren indleder en dialog med det enkelte fagområde for at kunne understøtte borgerens henvendelse bedst muligt.

Borgerrådgiveren kan bruges til sparring for de enkelte fagområder og bistår i sager, som kan være komplicerede. Borgerrådgiveren har et godt samarbejde med de enkelte fagområder, hvor fokus er på faglighed og respekt omkring kerneopgaven: at hjælpe borgerne bedst muligt.

Det er vigtigt at fastholde, at sagsbehandlingen sker i den enkelte afdeling og **ikke** hos borgerrådgiveren. Det betyder, at borgerrådgiverens fokus også er på at genskabe dialogen mellem fagområderne og borgeren, hvis der er opstået vanskeligheder eller misforståelser.

7. Overblik over henvendelserne til borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren har i perioden den 15. marts til den 31. december 2022 modtaget 175 henvendelser. En borger kan kontakte borgerrådgiveren med flere forskellige problemstillinger, og det registreres i så fald som én henvendelse pr. problemstilling. Nogle henvendelser kan klares med en telefonsamtale, andre løber over flere måneder med samtaler (mæglermøder), undersøgelser, kontakt til fagområderne mv.

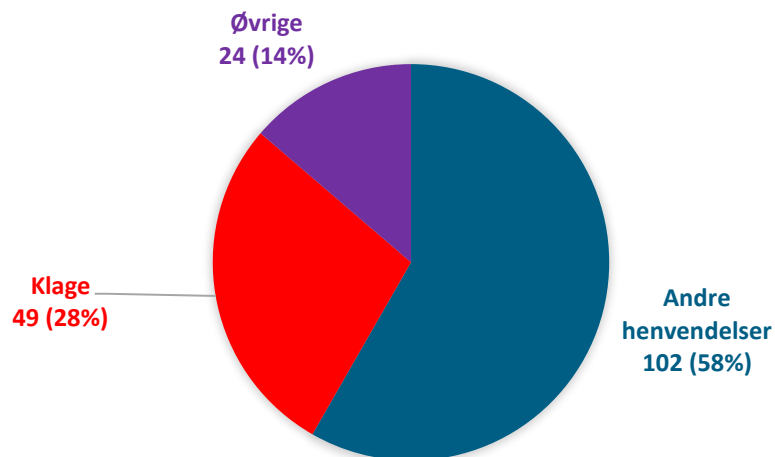
Af de 175 henvendelser har som nævnt 19 af henvendelserne givet anledning til en nærmere sagsbehandling hos borgerrådgiveren. Definitionen af, hvornår en henvendelse giver anledning til nærmere behandling er, at der er tale om en henvendelse, hvor fagområdet bliver bedt om uddybende oplysninger om henvendelsen, eller borgerrådgiveren går i nærmere dialog med fagområdet/borgeren om henvendelsen. Henvendelserne er af meget forskellig karakter og svinger lige fra simple spørgsmål, der straks kan besvares, over vejvisning til andre afdelinger, personer eller organisationer til tunge og komplicerede sager, der kræver vejledning og kontakt over længere tid, og evt. mæglingmøder.

Registreringen fortæller dog noget om, hvilke forhold der giver borgeren anledning til at kontakte borgerrådgiveren, og den giver mulighed for at identificere mulige udviklingsområder eller tendenser i kommunens sagsbehandling.

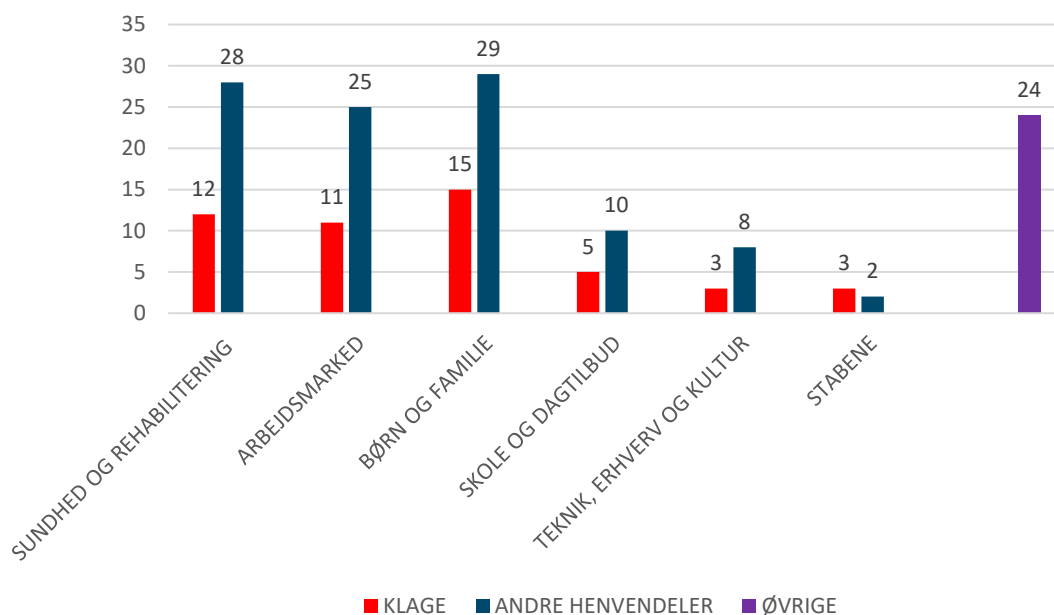
Det er vigtigt at understrege, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til det samlede antal sager i kommunen i samme periode er marginalt (og der er mange tilfredse borgere i Nordfyns Kommune). Endvidere at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren afhænger af flere faktorer, herunder borgernes kendskab til funktionen og de enkelte borgeres ressourcer. Derfor kan det samlede sagstal ikke alene bruges til at sige noget om den absolute eller generelle kvalitet i kommunens sagsbehandling.

8. Borgerhenvendelsernes fordeling

BORGERHENVENDELSER I ALT



FORDELING AF KLAGER, ANDRE HENVENDELSER, ØVRIGE

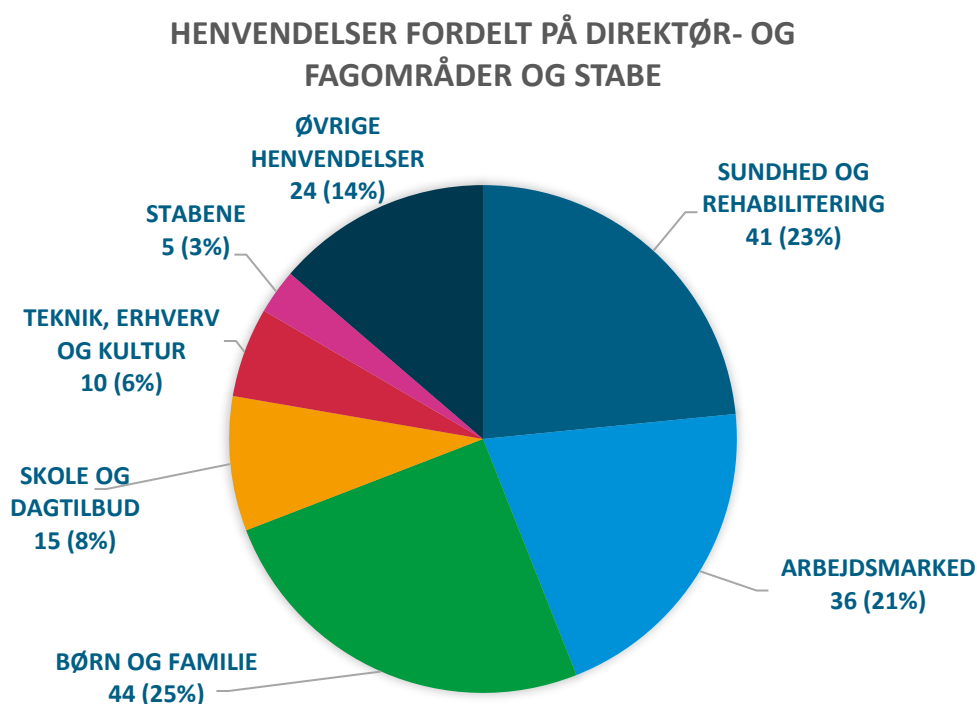


'**Klage**' dækker over henvendelser, hvor borgeren er utilfreds med noget i sin sag. Det kan enten være en afgørelse eller den måde, borgeren har følt sig mødt af kommunens ansatte.

'**Andre henvendelser**' dækker over de henvendelser, hvor borgeren har brug for vejledning eller hjælp til at finde den rette afdeling/medarbejder. Når borgerne henvender sig med 'andet', fungerer borgerrådgiveren som en form for udvidet servicefunktion i kommunen og bidrager dermed til at borgeren får en god service og bliver guidet i den rigtige retning til den relevante instans som fx Udbetaling Danmark, Skat, Familieretshuset, der kan hjælpe. Borgeren får derved et hurtigt svar på et spørgsmål, eller vejledning. Intern sparring er også under denne kategori.

'Øvrige' dækker over henvendelser fra borgere, som har ønsker om nogle forbedringer i forbindelse med sagsbehandling, overholdelse af lovgivningen og det generelle serviceniveau i kommunen (som borgerrådgiveren ikke kan gå ind i). Det dækker ligeledes over opmærksomhedspunkter, som borgerne ønsker, at borgerrådgiveren får viden om, til forbedring af servicen i kommunen.

9. Fordelingernes henvendelser på fagområder og stabe



Diagrammet viser en total oversigt over de henvendelser som borgerrådgiveren har modtaget i perioden den 15. marts til den 31. december 2022. Fordelingen af henvendelser er næsten ligeligt fordelt på de to fagområder: Social og Arbejdsmarked, samt Børn og Unge. Det er forventeligt, at det er fra disse fagområder, der er kommet flest henvendelser, idet det er her, der bliver sagsbehandlet sager om borgernes sociale og økonomiske forhold. Lignende forhold ses i andre kommuner.

Direktørområde Social og Arbejdsmarked med 44 pct. Området dækker fagområderne: Sundhed og Rehabilitering, hvor størstedelen af sagerne kommer fra afdelingen Myndighed, Handicap og Psykiatri, samt Arbejdsmarked, som dækker de tre afdelinger Job og Virksomhed, Job og Udvikling og Team Rehabilitering.

Direktørområde Børn og Unge med 33 pct.:, som dækker over fagområderne Børn og Familie samt Skole- og dagtilbud.

Direktørområde Teknik, Erhverv og Kultur med 6 pct.:, som dækker fagområderne Plan- og Kultur (Bibliotek og Borgerservice), Drift, Natur og Miljø.

Stabene med 3 pct.:, som dækker Økonomi og Løn samt Strategi og Politik.

Øvrige henvendelser med 14 pct. Se ovennævnte afsnit 8.

10. Hvilke klagepunkter indeholder klagerne?

Oversigten over klagepunkter viser, at der har været i alt 49 klagesager, men flere borgere har klaget over flere forhold, derfor fremkommer der 205 'klagepunkter'.

KLAGEPUNKTER	Arbejdsmarked	Sundhed og Rehabilitering	Børn og Familie	Skole og Dagtilbud	Teknik, Erhverv og Kultur	Støbene	I alt
Forvaltningsloven	10	5	7	1	2	1	26
Begrundelse							
Klagevejledning			1				1
Indhentelse af oplysninger	4	2		1			7
Partshøring	1						1
Vejledning (forkert/manglende)	4		4		2	1	11
Aktindsigt	1	3	2				6
Offentlighedsloven	3	5	5	3			16
Notatpligt	3	5	5	3			16
Forvaltningsskik mv.	31	34	37	14	1	5	122
Koordineret indsats	2	1	2			1	6
Betjening af borgere		1				1	2
Inddragelse	5	4	7	2			18
Orientering om sagens gang eller status	3	7	6	1		1	18
Sagsbehandlingstid og mangel på svar	4	7	9	3		1	24
Sprogbrug	6	5	3	3			17
Venlig og hensynsfuld optræden	5	2	2				9
Manglende hjælp	6	7	8	5	1	1	28
Hjemmelsspørgsmål	4	6	4	1			15
Afgørelser	4	6	4	1			15
Databeskyttelse	3		2			2	7
Persondataloven/GPDR	1					1	2
Berigtigelse, sletning eller blokering	2		2			1	5
Retsgrundsætninger	1	10	6	2			19
Genoptagelse			2				2
Sagsoplysning/officialprincippet		2	1				3
Klagesagsbehandling	1	3					4
Manglende hjemmel			1	1			2
Manglende afgørelse		5	2	1			8
I alt	52	60	61	21	3	8	205

Som det fremgår af tabellen med klagepunkter, falder størstedelen af emner, som borgerrådgiveren har behandlet som klagesager inden for temaet "forvaltningsskik". "God forvaltningsskik" er et udtryk for, hvordan myndighederne bør opføre sig over for borgerne – hvilket er borgerens oplevelse med kommunen og den borgerbetjening, de har modtaget.

"En myndighed bør i overensstemmelse med god forvaltningsskik udøve sin virksomhed på en sådan måde, at den styrker offentlighedens tillid til forvaltningen. Dette gælder naturligvis også for de enkelte ansatte i deres arbejde". Kilde: Ombudsmanden.dk

Begrebet 'god forvaltningsskik' er en fast indarbejdet del af den forvaltningsretlige ramme og baserer sig oprindeligt på praksis fra Folketingets Ombudsmand. "God forvaltningsskik" er der, hvor retsreglerne ikke slår til eller når ud, og her hvor den gode forvaltningsskik kommer til syne og gælder. Den gode forvaltningsskik udspringer af etikken. Det vil sige, at god forvaltningsskik bygger på nogle grundlæggende værdiforestillinger i menneskesyn og samfundsopfattelse. Kilde: Ombudsmanden.dk

11. Klageprocessen

Selvom klagesagerne kun udgør lidt under 1/3 af det samlede antal henvendelser (og nogle borgere ved én henvendelse har flere klagepunkter) påkalder de sig naturligt en væsentlig del af opmærksomheden her i årsberetningen såvel som i borgerrådgiverens løbende dialog med fagområderne. Herunder følger eksempler på typer af klager, og i det efterfølgende afsnit oplistes en række opmærksomhedspunkter, som borgerrådgiveren vil have fokus på i 2023.

En gruppe af henvendelser kommer fra borgere, der ønsker hjælp til den formaliserede klageproces i forbindelse med en verserende sag i kommunen, typisk i form af at indgive en klage inden for klagefristen til Nordfyns Kommune. Det kan fx være, at borgeren ikke selv er i stand til at formulere en skriftlig klage. En del borgere har mange følelser i klemme, fx i forbindelse med afslag, der vedrører deres børn eller deres ydelsesgrundlag, og har behov for at gøre opmærksom på, at de føler sig uretfærdigt behandlet.

Eksempel på klage, fagområde: Børn og Familie

Borgerrådgiveren bliver kontaktet af en borger, som fortæller om et meget langt sagsforløb for hendes børn. Borgeren fortæller, at der ikke foreligger nogle notater i hendes datters sag, og det gør tingene meget svære, da intet af det, der er sket igennem et langt forløb, er ført til notat. Borgeren fortæller, at hendes oplevelse med børn og familieafdelingen har været tung og med lange sagsbehandlingstider, og hun føler, hun har skullet kæmpe en kamp mod kommunen.

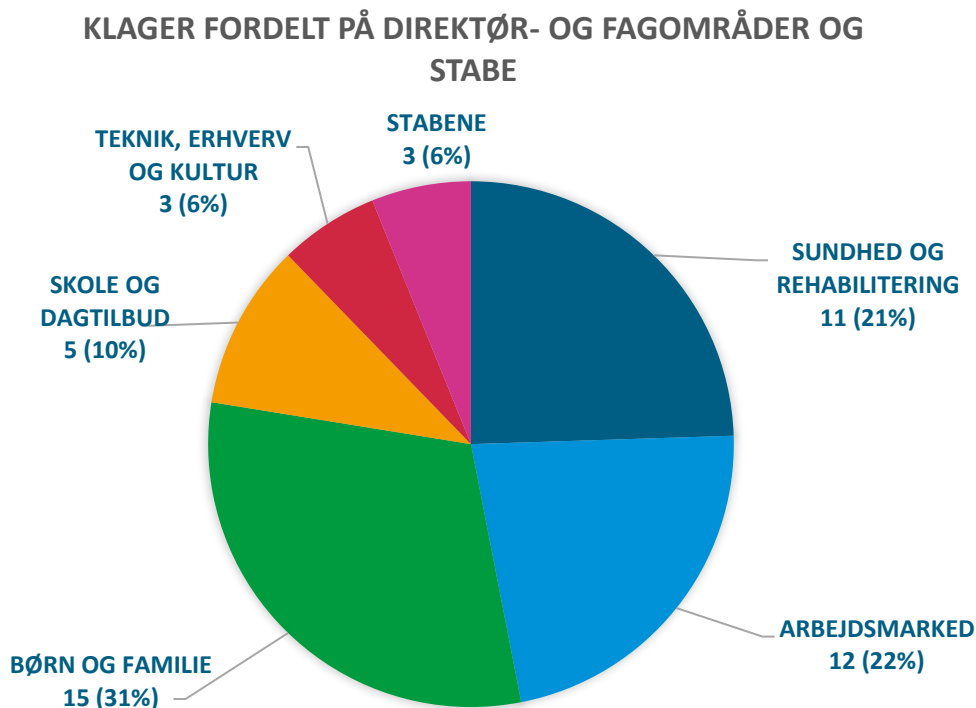
Udfald hos borgerrådgiveren:

Borgerrådgiveren kontakter lederen af Børn og familieafdelingen og sørger for, der bliver fulgt op på de aftaler, der laves. Borgeren kontakter dog borgerrådgiveren igen, da det trækker ud med at få nogle svar fra Børn og familieafdelingen.

Borgerrådgiveren har en anbefaling om, at Nordfyns Kommune opfylder deres notatpligt og journaliserer notater efter Offentlighedslovens §13, samt at der følges op på de indgåede aftaler.

Flere borgere fortæller, at de ønsker at være anonyme, men at de gerne vil dele deres oplevelser med borgerrådgiveren, da de ikke ønsker, andre skal gennemleve det, de har oplevet. Her er det borgerrådgiverens opgave at prøve at hjælpe borgeren med ikke kun at fokusere på følelserne, som er helt forståelige, men også på de faktuelle forhold, som borgeren ønsker at klage over, fx hvis der mangler partshøring, notater, indhentelse af oplysninger eller andet i sagsbehandlingen.

I andre sammenhænge kan borgeren få svar på, hvorvidt borgerrådgiveren vurderer, at en klage vil være udsigtsløs. I sådanne situationer er det selvfølgelig i sidste ende borgerens eget valg, hvorvidt de ønsker at klage eller ej, men det kan hjælpe til en afklaring af situationen igennem.



Som det fremgår af diagrammet, fordeler klagerne sig primært således:

Direktørområde Social og Arbejdsmarked med 47 pct.

Dette dækker fagområderne Sundhed og Rehabilitering, hvor størstedelen af sagerne kommer fra afdelingen Myndighed, Handicap og Psykiatri, samt Arbejdsmarked, som dækker de tre afdelinger Job og Virksomhed, Job og Udvikling og Team Rehabilitering

Direktørområde Børn og Unge med 41 pct., som dækker over fagområderne Børn og Familie, samt Skole- og Dagtilbud.

Direktørområde Teknik, Erhverv og Kultur med 6 pct., som dækker fagområderne Plan- og Kultur (Bibliotek og Borgerservice), Drift, Natur og Miljø.

Stabene med 6 pct., som dækker Økonomi og Løn, samt Strategi og Politik.

[Her kan du se organisationsdiagram for Nordfyns Kommune](#)

12. Borgerrådgiverens handling ved klager

Klager

I denne kategori optræder henvendelser, der kan betegnes som egentlige klager samt henvendelser, der er karakteriseret ved, at borgeren er utilfreds med samarbejdet med fagområderne og føler sig magtesløs, fx fordi kommunikationen med sagsbehandleren er kørt skævt.

Eksempler på henvendelser under denne kategori:

- Borgere, der føler sig nedprioriteret i en konkret sag.
- Borgere, der ønsker hjælp til at klage over en afgørelse.
- Borgere, der ikke er tilfredse med deres forløb og fx ønsker hjælp til at forbedre kommunikationen med fagområderne.

Eksempel på klage, fagområde: Sundhed og Rehabilitering: Myndighed, Handicap og Psykiatri

Mail sendt til borgerrådgiver:

"Kære Ann Berit

Jeg skriver til dig grundet at vi gennem en længere periode har forsøgt at komme i kontakt og have dialog med sagsbehandleren af min mor, xxxxxx.

Overordnet er sagsbehandlingstiden herunder særligt den manglende kommunikation under al kritik".

Udfald hos borgerrådgiveren:

Borgerrådgiveren sender en mail til fagområdet og får gjort dem opmærksom på, at der er en borger, der mangler at få tilbagemelding. Borgerrådgiveren er efterfølgende i dialog med borgeren for at afstemme, at borgeren er blevet kontaktet.

Her ses to eksempler på borgere, som føler sig magtesløse, idet de ikke får tilbagemeldinger på deres henvendelser, og derfor kontakter borgerrådgiveren for at få hjælp til at få svar på deres sag, og hvornår de kan forvente svar på deres ansøgninger.

Eksempel på klage, fagområde: Sundhed og Rehabilitering: Myndighed, Handicap og Psykiatri

En borger sender denne mail:

"Som borger føler jeg mig magtesløs i dette systemet og ved snart ikke hvad jeg mere kan gøre for. Er det sådan at jeg som borger er nødsaget til at rette henvendelse til kommunal bestyrelsen for at blive taget seriøst og for at gøre opmærksom på at den lovgivningsmæssige ramme ikke overholdes eller skal jeg rette henvendelse til Ankestyrelsen eller er min eneste udvej at kontakte medierne? Jeg finder det dybt problematisk at jeg som borger skal bruge så mange ressourcer på at få/komme i dialog og få en besvarelse/afgørelse på min klage".

Udfald hos borgerrådgiveren:

Borgerrådgiveren sender en mail til fagområdet og får gjort dem opmærksom på, at der er en borger, der mangler at få tilbagemelding. Borgerrådgiveren er efterfølgende i dialog med borgeren for at afstemme, at borgeren er blevet kontaktet.

I nogle sager har det hurtigt stået klart, at borgeren ikke har fået den korrekte behandling, og at borgerens klage til borgerrådgiveren har været velbegrunderet. I disse sager har det hidtil

været oplevelsen, at den relevante leder har været hurtig til at gribe sagen og fået rettet op på fejlen. Borgerrådgiveren har derfor ikke behøvet at foretage sig yderligere – andet end at informere borgeren om, at borgeren vil høre fra Nordfyns Kommune.

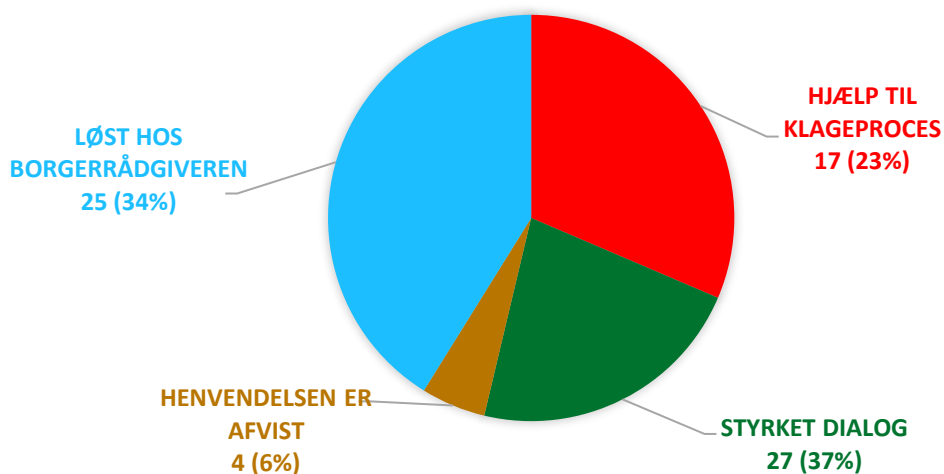
Eksempel på klage, fagområdet: Børn og Familie

En borger ringer til borgerrådgiveren og fortæller, at borgeren har hørt, der findes en borgerrådgiver i Nordfyns Kommune, som man kan kontakte for at få råd- og vejledning omkring sin sag. Borgeren fortæller, at hendes barn har haft det skidt igennem en længere periode, og de har haft henvendt sig til kommunen for at høre om hjælp til et efterskoleophold. Borger har fået et afslag i telefonen med begrundelsen: "at når der ikke var problemer i hjemmet, så kunne kommunen ikke hjælpe".

Udfald hos borgerrådgiver:

Borgerrådgiveren går ind i sagen og får drøftet sagen med fagområdet i Børn og Familieafdelingen. Det viser sig, at sagen er blevet håndteret forkert, i en forkert afdeling. Børn og Familieafdelingen genoptager sagen – og får kigget på deres procedure i afdelingen. Efter at sagen er blevet belyst på ny bliver borgerens barn bevilliget et efterskoleophold jf. Servicelovens §52A. Borgerene skal altid modtage en afgørelse på skrift, og der skal medsendes en klagevejledning. Borgeren skal også have en afgørelse på, at kommunen har iværksat en foranstaltning.

I andre sager hjælper det borgeren at få drøftet deres forløb med borgerrådgiveren. Her giver det ikke nødvendigvis anledning til, at borgerrådgiveren går aktivt ind i sagen og henter sagsakter, men at borgerrådgiveren hjælper med at få kontakt til de respektive fagområder.



Styrket dialog

I de sager, hvor der er behov for styrket dialog, er der fx opstået stor mistillid til fagområderne, og borgeren har helt opgivet kontakten, da den er gået i hårdknude. Det kan også være sager, hvor borgerne simpelthen ikke får nogle tilbagemeldinger fra fagområdet. Her er det borgerrådgiverens opgave at forsøge at genskabe dialogen og tilliden. I en stor del af disse sager har borgerrådgiveren fungeret som 'mægler' og haft den rolle til møderne.

Behandlingen af sagen indledes med et møde med borgeren. Nogle borgere har borgerrådgiveren haft en eller flere samtaler med for at indkredse problemstillingen, hvad der har været årsagen til, at borgeren fx har følt sig afvist, mistænkeliggjort, talt ned til, uretmæssigt ignoreret, skældt ud eller lignende. Herefter har borgerrådgiveren kontaktet fagområdet, med borgerens samtykke, og indleder en dialog med en beretning om borgerens oplevelse, dette for at forsøge at forbedre samarbejdet og dialogen ved hjælp af et eller flere mæglermøder.

Forud for mæglermøderne har borgerrådgiveren en forventningsafstemning med borgeren og udarbejder i samarbejde med borgeren et udkast med de punkter, som borger ønsker at få drøftet. De opstillede punkter sendes, eller gennemgås med sagsbehandleren inden mødet.

På baggrund af de mæglermøder, der har været afholdt, kan det konstateres, at tilliden kan genskabes, når sagsbehandler og evt. leder lytter til borgerens oplevelser og her beklager, hvis der evt. er sket en fejl, og der laves aftaler med borgeren om det fremtidige samarbejde, og at disse aftaler overholdes. I andre typer er mistilliden så dyb, at den ikke umiddelbart kan genoprettes. Her kan et evt. sagsbehandlerskifte, eller det at få fastlagt klare aftaler omkring, hvad borgeren ønsker fremadrettet, være en vej frem.

Hjælp til klageproces

Borgerrådgiveren kan hjælpe med klageprocessen i form af vejledning om klagefrister, samt hjælp til at formulere en klage med afsæt i borgerens egne ord og argumenter. Det er helt grundlæggende for retssikkerheden, at man som borger har mulighed for at klage over afgørelser. Det er derfor helt afgørende, at fagområderne reagerer på disse henvendelser fra borgere ved at revurdere deres sag og sende den til den rette klageinstans (ofte Ankestyrelsen), hvis afgørelsen fastholdes.

Eksempel på klage, fagområde: Børn og Familie

Borgerrådgiveren holder møde med en borger, som gerne vil dele sin oplevelse vedr. et sagsforløb i børn og familie: Nedenstående er borgernes egen udtalelse om sagsforløbet:

"Jeg føler jeg er blevet mødt af en lukket dør lige fra min henvendelse/kontakt med Nordfyns Kommune Børn og unge afdeling. Den behandling som jeg har fået af kommunen har ikke været på en ordentlig måde. Der har også været mange forskellige socialrådgivere som min datter har skulle snakke med, og det har ikke gjort tingene nemmere for min datter (hun skulle også tale med nogle i Familieretshuset) Det har været en ulempe for mig som far, at hun har skulle være igennem alle de socialrådgivere. Samt at kommunen har insisteret på, at der skulle afholdes ny børnesamtale ved hvert rådgiverskifte. Og der har været flere møder der har været aflyst, og vi har ikke fået ny dato – (jeg ved godt det var under corona nedlukning, men dette har været midt i forløbet og kan derfor ikke undskylde kommunens sags håndtering, et forløb jeg er skuffet over) Jeg er også blevet partshørt over telefonen ud nogen form for forberedelse omkring at foranstaltningssindsats skulle ophøre. Jeg mener derfor ikke jeg er blevet ordentligt partshørt, da jeg ikke hørte hvad der blev drøftet på møde, og jeg føler jeg har fået lagt ord i munden af sagsbehandleren, da jeg er nægtet at få en samtale – med mindre jeg har noget alvorligt at komme med – derfor ender jeg med at bakke op. Da afgørelsen kommer, er den direkte modsigende af det der blev oplyst i telefonen.

Det sagsforløb jeg har været igennem har haft store konsekvenser for min datter og jeg. Det har også den konsekvens, at når man kun snakker med den ene part, så vælger man ikke at høre hele sandheden og jeg er blevet lukket helt ude af sagen.

Jeg har en oplevelse af, at der ikke er tid til borgerne, hvor en tidlig indsats i stedet bliver til et langt sagsforløb – kommunen deltager på den måde aktivt i forældrefremmedgørelse – og jeg kan være i tvivl om sagen er behandlet korrekt. Jeg vil gerne dele min oplevelse, da jeg ikke synes den har været håndteret på en ordentlig måde, og jeg føler der har været forskelsbehandling, af min ex-kone og jeg, selv om vi har fælles forældremyndighed. Jeg har klaget til børn og familieafdelingen over selve forløbet, men de har aldrig fulgt op på min klage og jeg har ikke hørt fra dem siden".

Udfald hos borgerrådgiver:

Borgerrådgiveren har været i løbende i dialog med borgeren omkring de frustrationer der har været oplevet i forbindelse med sagen – borgerrådgiveren kom sent ind i sagen (grundet ansættelsestidspunkt) Det er borgerens ønske, at borgerrådgiver bibringer viden omkring sagsforløbet med ønske om forbedring for andre i kommunen.

Løst hos borgerrådgiveren

Ved nogle af henvendelserne fra borgere har mødet eller telefonsamtalen været tilstrækkeligt for borgeren. I nogle af sagerne har borgerne fået råd- og vejledning og har efterfølgende været klædt på til selv at gå videre med deres sag. I nogle tilfælde har borgerrådgiveren kunnet være med til at skabe en forståelse for borgerens problemstilling og forståelse for sin sag, og herefter har borgeren ikke længere ønsket at klage.

Eksempel på klage, fagområde: Børn og Familie/PPR

Borgerrådgiveren bliver kontaktet af en borger, som fortæller om et langt sagsforløb i det daværende CLT (center for læring og trivsel –nu, PPR pædagogisk, psykologisk rådgivning), samt i Børn og Familie. Borgeren fortæller, at borgeren ikke føler, der bliver taget højde for, hvordan børnene har det – og at man som forældre ikke føler, at kommunen har nogen forståelse for de udfordringer, man står med som forældre til et barn med særlige udfordringer –og, at det som borger kan være svært vide hvilken hjælp, man er berettiget til og kan søge om.

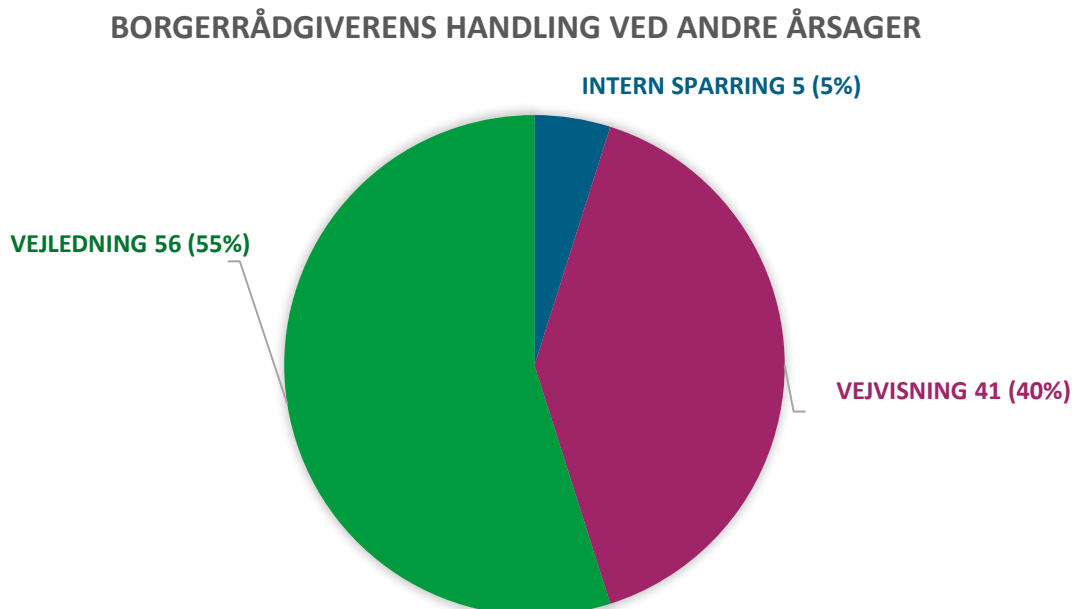
Udfald hos borgerrådgiveren:

Borgerrådgiveren holder møde med borgeren. Her er det for borgeren en befrielse at tale med en uvildig omkring hele sagsforløbet, som har stået på igennem lang tid. Hjælpen fra borgerrådgiveren bliver at kontakte PPR og rykke for svar jf. visitation til skoletilbud – herefter har borgeren fået kontakt til sin sagsbehandler i Børn og familie, efter borgerrådgiveren er blevet kontaktet.

Henvendelsen er afvist

Afvis klagen grundet sagen er forældet eller mere end et år gammel, eller hvis borgeren ikke har en individuel eller væsentlig interesse i sagen, eller hvis det ikke er muligt at belyse sagen tilstrækkeligt, eller at borgerrådgiveren ikke har kompetence til at gå ind i sagen.

13. Borgerrådgiverens handling ved henvendelser af andre årsager



Vejvisning eller videreformidlet til fagområderne

Borgerrådgiverens hjælp til borgeren består her i at undersøge, hvor borgeren skal rette henvendelse for at få den rette hjælp – både i og uden for kommunen.

Eksempler på henvendelser under denne kategori:

- Borgere, der har brug for specifikt materiale fra kommunen – fx ansøgningsformularer.
- Videreformidlet til fagområde, til rette medarbejder.
- Borgere, der henvender sig til borgerrådgiveren først, fordi de ikke ved, hvor i kommunen de skal henvende sig.
- Borgere, der ikke umiddelbart har fået hjælp eller svar efter deres henvendelse til Nordfyns Kommune og derfor gerne vil have hjælp til at ”komme igennem” med deres henvendelse.
- Borgere, der ønsker hjælp og vejledning vedrørende fx tilflytning til Nordfyns Kommune.

I disse sager retter borgerrådgiveren typisk henvendelse til rette fagområde på vegne af borgeren og følger op på, om borgeren får svar på henvendelsen.

Vejledning

Rigtig mange henvendelser handler om helt klassisk vejledning og rådgivning, især i situationer, hvor borgeren er i tvivl om, hvor de skal henvende sig, eller hvor de er i tvivl om, hvordan de skal forholde sig i en bestemt situation.

Eksempler på henvendelser under denne kategori:

- Borgere, der ønsker rådgivning i deres konkrete sag.
- Borgere, der ønsker hjælp til at afklare, hvilken hjælp de er berettiget til fra kommunen – her guider borgerrådgiveren borgeren til den rette afdeling.
- Borgere, der har svært ved at gennemskue systemets krav og muligheder og selve sagsbehandlingen – fx i Jobcenteret og ved børnesager.

Borgerrådgiverens hjælp i disse sager har typisk bestået i at være bindeled mellem fagområderne og borgerne, yde vejledning og forklaret om regler, muligheder og krav samt deltaget i møder (som mægler) mellem borger og fagområdet.

Intern sparring

Under denne kategori optræder henvendelser, der omhandler borgerrådgiverens samarbejde med fagområderne, hvor medarbejdere eller ledere i administrationen har rettet henvendelser til borgerrådgiveren med konkrete spørgsmål eller for at få sparring ved en problemstilling.

Intern sparring, eksempler:

- Medarbejdere henvender sig med konkrete spørgsmål – fx ved udfordringer i mødet med en borger.
- Medarbejdere eller ledere henvender sig, fordi de har en borger tilknyttet deres afdeling, som oplever udfordringer i mødet med en anden afdeling i kommunen.
- Ledere henvender sig, fordi de ønsker borgerrådgiverens medvirken i konkrete klagesager – fx deltagelse ved mæglermøde med borgeren.
- Forbedringer i kommunen drøftes internt med borgerrådgiveren, jf. den praksis der er i Nordfyns Kommune.

Borgerrådgiverens hjælp består i disse tilfælde typisk i at yde rådgivning til medarbejdere og ledere, deltage i mæglermøder eller tage kontakt til en borger i tilfælde, hvor borgeren selv ønsker hjælp fra borgerrådgiveren.

De ansattes opmærksomhed på, at der findes en borgerrådgiver i kommunen, gør, at borgerrådgiveren kommer tidligere ind i sagerne, end borgerrådgiveren ellers ville gøre, og dermed kan medvirke til at forebygge klagesager, fordi udfordringerne kan afhjælpes i opløbet.

14. Anbefalinger fra borgerrådgiveren til direktør- og fagområderne

Borgerrådgiveren kan komme med anbefalinger til organisationen. Det kaldes en anbefaling, når borgerrådgiveren skriftligt gør opmærksom på, at der er et forhold, en sagsbehandlings-procedure eller lignende, det anbefales at ændre på.

Det vurderes løbende, om det er relevant at lave skriftlige anbefalinger, eller om små og store forslag til forbedringer bedre sker i mundtlig dialog med ledelsen i organisationen.

Direktørområde Børn og Unge:

Skole- og Daginstitution, september 2022

Borgerrådgiveren anbefaler, at pligten til at tage notat overholdes (hvor et emne anses for at have væsentlig betydning for eleven/sagen).

"Notatpligten efter offentlighedslovens § 13 gælder i sager, hvor der vil blive truffet afgørelse af en myndighed mv. (afgørelsessager)."

Ved siden af offentlighedsloven, gælder en ulovbestemt retsgrundsætning om, at der også i sager, som ikke er afgørelsessager, i visse tilfælde skal gøres notat.

Notatpligten bidrager til, at det efterfølgende kan klarlægges, hvad der er sket i en sag (dokumentationshensyn). Herudover følger det af god forvaltningsskik, at myndigheder bør notere visse oplysninger, bl.a. for at sikre bevis og undgå tvivl om, hvad der er foregået og sagt i en sag.

Tilbage melding til borgerrådgiver: At der i januar måned 2023 afholdes intern læring omkring notatpligt og journalisering. Denne procedure er planlagt til at blive genbesøgt en gang årligt.

Børn og familie

Her anbefales det, at man har fokus på at overholde den lovgivningsfaste sagsbehandlingstid på 4 måneder jf. Servicelovens §50 børnefaglige undersøgelser. Såfremt dette ikke kan overholdes, anbefales det, at sagsbehandlere løbende underretter familierne hvis sagsbehandlingen tager længere tid end sædvanligt.

Direktørområde Social og Arbejdsmarked:

Sundhed og Rehabilitering: Myndighed, Handicap og psykiatri, juni 2022

Anbefaling fra borgerrådgiver på given sag, at grundet sagens kompleksitet vil anbefalingen være, at der afholdes et internt møde med de implicerede parter på sagen fra Nordfyns Kommune, som skal belyse, hvordan sagen fremadrettet håndteres. Planen skal således udmønte i, at der udarbejdes en strategi i forhold til, hvordan sagen håndteres internt i organisationen, samt med fokus på at øge tilliden og det fremadrettede samarbejde. Borgerrådgiveren har ikke beslutningskompetence i sådan en sag, men kan komme med anbefalinger til, hvordan sagen evt. kan løses.

Herudover anbefales det fra borgerrådgiveren, at sagsbehandlingsfristerne overholdes, og at myndigheden underretter borgeren, når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt.

Direktørområde Teknik, Erhverv og Kultur:

Der har ikke været anledning til at pege på nogle anbefalinger.

Stabene:

Stabene, maj 2022

Anbefaling fra borgerrådgiveren d. 5. maj 2022, at Nordfyns Kommunes sagsbehandlingsfrister, som er tilgængelige på Nordfyns Kommunes hjemmeside ajourføres.

Det anbefales, at ledelsen etablere en ordning, som gør det muligt løbende at kontrollere de opstillede målsætninger bliver overholdt og eventuelt justeret. Samt at de behandles politisk for dermed at sikre, at de dels overholdes og dels afspejler et realistisk billede af, hvad det er muligt at imødekomme.

Retssikkerhedsloven § 3: *Kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.*

Stk. 2 *Kommunen skal på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid, der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.*

Retssikkerhedsloven § 3a: *Fristerne efter § 3, stk. 2, skal for afgørelser efter lov om social service offentliggøres på og fremgå tydeligt af kommunens hjemmeside. Fristerne efter § 3, stk. 2, gælder også ved kommunalbestyrelsens behandling af afgørelser efter lov om social service, som er hjemvist af Ankestyrelsen. Fristerne regnes fra modtagelsen af Ankestyrelsens afgørelse.*

Det følger af god forvaltningsskik, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud samt, at alle sager, der behandles af den offentlige forvaltning, skal behandles så enkelt, hurtigt og økonomisk som muligt.

Kilde: ombudsmanden.dk

Tilbage melding til borgerrådgiver: Sagsbehandlingsfristerne er aktuelt ved at blive færdigbehandlet og bliver politisk behandlet i februar 2023.

15. Borgerrådgiverens generelle anbefalede opmærksomhedspunkter på tværs af direktør- og fagområder

På baggrund af konkrete henvendelser og borgerrådgiverens erfaringer fra det seneste år, foreslår borgerrådgiveren, at der i organisationen sættes fokus på følgende områder jf. organisatorisk læring:

- **Øget fokus på sagsbehandlingstid og kommunikationsformen i kommunen**

Det fremgår af principperne for god forvaltningsskik, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud. Derudover skal myndigheder optræde venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning. Spørgsmålet om sagsbehandlingstid kan netop være afgørende for borgere og virksomheders tilfredshed med og tillid til den offentlige forvaltning.

Borgerrådgiveren ser umiddelbart et forbedringspotentiale inden for kommunikation med borgerne. Nogle borgere oplever kommunikationen med kommunen som tung og svær at forstå og forholde sig til – fx i breve og afgørelser. Borgerrådgiveren oplever især, at sårbare og ressourcetsvage borgere er udfordrede i forhold til at afkode, hvad en bestemt kommunikation fra kommunen betyder, og hvilke konsekvenser det har for dem. Men også den mundtlige kommunikation kan opleves som svær at forholde sig til og de indforståede termer der bruges – fx på møder i Jobcenteret, hvor der henvises til lovgivning, regler og fagtermer – eller i Børn og Familie, hvor det kan være svært for familierne at forstå den sagsbehandling, der foregår. Flere borgere kontakter borgerrådgiveren og fortæller, at de ikke kan "komme igennem" til kommunen – og nogle borgere er frustrerede over, at de ikke føler, de kan få kontakt til deres sagsbehandler.

Man kan med fordel jf. ovenstående søge information fra "*Forråelse ingens skyld, men alles ansvar*" hvor Dorthe Birkmose, psykolog referere til, at forråelse udspringer af afmagt skabt af blandt andet moralsk stress, omsorgstræthed og pseudoarbejde. Forråelse er naturligt for mennesker og affødes som en forsvarsmekanisme, ved pres og utilstrækkelighed. Forråelse kan optræde på forskellig vis, fx i form af ignorere telefonopkald og e-mails mv., at være kort fra hovedet, bagtale og afvise. Særligt velfærdsmedarbejdere og socialrådgivere/sagsbehandlere er i risiko for at blive 'ramt' af forråelse. Borgerrådgiveren ser derfor i forebyggelsesøjemed, at man har skærpet opmærksomhed på, at forebygge risikoen for omsorgstræthed og forråelse i det daglige arbejde, og har det indarbejdet i kulturen og organisationen som helhed.

Borgerne tillægger det stor værdi, at de føler sig **set, hørt og forstået**. Det betyder at borgerne forventer at blive set, hørt og forstået – og at borgerne har en forventning om, at man som myndighed kan sætte sig i borgerens sted og situation, og forstå deres perspektiv på sagen. At sikre borgerne føler sig set, hørt og forstået stiller krav til menneskelige kompetencer mere end de faglige kompetencer. Det kalder på kommunikative kompetencer, evnen til at oprigtigt at lytte, spørge ind til borgerens behov og ønsker.

Borgerrådgiveren ser et potentiale i at arbejde målrettet med mere kommunikationen med borgerne for at højne den kommunale service, øge tilfredsheden med sagsbehandlingen og reducere antallet af klagesager.

Dette kan evt. praktiseres ved at kigge mod koncepter som fx Styrket borgerkontakt eller Borgerdialog i Fokus, som bidrager til en udvikling af professionel borgerbetjening – hvor fokus er at understøtte en fælles tilgang til borgerkontakten og håndteringen af klager fra borgere, samt som forebyggelse af både beklagelser og klager.

Og at man ved enkelte teknikker kan opnå:

- ✓ Øget borgertilfredshed
- ✓ Øget medarbejdertilfredshed
- ✓ Øget læring
- ✓ Sparer tid og penge

• Øget fokus på notatpligten

Borgerrådgiveren ser umiddelbart et forbedringspotentiale i den måde, der tages notater og den måde, hvorpå de journaliseres. Det skal sikres, at alle dele af fagområderne foretager en korrekt og fyldestgørende journalisering. Her kan det overvejes, om det i nogle sager kan være gavnligt, at borgerne får referatet til gennemlæsning før det journaliseres, da enkelte borgere fortæller, de ikke kan genkende det, der er anført i notaterne. (se beskrivelse på s. 18)

• Øget fokus på vejledningspligten, samt på helhedsorienteret sagsbehandling

Borgerrådgiveren ser umiddelbart et forbedringspotentiale i et øget fokus på at hjælpe borgeren videre til rette afdeling/person, når borgeren ikke er havnet det rigtige sted i kommunen i første omgang – enten fysisk eller i telefonen.

Konkret møder nogle borgerne en udfordring, når de henvender sig til en afdeling med et behov for hjælp og vejledning, specielt på tværs af fagområderne. Nogle borgere føler sig ladt alene men kan have svært ved at udtrykke helt præcist, hvad de ønsker hjælp til. Det ændrer dog ikke på, at borgeren har et behov for hjælp, og her kunne man med fordel øge det generelle fokus på kommunens helhedsorienterede sagsbehandling og vejledningspligt, beskrevet i henholdsvis:

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".

Samt Forvaltningslovens §7:

"En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde". (vejledningen gælder kun for afgørelsessager – men myndigheden skal ikke kun vejlede i afgørelsessager. Det følger af almindelige ulovbestemte retsgrundsætninger og god forvaltningsskik).

Formålet med vejledningsforpligtigheden er at sørge for, at borgerne får de informationer de har brug for, og for at undgå, at de går glip af noget, de har ret til, fordi de ikke var klar over det.

Borgerrådgiveren ser umiddelbart to bevæggrunde for ovenstående:

- Manglende viden blandt medarbejderne i forhold til muligheder i andre afdelinger, og en tendens til at kun forholde sig til de regler, som medarbejderne selv arbejder med.
- Borgerne har ikke det rette sprogvvalg og kender ikke til forvaltningssproget og har derfor svært ved at udtrykke et behov for en konkret hjælp.

16. Fokuspunkter i 2023

Det første år som borgerrådgiver har givet et indblik i, hvor der er forbedringspotentialer i forhold til at gøre sagsbehandlingen og mødet med borgeren endnu bedre. Borgerrådgiveren vil derfor have fokus på at medvirke til forbedringer.

Dette gøres ved at:

- Følge op på anbefalinger jf. årsberetningen fra 2022.
- Yde vejledning ved sagsbehandling jf. forvaltningsret, retsgrundsætninger mv.
- Yde bistand i projekter mv. omkring kommunens sagsbehandling, strategier, kommunikation og betjening af borgere.
- Undervise, holde oplæg og udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen.
- Borgerrådgiveren vil i 2023 have fokus på at kigge på '*Danmarkskortet med kommunale sammenligninger fra Ankestyrelsen* - [Danmarkskort med kommunale sammenligninger \(sm.dk\)](#)' og indgå i dialog med direktør- og fagområderne omkring fokusområder jf. omgørelsesprocenter og hvilken læring, der ligger i de afgørelser, der kommer retur fra Ankestyrelsen.

Når borgerrådgiveren underviser, formidler, vejleder og yder bistand sker det med formålet om, at sagsbehandlingen lever op til gældende lovgivning, god forvaltningsskik, og jf. kommunens interne retningslinjer, samt det serviceniveau, der er anvist i kommunen.

Det sker på baggrund af de mønstre og tendenser borgerrådgiveren har fået indblik i, og tjener formålet om at yde den bedste service og tilfredsstillelse for både borgere og medarbejdere i Nordfyns Kommune.



Den 26. januar 2023

Ann Berit Jensen, Borgerrådgiver

