



FAABORG-MIDTFYN
KOMMUNE

Borgerrådgiverens årsberetning 2019/20



Borgerrådgiveren på hjemmekontoret

Indhold

Indledning.....	1
Borgerrådgiverens funktion.....	1
Kendskabet til borgerrådgiverfunktionen	2
Henvendelser.....	2
Eksempel.....	3
Henvendelser fordelt på fagområder	3
Typer af henvendelser	4
Eksempel.....	4
Eksempel.....	5
Klager.....	5
Klager fordelt på fagområder	5
Eksempel.....	6
Behandling af klager	7
Anbefalinger	8
Anbefalinger fordelt på fagområder.....	9
Eksempel.....	9
Mønstergenkendelse.....	9
1. Forvaltningslovens §§ 7, 24 og 25	10
2. God forvaltningsskik	10
3. Retssikkerhedslovens §§ 3, 4 og 10.....	10
4. Hjemmelsgrundlag.....	10
5. Databeskyttelsesforordningens artikel 16.....	10
Forslag til forbedret sagsbehandling	10
Undervisning og intern læring.....	13
Eksempel.....	13
Eksempel.....	13
Eksempel.....	14
Perspektivering.....	14

Indledning

Denne beretning fra Faaborg-Midtfyn Kommunes borgerrådgiver dækker perioden 1. august 2019 til 31. december 2020.

Det vil sige, at beretningen dækker 17 måneder og ikke 12 måneder, sådan som den sidste årsberetning. Det skyldes et ønske om, at beretningen fremover dækker et kalenderår ad gangen. Næste beretning vil således dække hele året 2021.

Faaborg-Midtfyn Kommune har haft en borgerrådgiver siden 1. august 2018, og dette er borgerrådgiverens anden årsberetning. Beretningen sammenfatter borgerrådgiverens erfaringer og giver et overblik over, hvilke henvendelser borgerrådgiveren har behandlet. Desuden rummer beretningen forslag til, hvordan Faaborg-Midtfyn Kommune kan forbedre sagsbehandlingen og borgernes oplevelse i mødet med kommunen.

Borgerrådgiverens funktion

Formålet med borgerrådgiveren er at yde en endnu bedre service til borgerne ved at:

- styrke dialogen mellem borgerne og Faaborg-Midtfyn Kommune
- medvirke til at sikre borgernes retssikkerhed (overholdelse af gældende lov, god forvaltningsskik, kommunens retningslinjer m.v.)
- bære viden tilbage i organisationen for at sikre læring og forbedring

Alle borgere og virksomheder i Faaborg-Midtfyn Kommune kan henvende sig til borgerrådgiveren via telefon eller sikker mail.

Borgerrådgiveren tager imod henvendelser indenfor alle kommunens områder.

Det er borgerrådgiverens opgave at vejlede og hjælpe borgere, der har haft en oplevelse med kommunen, som de er utilfredse med. Det kan f.eks. dreje sig om en afgørelse eller et sagsbehandlingsforløb, de ønsker at klage over. Borgerrådgiveren hjælper også borgere, der har vanskeligt ved at forstå en afgørelse eller er 'faret vild' i det kommunale system.

Borgerrådgiveren kan ikke ændre afgørelser, men kan vejlede borgerne om deres rettigheder og skabe en bedre dialog med kommunens sagsbehandlere.

Borgerrådgiveren er en uvildig rådgiver, som er uafhængig af fagområder, stabe og politiske udvalg. Dette sikres ved, at borgerrådgiveren refererer direkte til kommunaldirektøren og selv afgør, om og hvordan en henvendelse skal behandles.

Ud over at håndtere henvendelser fra borgerne, er det borgerrådgiverens opgave at medvirke til forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Det sker ved at give sparring til sagsbehandlere og ledere i konkrete sager, ved at vejlede om generelle spørgsmål og ved at undervise i bl.a. forvaltningsret og god forvaltningsskik. Borgerrådgiverens fokus er på borgerens perspektiv –

det vil sige at fokus er på borgerens oplevelse af mødet med kommunen og hvordan det kan forbedres.

Kendskabet til borgerrådgiverfunktionen

Det er borgerrådgiverens vurdering, at der hos medarbejderne i Faaborg-Midtfyn Kommune er et godt kendskab til borgerrådgiverfunktionen. Både at der er en borgerrådgiver, og hvad funktionen indeholder. Det kommer til udtryk ved et stigende antal borgere, som henvender sig til borgerrådgiveren, fordi de er blevet rådet til det af en medarbejder, men også i et stigende antal henvendelser til borgerrådgiveren fra medarbejdere og ledere, som søger vejledning og sparring.

Borgerrådgiveren anser henvendelserne fra medarbejdere og ledere som et stort skridt på vejen til at styrke borgernes retssikkerhed og dialogen med borgerne, for i hver eneste sparring ligger læring og en øget opmærksomhed på borgernes perspektiv. Henvendelserne er udtryk for en åbenhed til forandring, et mod til at spørge, når der opstår tvivl, og et ønske om at højne fagligheden. En stor tak til alle medarbejdere og ledere, som henvender sig til borgerrådgiveren, og en åben invitation til at endnu flere benytter muligheden.

Omvendt har borgerrådgiveren oplevet færre henvendelser fra borgere, end det var tilfældet i det første år. Det er svært at sige, hvad årsagen til det er. Der har dog ikke i perioden været arbejdet med promovering af funktionen udadtil, sådan som det var tilfældet i det første år (f.eks. i form af avisartikler, lokalradio, møder med foreninger m.v.), og borgerrådgiverfunktionen er mindre synlig på kommunens hjemmeside end tidligere.

I første del af denne beretningsperiode var det en bevidst strategi, fordi de mange henvendelser det første år var i overkanten af, hvad en enkelt borgerrådgiver kan håndtere. Senere har coronapandemien sat en naturlig begrænsning for, hvor udfarende det har været muligt at være. Restriktionerne og den delvise nedlukning af samfundet i foråret 2020 medførte et tydeligt fald i antallet af henvendelser. Flere borgere, som senere har kontaktet borgerrådgiveren, har givet udtryk for stor forståelse for ventetid i sagsbehandlingen på grund af nedlukningen, og at de derfor ikke har henvendt sig med klager over sagsbehandlingstiden.

Borgerrådgiveren er løbende opmærksom på, om der er brug for at synliggøre funktionen yderligere. Det er vurderingen, at der i det kommende år skal arbejdes på at gøre borgernes kendskab til funktionen endnu større. Det sker ud fra et ønske om at sikre, at alle borgere, som har brug for borgerrådgiverens hjælp, ved at funktionen findes, og hvordan de kan kontakte borgerrådgiveren.

Henvendelser

Borgerrådgiveren har i perioden 1. august 2019 til 31. december 2020 modtaget 293 (i første beretningsår var der 302 henvendelser).

En borger kan kontakte borgerrådgiveren med flere forskellige problemstillinger, og det registreres i så fald som én henvendelse pr. problemstilling.

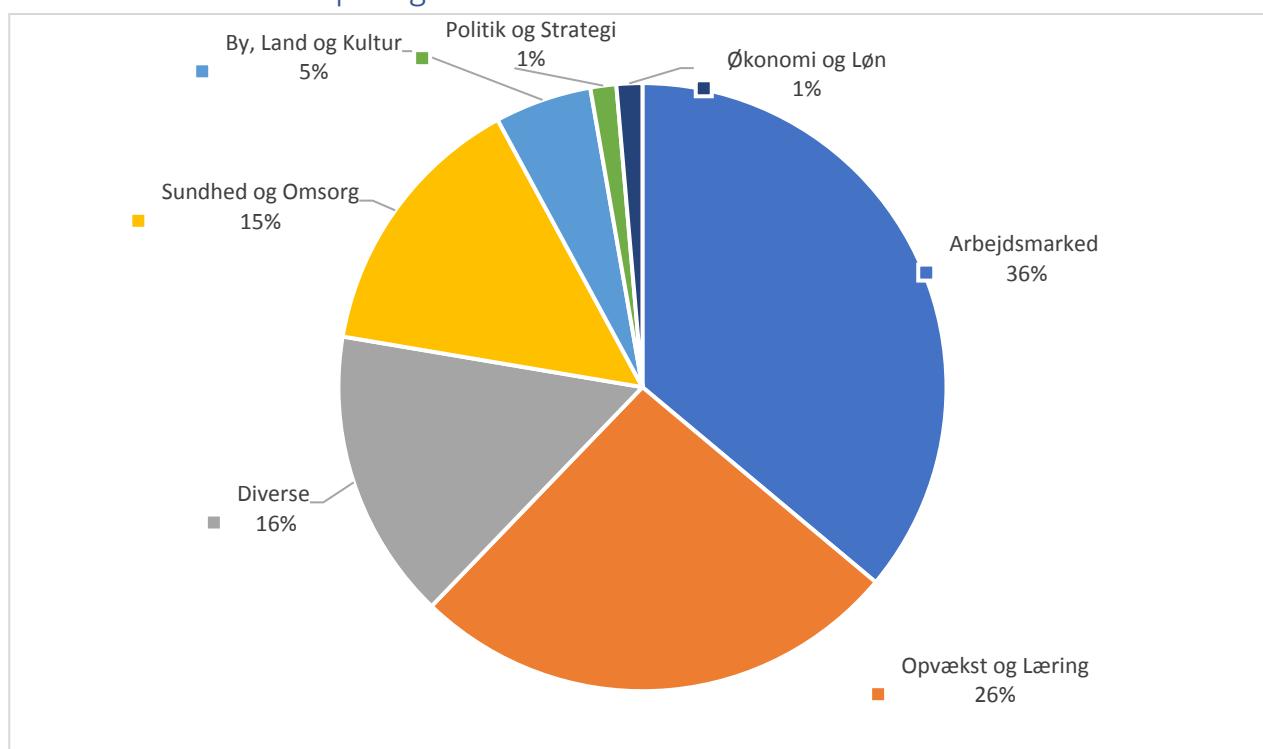
Eksempel

En borger henvender sig for at få hjælp til at udforme en klage over en afgørelse. Senere modtager borgeren en aktindsigt med forkert lovhjemmel og forkert klagevejledning, og en gennemgang af sagsakterne viser, at der tilbage i tid er stoppet en bevilling uden begrundelse og uden oplysning om, at der var tale om en afgørelse, som borgeren kunne klage over. Sådant en borgerhenvendelse udløser tre registreringer: hjælp til at klage, forkert lovhjemmel og manglende afgørelse.

Nogle henvendelser klares med en telefonsamtale, andre løber over flere måneder med samtaler, undersøgelser, kontakt til fagområder, dialogmøder m.v.

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. Henvendelserne kan derfor ikke tages som udtryk for den generelle kvalitet i sagsbehandlingen. Henvendelserne giver alene en indsigt i nogle borgeres oplevelser af sagsbehandlingen, indsigter der dog i sig selv kan være lærerige.

Henvendelser fordelt på fagområder

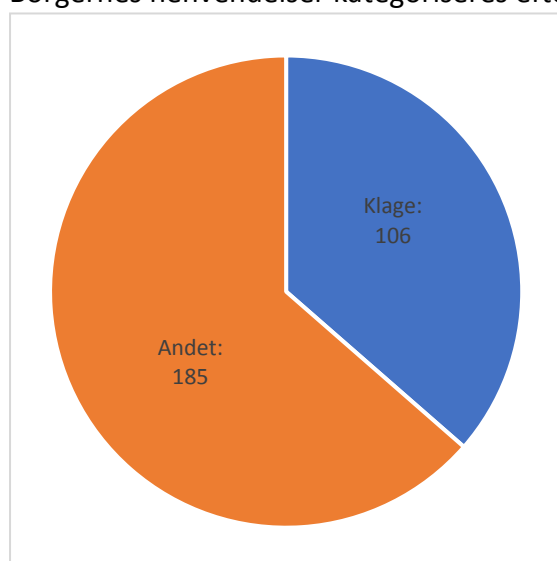


Ligesom i det første år, er det særligt fagområderne 'Arbejdsmarked' og 'Opvækst og Læring', henvendelserne relaterer sig til. Desuden ses en stigning i antallet af henvendelser relateret til fagområdet 'Sundhed og Omsorg' (fra 10% til 15%). Det er forventeligt, at det er de tre fagområder, som håndterer sager af stor betydning for borgernes økonomiske og sociale forhold, der ligger højest. Et lignende mønster ses hos andre borgerrådgivere.

Omvendt er der sket et fald i antallet af 'Diverse'-henvendelser (fra 22% til 16%), hvor borgere henvender sig med spørgsmål eller problemstillinger, hvor rette myndighed er andre end Faaborg-Midtfyn Kommune. Det kan være henvendelser, som skal behandles af Familieretshuset, SKAT, Ankestyrelsen, Udbetaling Danmark, Politiet m.v. I disse tilfælde vejleder borgerrådgiveren borgerne om, hvorfor kommunen ikke er den rette instans, og henviser til, hvor de skal henvende sig. Faldet kan ses som et tegn på, at borgerne er mere opmærksomme på, hvad det er relevant at henvende sig til en borgerrådgiver om.

Typer af henvendelser

Borgernes henvendelser kategoriseres efter, om der er tale om en 'klage' eller 'andet'.



'Klage' dækker over henvendelser, hvor borgeren er utilfreds med noget. Det kan enten være en afgørelse eller den måde, som borgeren er blevet behandlet på.

'Andet' dækker over henvendelser, hvor borgeren har brug for vejledning (94 henvendelser) eller hjælp til at finde vej til rette afdeling/medarbejder (79 henvendelser). Det dækker også henvendelser, hvor borgerrådgiveren har formidlet borgerens henvendelse videre til rette afdeling/medarbejder (12 henvendelser).

Når borgerne henvender sig med 'andet', fungerer borgerrådgiveren som en form for udvidet servicefunktion i kommunen. Borgerne får en god oplevelse af at få hurtigt svar på et spørgsmål, vejledning om rettigheder eller hjælp til at henvende sig det rette sted.

Henvendelserne siger blandt andet noget om, hvor det er svært for borgerne selv at finde svar på kommunens hjemmeside. Det er et emne, som blev omtalt i sidste årsberetning, hvilket har medført flere forbedringer af søgemuligheder m.v. på hjemmesiden, og samlet set kan der konstateres et fald i antallet af borgere, som henvender sig for vejvisning (fra 107 til 79).

Borgerrådgiveren får fortsat flest henvendelser med behov for vejvisning og vejledning indenfor områderne Ydelse og Borgerservice. Det indikerer, at hjemmesiden på disse områder med fordel kan gøres endnu mere brugervenlig.

Borgerrådgiveren gør løbende fagområderne opmærksom på, hvis indhold på hjemmesiden er uklart eller misvisende for borgerne, og kommer med forslag til ændringer.

Eksempel

En borger henvender sig, da det i løbet af en weekend ikke har været muligt at kontakte kommunen med en akut bekymring for et barn. Der er kun oplysning

om, hvor man kan ringe i åbningstiden. Kommunen er forpligtiget til at have en døgnvagt på børneområdet og har det også, men det fremgår ikke af hjemmesiden, hvad man som borger skal gøre udenfor åbningstid. Efter henvendelse fra borgerrådgiveren er der lavet en vejledning på hjemmesiden, som man kan finde ved at skrive 'akut' eller 'døgnvagt' i søgefeltet.

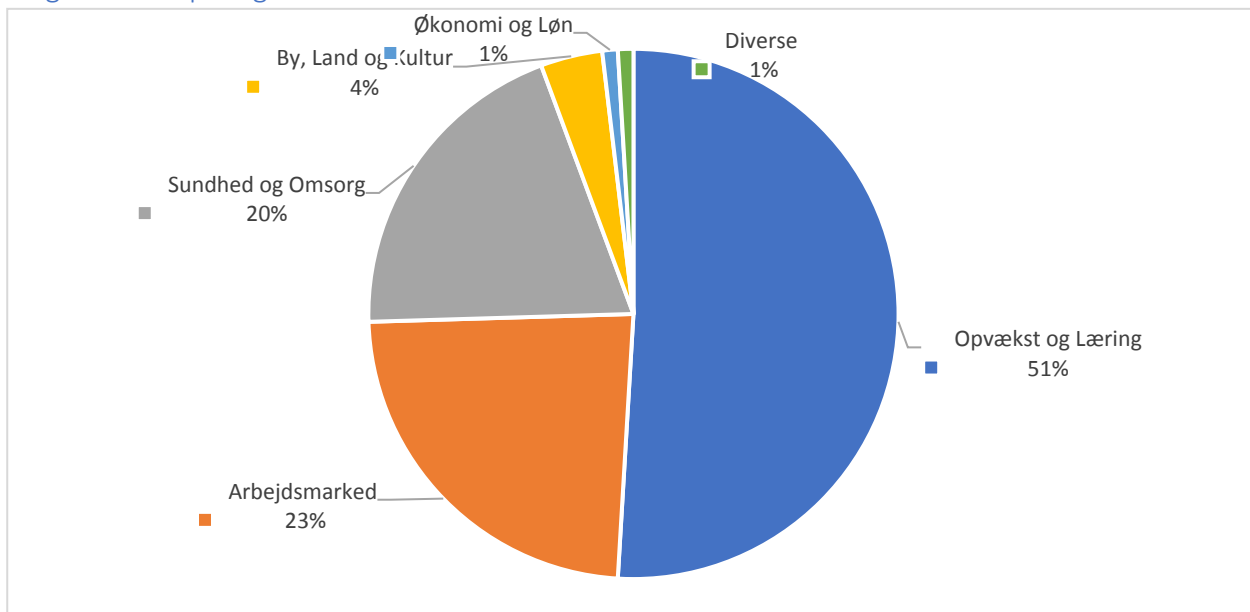
Eksempel

En samarbejdspartner henvender sig, da det ifølge hjemmesiden kun er muligt at lave *skriftlige* underretninger, hvis man som borger eller samarbejdspartner har mistanke om eller kendskab til, at et barn eller en ung udsættes for omsorgssvigt, overgreb, misrøgt eller mistrives. Efter henvendelse fra borgerrådgiveren er der indledt et arbejde med at omformulere teksten på hjemmesiden, så det bliver tydeligt, at underretninger også kan ske *mundtligt*, da det skal være muligt for alle (også dem uden it-kundskaber eller skriftlige formidlingsevner) at underrette kommunen, hvis der er bekymring omkring et barns trivsel.

Klager

Det største læringspotentialer findes i de klager, som borgerrådgiveren modtager. En henvendelse kategoriseres som en klage, når borgeren er uforstående, vred over eller ked af en afgørelse eller den måde, borgeren er blevet behandlet på. Borgeren behøver ikke selv at kalde det en klage – det er indholdet i henvendelsen, der afgør det.

Klager fordelt på fagområder



Fordelingen af klager adskiller sig fra fordelingen af det samlede antal henvendelser. Det er stadig de tre velfærdsområder, som borgerne klager mest over, men Opvækst og Læring er markant højere repræsenteret i fordelingen af klager end de øvrige fagområder. Det er borgerrådgiverens erfaring, at borgerne her ofte klager over flere forskellige ting – det vil sige, at borgere med en aktiv sag i Opvækst og Læring ofte henvender sig med flere forhold, hvilket registreres som flere klager.

Eksempel

En borger henvender sig på grund af frustration over manglende hjælp til familiens handicappede barn. Der er utilfredshed med sagsbehandlingen, som opleves langtrukket. Borgeren savner orientering om sagsgangen og svar på spørgsmål. Der tages initiativ til et dialogmøde med sagsbehandler og en leder. Her gennemgår vi sagerne, hvad der mangler af oplysninger, og hvordan dialogen kan bedres.

Samme borger henvender sig 3 måneder senere. Samarbejdet med sagsbehandler er nu fint, men der er fortsat ikke truffet nogle afgørelser i sagerne. Sagsbehandlingstiderne, som fremgår på hjemmesiden, er overskredet. Borgeren magter ikke selv at rykke mere i sagen. Borgerrådgiveren kontakter fagområdet, som beklager sagsbehandlingstiden og lover borgeren afgørelser indenfor 14 dage.

Samme borger henvender sig nogle uger senere med undren over tre partshøring, som familien netop har modtaget med påtænkt afslag på den hjælp, familien har søgt om. Borgeren oplyser, at der er en række fejl i sagsoplysningerne og har svært ved at overskue at lave partshøringssvar. Det aftales derfor, at borgerrådgiveren støtter familien i at få deres høringssvar formuleret.

Samme borger henvender sig 3 måneder senere. Borgeren oplyser, at familien nu efter 6 måneder har fået bevilget én af de ansøgte hjælpeforanstaltninger (ifølge hjemmesiden er sagsbehandlingstiden 2 måneder), men at der fortsat ikke er modtaget afgørelser på de to andre ansøgninger. Borgeren har ikke hørt fra sagsbehandler og er ved at gå psykisk ned på grund af den manglende hjælp. Borgerrådgiver kontakter igen fagområdet, og det aftales, at sagsbehandler kontakter borgeren og beklager sagsbehandlingstiden samt orienterer om de kommende sagsbehandlingsskridt.

Samme borger henvender sig 3 måneder senere. Familien har nu modtaget bevilling vedrørende den ansøgning, som de indgav 11 måneder tidligere (ifølge hjemmesiden er sagsbehandlingstiden 2 måneder), men der er kun givet en delvis bevilling, og borgeren ønsker støtte til at formulere en klage.

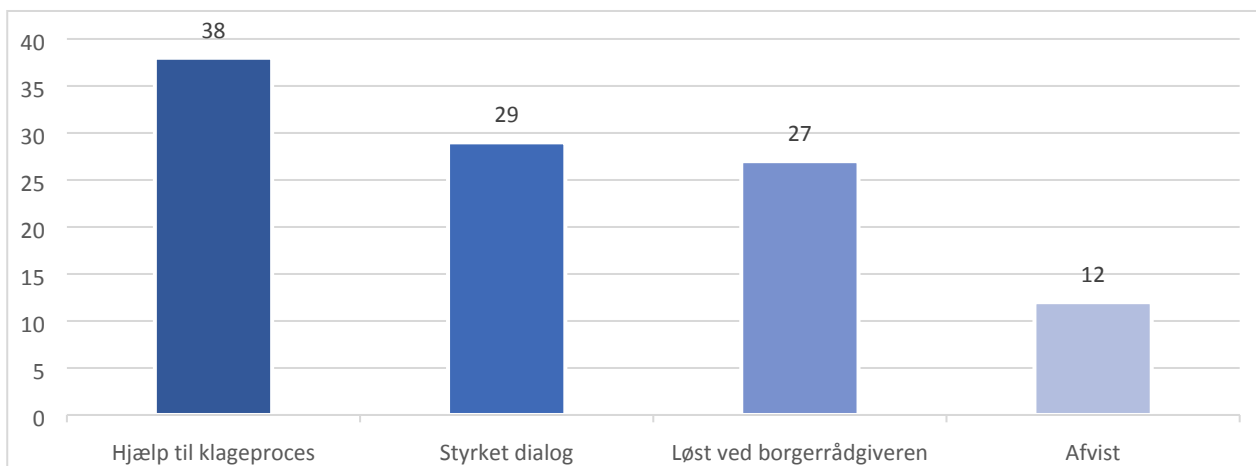
Samme borger henvender sig en måned senere. Borgeren informerer om, at der nu er modtaget bevilling på den tredje hjælpeforanstaltning, som familien søgte om for 12 måneder siden (ifølge hjemmesiden er sagsbehandlingstiden 2 måneder). Derudover er der modtaget en ny afgørelse om yderligere delvis bevilling efter den indsendte klage. Borgeren ønsker støtte til at formulere en klage over denne afgørelse, da den indeholder fejl i beregninger, og da borgeren er uenig i begrundelsen. Derudover oplever borgeren igen manglende svar på henvendelser, manglende kvittering for modtagelse af mails og manglende information om sagsgange. Borgerrådgiveren kontakter igen fagområdet for at genskabe dialog mellem borgeren og sagsbehandler og støtter borgeren i formulering af klage over seneste afgørelse.

Forløbet er ud fra et borgerperspektiv meget uheldigt. Alene den lange sagsbehandlingstid giver anledning til frustration, og begrundelser i afgørelser som afspejler, at familiens behov og problemstillinger ikke er blevet forstået, skaber yderligere frustrationer og mistillid. Trods dette reagerer borgeren med at udtrykke fornyet tillid til sagsbehandler, når sagsbehandler kontakter borgeren, beklager, orienterer om sagsgange, og svarer på borgerens løbende spørgsmål. Det siger ikke så lidt om, hvor meget god kommunikation betyder.

Behandling af klager

Når der er tale om en klage, kan borgerrådgiveren gøre et af følgende:

- Hjælpe med klageprocessen (ved at vejlede om klageprocedure og/eller hjælpe med at udforme en skriftlig klage)
- Styrke dialogen (enten ved at kontakte fagområdet og opklare/løse misforståelser, fejl m.v., eller ved at anmode om et dialogmøde mellem borger og sagsbehandler – og typisk en leder – med deltagelse af borgerrådgiveren)
- Løse klagen selv (samtalet mellem borger og borgerrådgiver løser problemet)
- Afvise klagen (enten fordi sagen er forældet/for gammel, eller fordi der er tale om en sag, som borgerrådgiveren ikke har kompetence til at gå ind i)



Som i eksemplet ovenfor hjælper borgerrådgiveren borgerne med at klage, når de ønsker hjælp til det. Det er helt grundlæggende for oplevelsen af retssikkerhed, at man som borger har mulighed for at klage over afgørelser, man er utilfreds med. Der er to dele i det. Dels at man får givet udtryk for sin holdning og en 'ro' ved at have givet den til kende, så man ikke efterfølgende skal gå med tanken om, hvorvidt det ville have ændret noget at klage. Dels at en anden instans (ofte Ankestyrelsen) ser på sagen med uvildige øjne.

Borgerrådgiveren hjælper typisk borgere, som uden hjælpen ikke selv ville få klaget, fordi de ikke har det psykiske overskud eller har det svært med skriftlig formulering. Andre har brug for hjælp til at strukturere klagen, så den ikke bliver så uoverskuelig og lang, at de vigtigste pointer drukner. Det er samtidig en fordel for dem, som skal behandle klagen.

Citat

”Jeg kan godt skrive klagen selv, men så bliver den 50 sider. Og når jeg redigerer den, kommer den ned på 25 sider”

I sager med behov for ’styrket dialog’ er der typisk opstået så stor mistillid til sagsbehandler, at borgeren har opgivet selv at kontakte fagområdet. Der er ikke tillid til, at henvendelser vil blive besvaret, eller at de vil blive besvaret tilfredsstillende. Manglende svar efterlader borgeren i et tomrum, hvor spekulationer kan få frit løb. Borgerrådgiveren hører i sådanne sager ofte, at borgeren tror, at sagen bevidst forhales, at sagsbehandler ikke kan lide borgeren, at kommunen vil spare penge m.v. Borgerrådgiverens opgave er her at forsøge at genskabe dialogen og tilliden, og det lykkes, når sagsbehandler (og leder) lytter til borgerens oplevelser, beklager hvis der er sket fejl, laver aftaler med borgeren om den fremtidige dialog og holder disse aftaler.

I andre sager (’løst ved borgerrådgiveren’) er det tilstrækkeligt for borgeren at gennemgå sagen med borgerrådgiveren og få uvildig vejledning om, hvordan borgeren selv kan komme videre med sagen.

Citater fra borgere

”Tak for din måde at være på og tålmodighed. Det betyder meget, det du gør”

”Det er guld værd, det du gør. Du lytter, rummer og hører mig”

”Det bedste jeg har gjort i 11 år, var at ringe til dig”

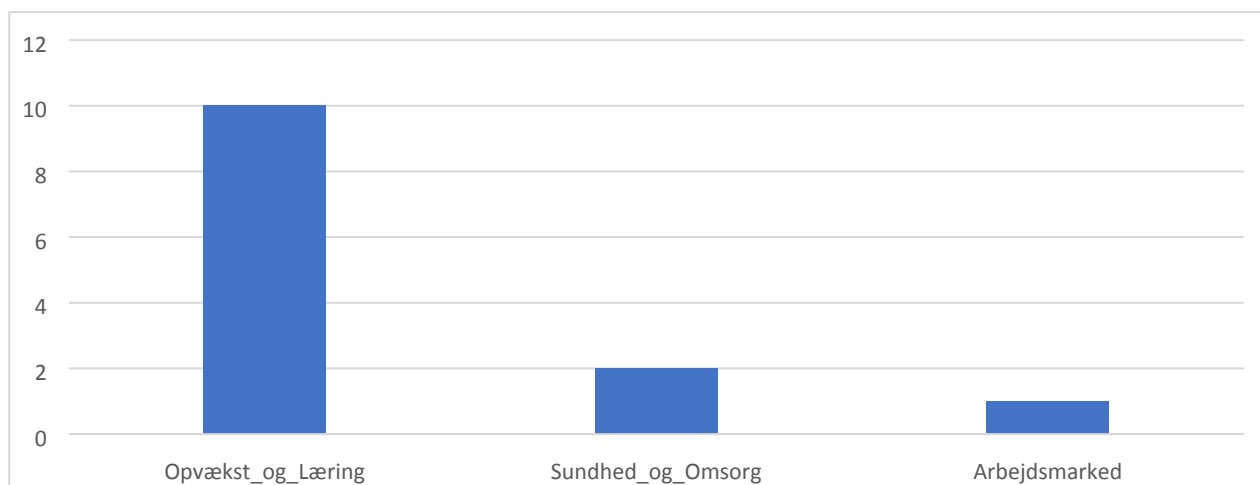
”Jeg er så glad for at kunne læse af”

Anbefalinger

Borgerrådgiveren kan komme med anbefalinger til fagområderne, og det er sket 13 gange i løbet af beretningsperioden. Det kaldes en anbefaling, når borgerrådgiveren skriftligt gør opmærksom på, at der er et forhold, en sagsbehandlingsprocedure eller lignende, det anbefales at ændre på.

Det vurderes løbende, om det er relevant at give skriftlige anbefalinger, eller om små og store forslag til forbedringer bedre sker i mundtlig dialog med relevante ledere i fagområderne. Efterhånden som samarbejdet mellem borgerrådgiveren og fagområderne bliver tættere, er der en tendens til, at mere sker mundtligt, da det er erfaringen, at det er mest fremmende for dialogen og letter forandringsprocesser.

Anbefalinger fordelt på fagområder



Eksempel

En borger henvender sig, da hun for to måneder siden har modtaget en bevilling, men endnu ikke har modtaget den hjælp, hun er bevilget. Borgeren har modtaget brev med oplysning om, at der er ventetid på hjælpen, og at der ikke kan gives en dato for opstart af hjælpen. Borgeren undrer sig over, at der ikke sker noget og får opfattelsen af, at tiden bevidst trækkes ud. Borgerrådgiveren kontakter fagområdet, som herefter orienterer borgeren om den konkrete ventetid. Det bliver ved kontakt til fagområdet klart, at der generelt er ventetid på den bevilgede hjælp, og at formuleringen i brevet til borgeren er generel.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at det er god forvaltningsskik at give borgerne et tidsperspektiv for, hvornår de kan forvente, at en bevilget foranstaltning sættes i gang. Det anbefales derfor, at det er et område, der sættes fokus på, og at tidsperspektivet indskrives i de relevante bevillingsskrivelser.

Borgerrådgiveren oplever, at anbefalingerne modtages positivt med tilbagemelding om, at de vil blive fulgt. Ved opfølgning ses det dog, at især større ændringer som f.eks. tilretning af kvalitetsstandarder er længe om at blive foretaget.

Mønstergenkendelse

Registreringen af henvendelser kan også bruges til at sige noget om, hvilke forhold der giver borgerne anledning til at kontakte borgerrådgiveren, og det giver mulighed for at identificere mulige udviklingsområder eller tendenser i kommunens sagsbehandling.

Ud over udfordringer med at finde frem til rette medarbejder eller selvbetjeningsløsning via hjemmesiden, er det mest interessant at se på, om der er et mønster i, hvad klagehenvendelserne handler om. Med 106 klager fordelt på fem fagområder er der naturligvis stor spredning i, hvad

der klages over, men størstedelen af klagerne kan inddeles i fem hovedkategorier, hvoraf de fleste henvendelser ligger indenfor de to første kategorier. Kategoriseringen indenfor juridiske områder er foretaget af borgerrådgiveren. I parentes er anført den oplevelse, som borgerne giver udtryk for, når de henvender sig.

1. Forvaltningslovens §§ 7, 24 og 25

- Borger kan ikke forstå begrundelsen for afslag (oplevelse af at afgørelsen er forkert)
- Borger har ikke modtaget en afgørelse med begrundelse og klagevejledning. Forespørgsel om hjælp af er afvist mundtligt uden klagevejledning (oplevelse af at det ikke er muligt at klage).

2. God forvaltningsskik

- Manglende svar på henvendelser (oplevelse af at blive ignoreret)
- Manglende orientering fra sagsbehandler om sagens gang (oplevelse af at sagen med vilje forhales)
- Lang sagsbehandlingstid (oplevelse af ikke at få sit behov for hjælp taget alvorligt)
- Lang ventetid på bevilget hjælp - f.eks. familiebehandling, psykologbehandling og bostøtte (oplevelse af at der ulovligt spares penge)
- Manglende indrømmelse af fejl i sagsbehandlingen (oplevelse af uretfærdighed og afmagt)
- Dårlig erfaring med at klage over sagsbehandlingen (oplevelse af ikke at blive taget alvorligt)

3. Retssikkerhedslovens §§ 3, 4 og 10

- Manglende orientering fra sagsbehandler om forventet tidsperspektiv for afgørelse, når den offentliggjorte sagsbehandlingstid overskrides (oplevelse af at sagen med vilje forhales)
- Manglende imødekommelse af ønske om sagsbehandlerskift (oplevelse af ubehag, skam, vrede og afmagt)
- Manglende sagsoplysning og oplysningsskridt (oplevelse af at sagen ikke er fuldt oplyst og objektivt fremstillet)

4. Hjemmelsgrundlag

- Mangel på lovhjemmel eller lovlige kriterier til at træffe afgørelsen (oplevelse af at blive forkert behandlet)

5. Databeskyttelsesforordningens artikel 16

- Manglende berigtigelse af oplysninger i sagen (oplevelse af at urigtige oplysninger bliver ved med at blive brugt i sagen til ugunst for borger)

Forslag til forbedret sagsbehandling

Ovenstående mønster i klagehenvendelser kan suppleres med borgerrådgiverens erfaring med, hvordan henvendelserne håndteres af fagområderne, når borgerrådgiveren 'går ind i sagen'.

I sidste årsberetning foreslog borgerrådgiveren, at der blev sat fokus på at offentliggøre sagsbehandlingsfristerne på kommunens hjemmeside, og det er sket. Det blev foreslået, at sagsbehandlingsfristerne blev opdateret, så de stemmer overens med den reelle sagsbehandlingstid. Det er erfaringen, at alle fagområder har gennemgået og revideret sagsbehandlingsfristerne. Desværre er det også erfaringen, at nogle fagområder har svært ved at overholde sagsbehandlingsfristerne. Borgernes eneste rettighed i sådanne tilfælde er retten til at blive orienteret om et nyt tidsperspektiv for en afgørelse, og en ny orientering såfremt denne tidshorisont heller ikke kan overholdes. Der forestår et arbejde med enten at overholde sagsbehandlingsfristerne eller revidere dem igen, så de stemmer med virkeligheden, og borgerne ved, hvad de kan regne med.

Borgerrådgiveren havde i sidste årsberetning endvidere fokus på venlig og hensynsfuld optræden og sprogbrug, og der har faktisk ikke i denne beretningsperiode været nær så mange henvendelser, hvor borgere føler sig tiltalt nedladende eller uvenligt. Der er dog stadig plads til forbedring, hvilket ses i mønstergenkendelsen ovenfor.

Borgerrådgiveren vil især gerne fremhæve de sager, hvor borgere bliver så utilfredse med sagsbehandlingen, at de klager til ledelsen. Her er det vigtigt med en kultur, hvor det er i orden at inddrømme eventuelle fejl og se borgerens klage som en kilde til læring i stedet for kritik. Det skal kraftigt understreges, at der er tale om få sager, men i de tilfælde hvor borgerrådgiveren har været involveret i sager, hvor borgere har klaget til ledelsen enten mange gange eller over mange ting, er der sket sagsbehandling i strid med regler eller god forvaltningsskik. Det kan der være en fare for at overse i frustrationen over at skulle svare på endnu en klage.

Borgerrådgiveren vil gerne fremhæve Arbejdsmarkeds indsats til inspiration for andre fagområder. Arbejdsmarked har en fleksibel og dialogbaseret håndtering af klager. I en dialog mellem teamleder, juridisk konsulent og afdelingsleder afklares det, hvordan den enkelte klage bedst håndteres (via møde, telefon eller skriftligt). Målet er større borgertilfredshed – at borgeren føler sig set og hørt.

Andre forslag til håndtering af klager kan være:

- Inviter borgeren til at uddybe klagen, hvis den på nogle punkter er uklar
- Undlad at reagere defensivt/forsvarende/modanklagende
- Svar på alle borgerens klagepunkter/spørgsmål – eventuelt med en punktopstilling, hvor borgers henvendelse deles op i punkter og besvares et ad gangen. Det skaber overblik samt sikkerhed for, at man har forholdt sig til alt i klagen
- Beklag tydeligt og utvetydigt, hvis der er sket fejl eller uhensigtsmæssigheder

Derudover opfordrer borgerrådgiveren til, at det meget nøje overvejes, inden det afvises at imødekomme en borgers ønske om sagsbehandlerskift. Når en borger kontakter ledelsen for at få en anden sagsbehandler, må det formodes, at der ligger vægtige grunde og en del overvejelser bag. De fleste borgere udtrykker således tilbageholdenhed overfor at klage, da de frygter repressalier (f.eks. i form af længere sagsbehandlingstid og afslag på ansøgninger). At være presset til at fort-

sætte samarbejdet med en sagsbehandler, man har klaget over, giver ud over ubehaget også en fare for, at borgeren ikke oplever at kunne medvirke i sin egen sag, fordi der ikke er tillid til sagsbehandler. Omvendt kan det betyde en del arbejde at sætte en ny sagsbehandler ind i sagen, så et skift skal naturligvis være velbegrundet, men hensynet til borgeren bør veje tungt.

Som det fremgår af mønstergenkendelsen, fører mangel på svar og kvitteringer ofte til, at borgerne forstiller sig, at de er blevet glemt eller i værste fald bevidst ignoreret og deres sag forhalet. Det kan være en fordel at forventningsafstemme med borgerne, hvor hurtigt de kan forvente svar på henvendelser (som ikke er ansøgninger). I Arbejdsmarked er der fastlagt en 24 timers frist for besvarelse af telefonbeskeder med det mål at øge borgertilfredsheden og oplevelsen af, at kommunen svarer tilbage. Måske kan denne tidsfrist ikke efterleves indenfor alle fagområder, men inspirationen er hermed givet videre. Borgerrådgiveren har i dette beretningssår ikke modtaget nogen klager over manglende svar fra borgere, der har en sag i Arbejdsmarked.

Endelig foreslår borgerrådgiveren et øget fokus på begrundelser i afgørelser. Ifølge Forvaltningslovens §§ 22-24 skal afgørelser være begrundet, med mindre det ansøgte fuldt ud bevilges. Begrundelsen er en forklaring på, hvorfor afgørelsen er, som den er, og den skal være et udtryk for de forhold og overvejelser, som har ført til afgørelsen. Når man som sagsbehandler kan argumentere for sin afgørelse, er der samtidig større garanti for, at afgørelsen er rigtig. Samtidig er der en balancegang i at forklare sine argumenter, så de hverken bliver for lange og uoverskuelige eller så korte, at de ikke giver mening.

Det er borgerrådgiverens erfaring, at forståelige og velbegrundede afgørelser medfører, at borgerne i højere grad accepterer afgørelserne. Hvis man som borger ikke forstår kommunens breve, skaber det usikkerhed og utryghed, som kan give grobund for mistillid til, at ens sag behandles korrekt. Forstår man omvendt, hvorfor man ikke kan få en bevilling, bliver man mindre frustreret og har mindre tendens til at klage. Imødekommende, respektfuld og forståelig skriftlig dialog med borgerne giver færre konflikter og misforståelser, øger effektiviteten i sagsbehandlingen og styrker samtidig borgernes retssikkerhed.

Man kan for eksempel få en kollega, der sidder med et andet lovområde, til at læse afgørelsen igennem og høre, om vedkommende forstår den. Derudover er der inspiration at hente hos Ankestyrelsens udgivelse "At skrive en afgørelse" og Folketingets Ombudsmand https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel_forvaltningsret/begrundelse/

Som det fremgår af beretningen, hjælper borgerrådgiveren løbende borgere med at udforme klager over afgørelser. Borgerrådgiveren har ikke kompetence til at omgøre sager eller tage stilling til, om afgørelsen er rigtig eller forkert, og da sagen allerede er afgjort af sagsbehandler, går borgerrådgiveren som udgangspunkt ikke i dialog med fagområdet om sagen men støtter alene borgeren i at få sine argumenter frem. Da borgerne typisk giver tilbagemelding på klagens udfald, ved borgerrådgiveren, at klagerne ofte medfører, at sagsbehandler ved revurdering ændrer sin afgørelse, el-

ler at sagen bliver hjemvist eller omgjort af Ankestyrelsen. Det er afgørende, at disse klagesager bruges som læring i fremtidige sager.

Undervisning og intern læring

I sidste årsberetning satte borgerrådgiveren som mål i det kommende år at have et øget fokus på at medvirke til forbedringer, så niveauet i sagsbehandlingen kan blive endnu bedre. Det kan ske via undervisning og vejledning af medarbejdere samt ved at yde bistand i projekter m.v. Arbejdet med forbedringer koordineres med kommunens juridiske team.

Borgerrådgiveren oplever et stigende antal henvendelser fra medarbejdere og ledere, som søger sparring til håndtering af en sag eller juridisk vejledning til forståelse af sagsbehandlingsregler. I alt har borgerrådgiveren denne beretningsperiode været involveret i 50 tilfælde, hvor der er givet vejledning, ydet sparring eller formidlet viden, som har givet intern læring.

Der er for eksempel flere gange givet sparring på formuleringer i brevkabeloner samt tekst til kommunens hjemmeside. Borgerrådgiveren kan her både bruges som juridisk sparring og et par friske øjne, som kan være med til at sikre, at teksten ikke bliver indforstået. Sikring af borgernes retssikkerhed handler selvfølgelig om at overholde de forvaltningsretlige regler, men det er næsten lige så vigtigt, at de formuleres til borgerne i et let forståeligt sprog.

Der er også givet vejledning til medarbejdere i konkrete sager, hvor medarbejdere er usikre på, hvordan en sagsbehandlingsregel (f.eks. partshøring, vejledning og journalisering) skal udføres i praksis, eller hvordan en frustreret borger bedst kan svares.

Eksempel

Borgerrådgiveren kontaktes af en medarbejder, som er blevet opmærksom på, at vedkommende har lavet en fejl i sagsbehandlingen. Det drøftes, hvordan der bedst muligt og overfor borgeren mest ordentligt kan rettes op på fejlen.

Desuden er der tilfælde, hvor borgerrådgiveren selv er blevet opmærksom på fortolkningen af en sagsbehandlingsregel, som med fordel kan formidles ud til relevante fagområder. Eller oplevelser af et konkret sagsforløb, som borgerrådgiveren finder, kan give anledning til generel læring.

Eksempel

Borgerrådgiveren modtager løbende nyhedsmails fra Folketingets Ombudsmand, og i maj 2020 kom en nyhed om, at der i en sjællandsk kommune var fundet fejl i klagevejledningerne i sager om partsaktindsigt (når en borger søger om aktindsigt i sin egen sag). Folketingets Ombudsmand fastslog i nyheden, hvordan der klagevejledes korrekt i sådanne sager.

På grund af kendskab til sager om aktindsigt i Faaborg-Midtfyn Kommune, fandt borgerrådgiveren det relevant at sende information til fagområderne med orientering om korrekt klagevejledning i sager om partsaktindsigt, så der var en lejlighed til at efterse klagevejledningerne og eventuelt rette dem til.

I andre tilfælde har borgerrådgiveren via henvendelser fra borgere og efterfølgende undersøgelse af sager set et behov for egentlig undervisning af en eller flere medarbejdergrupper for at styrke fagligheden på et bestemt område. Borgerrådgiveren har i denne beretningsperiode undervist grupper af medarbejdere seks gange. På grund af møderestriktioner som følge af corona-pandemien blev undervisningen i foråret 2020 i første omgang udskudt, men da restriktionerne fortsatte, gennemføres undervisning nu over Skype, så den faglige udvikling ikke forhindres.

Eksempel

I foråret 2020 fik borgerrådgiveren en henvendelse fra Danske Handicaporganisationers lokalafdeling i Faaborg-Midtfyn. Baggrunden var en bekymring for overholdelse af retssikkerheden, når borgere får mundtligt afslag på en ansøgning. Ifølge organisationen blev disse borgere ikke vejledt om deres klagemuligheder.

Borgerrådgiveren har selv modtaget henvendelser fra borgere med samme problemstilling og har derfor taget initiativ til et undervisningsoplæg om emnet. Undervisningen handler dels om de forvaltningsretlige regler så som vejledning, partshøring, retten til skriftlig begrundelse, notatpligt, klagevejledning m.v., men den handler lige så meget om vigtigheden af at være opmærksom på, hvornår man som sagsbehandler vejleder, og hvornår man træffer en afgørelse. Og hvordan man kan gøre forskellen tydelig både overfor sig selv og overfor borgeren, så der ikke opstår misforståelser. Forskellen er vigtig, fordi reglerne og borgernes rettigheder er vidt forskellige, alt efter om der vejledes eller træffes en afgørelse.

I undervisningen er der hentet inspiration fra andre borgerrådgivere og fra Folketingets Ombudsmand.

København kommunens borgerrådgiver om 'forskellen på at vejlede og træffe afgørelse': <https://www.kk.dk/sites/default/files/KlarRet%2016.pdf>

Folketingets Ombudsmands Beretning fra 2019 s. 13: https://www.ombudsmanden.dk/find/nyheder/alle/fob_2019/

Folketingets Ombudsmands myndighedsguide om afgørelsesbegrebet: https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel_forvaltningsret/afgørelsesbegrebet/

Der er planer om yderligere undervisning i 2021, hvor der allerede i januar/februar 2021 er aftalt fem undervisningsseancer over Skype.

Perspektivering

Kommunalbestyrelsen har med budget 2021 besluttet at forlænge borgerrådgiverfunktionen med yderligere tre år ud over den oprindelige bevilling på tre år. Det vil sige i alt seks år fra sommeren

2018. Det giver mulighed for at fortsætte arbejdet med at styrke den gode dialog, sikre retssikkerheden og bidrage til læring og forbedringer af sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren har siden sommeren 2019 haft et øget fokus på at medvirke til at forbedre sagsbehandlingen i Faaborg-Midtfyn Kommune via vejledning og undervisning og vil fortsætte med det. Derudover sørger borgerrådgiveren for at mødes med nye ledere for at præsentere funktionen, ligesom der på lederniveau løbende gøres opmærksom på muligheden for bistand i projekter om kommunens sagsbehandling og betjeningen af borgerne (f.eks. interne retningslinjer og ændringer på hjemmesiden).

I 2021 er det desuden borgerrådgiverens mål at lave forskellige tiltag for at styrke kendskabet til borgerrådgiverfunktionen blandt kommunens borgere. Borgernes henvendelser er afgørende, da det er via disse, borgerrådgiveren får et unikt indblik i, hvor i organisationen der er potentiale for at forbedre sagsbehandlingen og servicen til borgerne.

Borgerrådgiverens løbende udfordring er at være en kendt funktion for både borgere og medarbejdere og at blive brugt som læringsredskab af hele organisationen. Det kræver - ud over kendskab og tillid - en åbenhed for forandring og læring. Jeg oplever, at vi er godt på vej 😊

Derudover kan det kort nævnes, at borgerrådgiveren sammen med landets øvrige borgerrådgivere medvirker i den første fase af et forskningsprojekt om forråelse i socialt arbejde. Forskningsprojektet laves af UC-SYD (en professionshøjskole som blandt andet uddanner socialrådgivere) og ønsket er at afdække/definere, hvad der forstås ved forråelse i socialt arbejde, hvor udbredt det er, og hvordan det kommer til udtryk. Efterfølgende er målet at afklare, hvordan man kan forebygge og afhjælpe forråelse i socialt arbejde.

Borgerrådgiveren har også deltaget i en undersøgelse, Justitia har lavet om borgerrådgiverordningen. Resultatet af undersøgelsen kan ses her <https://justitia-int.org/analyse-borgerraadgiver-ensikring-af-borgernes-retssikkerhed/>. Hovedanbefalingen i Justitias rapport er, at borgerrådgivere gøres obligatoriske og udbredes til alle kommuner. Rapporten har formentlig været en del af årsagen til, at Social- og indenrigsministeren har sat fokus på området. I hvert fald er der som noget helt nyt fra 2021 og tre år frem sat penge af på Finansloven til borgerrådgivning. Faaborg-Midtfyn Kommune kan dermed siges at være på forkant med udviklingen.

Astrid Skotte Lange, januar 2021

Borgerrådgiver
Faaborg-Midtfyn Kommune
Tlf. 72 53 10 17

