



## **Borgerrådgiverens beretning**

**Marts 2016**

---

## Indhold

Forord .....	3
Indledning .....	4
Den dialogbaserede tilgang .....	5
Borgerrådgiver som intern konsulent.....	5
Registrering af henvendelserne.....	6
Målevaluering af borgerrådgiveren .....	7
Tallene taler.....	8
De interne fællescentre.....	8
Sundhed · Pleje og Omsorg · Børn og Unge · Plan, Byg og Vej · Kultur og Fritid .....	9
Borgerhenvendelse – Børn og Unge.....	9
Arbejdsmarked og Borgerservice.....	10
Borgerhenvendelse - Arbejdsmarked og Borgerservice.....	10
Borgerrådgivers anbefalinger .....	11
Familie og Handicap .....	11
Handicapområdet.....	11
Familieområdet.....	12
Borgerrådgivers anbefalinger .....	12
Natur og Miljø.....	13
Borgerrådgivers anbefalinger .....	13
Borgerhenvendelse – Natur og Miljø .....	13
Øvrige henvendelser .....	14
Opfølgning .....	14

## Forord

Rebild kommune besluttede i budgettet for 2015 at oprette en borgerrådgiverfunktion, og den første borgerrådgiver blev ansat i funktionen den 23. februar 2015.

Borgerrådgiveren er ansat af Økonomiudvalget. Der er tale om en uvildig funktion, og borgerrådgiveren er uafhængig af forvaltningen.

Borgerne kan kontakte borgerrådgiveren per mail, telefon, eller ved at møde personligt op på Støvring rådhus, hvor borgerrådgiveren har kontorplads. Der er også mulighed for at mødes udenfor rådhuset – for eksempel i borgerens hjem.

Mange kommuner har i de senere år truffet beslutning om at ansætte borgerrådgivere, og i skrivende stund er det rundt regnet en tredjedel af alle kommuner, der tilbyder borgerne den ekstra service i form af en borgerrådgiver. Borgerrådgiveren arbejder i de fleste kommuner alene, og som konsekvens af behovet for faglig sparring, er der oprettet et netværk af borgerrådgivere, der løbende mødes og erfaringsudveksler på tværs af landet.

Undertegnede blev ansat i stillingen den 1. oktober 2015. Da hver borgerrådgiver har mulighed for at sætte sit eget præg på funktionen,

blev den første tid benyttet til planlægning af tilgang og metode. Blandt andet blev der aflagt besøg hos Folketingets Ombudsmand, der velvilligt brugte nogle timer på sparring i forhold til opstart og fremtidig tilrettelæggelse af borgerrådgiverfunktionen. På samme måde blev der aflagt besøg hos borgerrådgiverne i Randers kommune, og også Aalborg kommunes borgerrådgiver har løbende været mere end behjælpelige med at bidrage med erfaringer. Tak til dem alle.

Formålet med denne beretning er, på en overskuelig måde at give en status på, hvilke henvendelser, der har været i perioden 1. oktober 2015 – februar 2016. Formålet er også at give et overblik over de tendenser og udviklingspunkter, disse henvendelser har sat fokus på. Dertil vil beretningen også give et billede af tankerne der ligger bag borgerrådgiverfunktionen, og borgerrådgiverens fremadrettede tilgang til opgaven med at støtte forvaltningens udvikling.

Målet er, løbende at skabe værdi for både borger og forvaltning.

”

Hjælp til borgerne |

Læring til forvaltningen

Rebild kommune, 1. marts 2016

**Eva Helene Antonsen**



## Indledning

Borgerne skal kunne have tillid til det offentlige og de offentligt ansatte. Det må være ét af de helt grundlæggende principper for offentlig forvaltning. Sagsbehandlingen, samt forvaltningen af statsmidlerne, må være båret af principper, der understøtter det danske demokrati.

Bo Schmidt-udvalgets Kodeks 7 – som offentliggjort i efteråret 2015<sup>i</sup> – er et godt eksempel på nogle nedskrevne principper, der bør kunne findes i enhver offentlig forvaltning. Kodekset bygger på forudsætningen, at embedsmænd i det offentlige har en særlig forpligtelse til at arbejde ud fra principper om lovlighed, sandhed, faglighed, og partipolitisk neutralitet; Ligesom de har ansvar for, at politikernes beslutninger bliver ført ud i livet; At udvikle og tilpasse organisationen i en foranderlig verden; Og ikke mindst, at skabe en kultur, hvor der er åbenhed omkring fejl, og mulighed for at lære af dem.

Rebild kommunes økonomiudvalgs oprettelse af en borgerrådgiverfunktion understøtter dette kodeks for god opførsel i den offentlige forvaltning, og understreger borgerens rettigheder, til gavn for dialogen mellem borger og forvaltning.

Embedsmænd skal gøre sig stor umage med at undgå fejl, men fejl kan ikke helt undgås.

Er det en falliterklæring, at anerkende dette? Er det en falliterklæring at ansætte en borgerrådgiver til at finde fejl, der ikke burde være begået i første omgang? Nej, at være opmærksom på den reelle risiko for, at forvaltningen kan lave fejl, er efter min opfattelse udtryk for rettidig omhu af den ærligste slags.

Borgerrådgiverens arbejde kan derfor være et værdifuldt bidrag i forbedringen af sagsbehandlingen og servicen overfor borgerne.

Borgerrådgiveren kan være en 'second opinion' i en svær sag, eller vejviser udi lovgivningens svære kunst. Der kan være brug for en translator, når forvaltningen taler sit indforståede sprog. Borgerrådgiveren kan skabe overblik – ikke som 'den lille mands advokat', men heller ikke som 'kommunens mand'. Borgerrådgiverens fornemste opgave ligger i at være uvildig, og gennem dialog med borger og forvaltning, at være garant for borgers retssikkerhed.

Borgerrådgiveren er retssikkerhedens vogter, til gavn for såvel borger som forvaltning.



Opgaven er klar – du skal rådgive og vejlede vores borgere. Det handler blandt andet om, at:

- Styrke dialogen mellem borgere og kommune og bistå med at genskabe den, hvis det er gået i hårdknude...
- Hjælpe borgere med at forstå en afgørelse.
- Vejlede borgere om klagemulighederne og de forskellige klageinstanser der findes inden for de områder kommunen beskæftiger sig med.
- Oplyse om sagsprocedurer og -forløb, gøre det enkelt for borgere at finde rundt i det kommunale system og sikre deres retssikkerhed i sagsbehandlingen.
- Evaluere og samle erfaringer fra den virkelighed du møder og viderebringe dem så vi bliver endnu bedre til at sagsbehandle og betjene borgere; så vi lærer af vores fejl og bliver klogere på hvordan vi bedst udfører vores myndighedsopgave.

*Fra opslaget til stillingen som borgerrådgiver i Rebild kommune, august 2015*

”

At være opmærksom på den reelle risiko for, at forvaltningen kan lave fejl, er efter min opfattelse udtryk for rettidig omhu.

## Den dialogbaserede tilgang

En borgerhenvendelse starter altid med udgangspunkt i borgerens egen oplevelse af situationen, men det er meget forskelligt hvilke skridt det efterfølgende afføder. Det kan være alt lige fra en hurtig telefonsamtale der afrundes med et 'tak for hjælpen', til en længerevarende og fortløbende kontakt til borger, med flere møder, forudgående læsning af sagsakter, gennemgang af elektroniske journaler, og kontakt til flere medarbejdere og ledere i forvaltningen.

Fælles for alle henvendelser er dog, at borgerrådgivers tilgang er baseret på dialog.

Den dialogbaserede tilgang kommer også til udtryk i samarbejdet med forvaltningen ved bl.a. indledende og forventningsafstemmende møder med direktører, centerchefer, og også i flere tilfælde funktionsledere og medarbejdere. Herefter er der løbende dialog ved drøftelse af sager med funktionsledere og medarbejdere, ligesom der op til udarbejdelse af denne rapport er tilbudt et evaluerings- og afrapporteringsmøde til alle, fra direktører til medarbejdere. Hvert center har fået lov til at forholde sig til, hvad der gav mest mening for dem, og i nogle centre er det for eksempel aftalt, at borgerrådgiver deltager i et kommende personalemøde, hvor medarbejderne kan få mulighed for at drøfte det seneste halvårs henvendelser og erfaringer.

## Borgerrådgiver som intern konsulent

Borgerrådgivers position som indehaver af flere kasketter, er en position med modstridende interesser. På den ene side skal borgerrådgiver kontrollere forvaltningen, men på den anden side er det kun ved at samarbejde og være i

dialog, erfaringerne fra kontrollen kan bære frugt i form af værdiskabende rådgivning tilbage til forvaltningen. Dette kræver en forvaltning, der er åben for kritik, og nogle medarbejdere, der ikke er bange for at lave fejl.

I det første halve år som borgerrådgiver på posten, er der skabt et givtigt samarbejde med forvaltningen, og der er ydet konsultativ bistand til flere centre i form af fx:

- Inddragelse i forhold til udformning og formulering af brevskebeloner - At have fokus også på den skriftlige kommunikation til borgerne, er at have fokus på forebyggelse.

Borgerrådgiver har i forbindelse med udarbejdelse af nye/forbedrede skabeloner til breve til borgerne, ydet forvaltningsretlig kvalitetssikring af det juridiske indhold, samt sproglig sikring af det kommunikative budskab. Center Arbejdsmarked og Borgerservice har benyttet sig af tilbuddet om konsulentbistand fra borgerrådgiver, ligesom Center Natur og Miljø har henvendt sig flere gange. Også Center Plan, Byg og Vej har tilkendegivet at kunne gøre brug af bistanden ved en kommende redigering af deres skabeloner.

- Tilbud om juridisk rådgivning til medarbejdere og ledere - primært med henblik på sikring af borgers retssikkerhed og forvaltningens overholdelse af forvaltningsretten. Rådgivningen holdes altid på et konsultativt plan, og borgerrådgiver lader altid afgørelser og myndighedsudøvelse være op til medarbejderen. Borgerrådgiver skal aldrig sætte sig i en situation, hvor borgerrådgiver ikke har været uvildig, og efterfølgende skal udøve uvildigt tilsyn i sagen.

De seneste måneder har vist, at tilbuddet om rådgivning fungerer rigtig fint, og borgerrådgiver oplever, at både sagsbehandlere og ledere gør brug af tilbuddet. Målet med rådgivningen er et bestående tilbud om løbende opkvalificering af medarbejderne.

- Tilbud om konkret undervisning – herunder undervisning i specifik forvaltningsret, udført til de enkelte afdelinger.

Både i forbindelse med afrapportering af erfaringer til de enkelte centre, men også på eget initiativ fra ledere, er der lavet aftaler om kommende undervisningsdage. Undervisningen tilrettelægges i samarbejde med centerledere og funktionsledere, og vil blive gennemført efter aftale, i de kommende måneder.

## Registrering af henvendelserne

Borgerrådgiveren har tavshedspligt, men alle henvendelser til borgerrådgiveren bliver registreret digitalt. Dette er der flere grunde til. En registrering giver mulighed for at vende tilbage til sagen efter en periode, og stadig kunne genkalde sig sagens emne, ligesom det giver mulighed for løbende at sikre sig, at alle borgers spørgsmål er blevet besvaret. En registrering giver også en mulighed for løbende at udtrække statistik, og skabe sig overblik over tendenser i typen af henvendelser.

Hver borgerhenvendelse resulterer i en registrering af hvem, der henvender sig, hvad der sker henvendelse om, og eventuelle problemstillinger, der skal undersøges nærmere. Der registreres dato for henvendelse, og hvilket center henvendelsen vedrører. Der noteres også løbende i sagen, hvad der er sket og hvad der er aftalt i forhold til borger.

En borgers henvendelse kan godt resultere i en registrering af flere forskellige sagstyper. Henvendelsen kan for eksempel dreje sig om både vejledning i forhold til lovgivningens muligheder, og en klage over sagsbehandlingen; Eller, handle om både manglende svar fra sagsbehandler, og en klage over langsommelig sagsbehandling. Endeligt kan en henvendelse også registreres som 'uden for kompetence' – hvilket betyder, at

borger har henvendt sig med et emne, som ligger uden for borgerrådgivers kompetence. Der kan være tale om borgere, der henvender sig med spørgsmål som ikke henhører under kommunens forvaltning, men som for eksempel skal besvares af SKAT eller andre offentlige instanser. I tilfælde af henvendelser der ligger udenfor borgerrådgivers kompetencer, stræbes altid mod at give rådgivning om, hvor borger skal henvende sig, for at få svar på sin henvendelse.

Hver henvendelse kan som tidligere nævnt registreres som flere forskellige sagstyper, efter behov. Registreringen af disse sagstyper benyttes bl.a. til opgørelser, som i denne beretning. Der skal dog gøres opmærksom på, at registreringen dækker over borgers *oplevelse* af sagen, og at dette ikke nødvendigvis viser sig at være realiteten, når sagen undersøges til bunds. En borger kan for eksempel henvende sig til borgerrådgiver med en oplevelse af, ikke at have modtaget en afgørelse på en ansøgning. Henvendelsen vil således blive registreret som 'manglende afgørelse'. En nærmere undersøgelse af sagen vil måske vise, at afgørelsen er truffet og skrevet i journalen, men ikke meldt ud til borger. Ovenstående betyder, at sagstypen registreres som 'manglende afgørelse', men i realiteten omhandler en anden problemstilling – problemstillingen, at sagsbehandler ikke behørigt har fået givet afgørelsen videre til borger.

Også interne henvendelser fra medarbejdere til borgerrådgiveren registreres som en henvendelse. Der kan være tale om henvendelser fra sagsbehandlere, der gerne vil have borgerrådgiver med 'på banen' i forhold til en konkret personsag, men der kan også være tale om en sagsbehandler, der henvender sig til borgerrådgiver for at få juridisk sparring i forhold til for eksempel formuleringen af en afgørelse til en borger.

Ovenstående betyder altså, at opgørelsen af sagstyper i denne beretning skal læses med forbehold – at læseren skal være bevidst om forskellen mellem borgers egne oplevelser, og de reelle problemstillinger borgerrådgiver erfarer. Opgørelsen over antal og type af henvendelser dækker således over andet og mere end blot ubestridelige fakta, og skal mere ses som *tendenser*.

Kun borgerrådgiver har i øvrigt adgang til registreringerne om borgerhenvendelserne. Borgere kan altså være trygge ved, at ingen medarbejder i forvaltningen får adgang til de registreringer der er gemt i forbindelse med henvendelsen til borgerrådgiver. Og drøftelse af en borgers sag vil som hovedregel kun ske med forvaltningens ansatte, efter forudgående drøftelse med borger selv.

## Målevaluering af borgerrådgiveren

Som en del af tilgangen til opgaven som borgerrådgiver, er der udarbejdet mål for bl.a. hvor hurtigt en henvendelse til borgerrådgiveren kan forventes besvaret. Målet er udarbejdet af borgerrådgiver selv i anerkendelsen af, at dét at stræbe i mod et mål, kan medvirke til at holde standarden høj.

Ved ansættelsen i oktober 2015, blev der sat et mål om at besvare minimum 95 % af alle henvendelser indenfor 0-1 arbejdsdag.

En opgørelse i forbindelse med denne beretning viser, at målet ikke helt er nået. 66 henvendelser blev besvarede samme dag, 6 henvendelser efter 1 dag, 3 henvendelser efter 2 dage, og 3 henvendelser efter 3 dage. 1 henvendelse blev besvaret delvist, inden jeg trådte ind i stillingen, og den er derfor ikke talt med. I alt har der været 79 henvendelser til borgerrådgiveren i optællingsperioden, hvilket betyder, at 92 % af alle henvendelser er blevet besvarede indenfor 1 arbejdsdag.

Årsagen til den forlængede svartid skyldes primært årsager som sygdom hos borgerrådgiver, eller kursusaktiviteter eller anden mødeaktivitet ud af huset. Der vil løbende og fremadrettet blive holdt øje med svartiden, og målet om at opnå de 95 %, vil fortsat søges efterstræbt.

Feedback og evaluering er begge gode metoder til læring, men læringen har ikke været envejs. I arbejdet med denne beretning er min viden givet videre, men mindst lige så meget viden er modtaget retur. Tak for netop dit bidrag.

## Tallene taler

Som tidligere nævnt, har der i perioden oktober 2015 – medio februar 2016 været 79 enkeltstående henvendelser til borgerrådgiveren. De 79 henvendelser er mundet ud i registreringer af i alt 124 sagstyper.

I det følgende vil henvendelserne blive gennemgået center-vis, således det er muligt at gøre sig nogle tanker om, hvilke tendenser der ses fra center til center.

### De interne fællescentre

Fællescentrene står forventeligt nok for meget få af de borgerhenvendelser, der har været i perioden.

En enkelt borgerhenvendelse har involveret Center It og Digitalisering, og sagen er kort beskrevet herunder.



#### Borgerhenvendelse - It og Digitalisering

En borger henvendte sig til borgerrådgiver, med en bekymring om, hvorvidt en navngivet medarbejder ved Center It og Digitalisering overskred sine beføjelser, og uretmæssigt skaffede sig adgang til borgerens elektroniske sagsakter.

Borgerrådgiver henvendte sig, efter aftale med borger, til Centerchefen for Center It og Digitalisering, der iværksatte en helt konkret undersøgelse af medarbejderens fysiske mulighed for adgang til alle relevante It-systemer, ligesom der blev iværksat en konkret logning af medarbejderens færden i systemerne.

Logningen og beskrivelsen af medarbejderens adgang til systemerne gav et klart billede af, at borgeren ikke havde noget at frygte. Medarbejderen havde ikke skaffet sig uretmæssig adgang til borgerens elektroniske oplysninger, og havde heller ikke muligheden for det. Informationen blev videregivet til borgeren, og borgeren følte sig herefter tryk ved, at retssikkerheden var overholdt.



## **Sundhed · Pleje og Omsorg · Børn og Unge · Plan, Byg og Vej · Kultur og Fritid**

Centrene Sundhed og Pleje og Omsorg har alle kun haft få henvendelser i opgørelsesperioden. Center Sundhed står for en enkelt henvendelse, som alene bestod i et ønske om et telefonnummer til en medarbejder. Center Pleje og Omsorg står for to af henvendelserne. Også i den ene af disse henvendelser, var der alene et ønske om et telefonnummer til en medarbejder.

I forhold til Center Børn og Unge, har der været to henvendelser. Begge henvendelser blev løst forholdsvist hurtigt og i god dialog med center og borger.

Center Plan, Byg og Vej står for 3 henvendelser i perioden – herunder en henvendelse fra en borger, som søgte råd og vejledning til reglerne om folkeregister-registrering ved flytning til en ny-etableret adresse i kommunen. Ved hjælp fra medarbejdere hos såvel Center Plan, Byg og Vej, som Borgerservice og Folkeregistret, var det hurtigt og nemt at finde nogle nyttige oplysninger til borger.

Center Kultur og Fritid har i opgørelsesperioden slet ikke været repræsenteret i forhold til henvendelser fra borgere.



### **Borgerhenvendelse – Børn og Unge**

En borger henvendte sig til borgerrådgiver på baggrund af sin søns mistrivsel i dagplejen. Borger følte ikke, at hun blev hørt. Borger fortalte, at sønnen i dagplejen gav udtryk for at trives, men at mistrivslen først kom til udtryk når han kom hjem. Det var dog borgers opfattelse, at sønnens mistrivsel skyldtes forhold i dagplejen.

Borger spurgte ind til, hvilke muligheder hun havde, ud over at tale med dagplejemor og dagplejepædagog, som hun ikke følte, tog hendes søns problemer alvorligt.

Borgerrådgiver kunne fortælle, at alle borgere, med børn i mistrivsel har mulighed for selv at henvende sig direkte til kommunens PPR. Denne mulighed tog borger op, og der skabtes en kontakt mellem PPR og borger.

## Arbejdsmarked og Borgerservice

Center Arbejdsmarked og Borgerservice er forventeligt ét af de centre, der vil få mest opmærksomhed i en beretning fra borgerrådgiveren. Området er lovreguleret af en kompleks og til tider svært forståelig lovgivning, og det er forventeligt, at et center, der behandler forsørgelsesydelse, vil få en del henvendelser til borgerrådgiveren.

Borgerrådgiver har således fået i alt 21 henvendelser vedrørende Center Arbejdsmarked og Borgerservice (CAB). De 21 henvendelser har resulteret i registrering af 35 sagstyper.

2 af henvendelserne vedrører Borgerservice, mens de resterende henvendelser vedrører Arbejdsmarkedsområdet.

I 7 af henvendelserne efterspørger borgerne råd og vejledning i forhold til lovgivningens muligheder. Borgerne tilkendegiver blandt andet, at lovområdet er komplekst og uigennemskueligt, og at de har svært ved at se, om de har fået ansøgt om alt, de har mulighed for at søge om. Et eksempel på en sådan henvendelse refereres kort herunder.

I 4 af henvendelserne handler problemstillingen om, at borger føler, at sagsbehandlingen er for langsommelig, og i 5 af henvendelserne er borger uenig i en afgørelse truffet af medarbejderen i forvaltningen. I 4 af henvendelserne oplyser borgeren, at der er en dårlig kommunikation eller et dårligt samarbejde med sagsbehandler.

Nogle af de nævnte henvendelser er løst ved, at borger er opfordret til at få en snak med sagsbehandler eller nærmeste leder. Som bekendt kan kommunikation være en svær ting, men med dialog kan man komme langt, og borgerrådgiver forsøger altid at understøtte dialogen mellem borger og forvaltning.

Ofte kan det være svært for borger at finde ud af, hvad den overordnede plan for sagsbehandlingen er, og deri ligger en vigtig formidlingsopgave for sagsbehandler. I nogle henvendelser har det været givtigt at hjælpe borgeren til at få nedskrevet nogle af sine spørgsmål, og lade sagsbehandler besvare dem efterfølgende.

Til tider modtager borgerrådgiver henvendelser fra borgere, der ønsker at skifte sagsbehandler, og som ikke kan se, at det nuværende samarbejde kan fortsætte. I disse tilfælde kan borger-



### Borgerhenvendelse - Arbejdsmarked og Borgerservice

En borger henvendte sig til borgerrådgiver, da hun oplevede at have så lille et økonomisk rådighedsbeløb, at hun ikke havde råd til at afholde sine boligudgifter i nuværende bolig. Borger fortalte, at hun grundet kronisk nedsat arbejdsevne ikke fremover ville kunne forvente en højere indtægt end sin nuværende, og at hun havde svært ved at se, hvordan hun skulle kunne overleve på indtægten.

Borgerrådgiver iværksatte en undersøgelse af, hvilke muligheder lovgivningen åbner for en borger på fast, lav social ydelse. Rebild kommune har både mulighed for at bevilge rimelige enkeltudgifter til for eksempel flytning til billigere bolig og boligindskud til almennyttige boliger. Rebild kommune har også en forpligtelse til at sørge for midlertidig bolig til husvilde.

Borgeren orienteredes om de forskellige muligheder, og mulighederne drøftedes i forhold til hendes konkrete situation.

rådgiver vejlede om proceduren ved ønsket om at skifte sagsbehandler. Som udgangspunkt har borgeren ikke ret til et skifte, men det drøftes ofte med borgeren, at der måske også kan være andre muligheder for at bedre samarbejdet.

I 5 af de 21 henvendelser har borger klaget over manglende afgørelser på ansøgninger. I et enkelt tilfælde havde borgeren ikke modtaget afgørelsen, fordi fristen for at behandle ansøgningen endnu ikke var udløbet. I et andet tilfælde viste en efterfølgende undersøgelse, at afgørelsen behørigt var sendt til borgeren, men at borgeren af forskellige årsager ikke huskede at have modtaget den.

Ved gennemgang af nogle af henvendelserne viste der sig dog et billede af, at det i nogle sager var svært at genskabe forløbet. Forvaltningen har en notatpligt ifølge offentlighedsloven, og notatpligten er netop vigtig for blandt andet muligheden for at kunne rekonstruere forløbet i en sag. Også udformningen af afgørelser og begrundelser er vigtige, da uheldige udformninger kan forvirre borgeren, og skabe tvivl om, hvad der bevilges og hvad der gives afslag på.

### **Borgerrådgivers anbefalinger**

I forlængelse af borgerrådgivers erfaringer fra henvendelser vedrørende Center Arbejdsmarked og Borgerservice, er der aftalt konkret undervisning i forvaltningsretten, med henblik på et øget fokus på dette i medarbejdergruppen.

I forvejen har flere sagsbehandlere taget i mod borgerrådgivers tilbud om juridisk sparring, og i

3 ud af de 21 henvendelser, er der givet konkret juridisk sparring til sagsbehandlere eller ledere, som har henvendt sig med ønsket. At medarbejderne selv henvender sig til borgerrådgiveren, tages som et udtryk for, at der i medarbejdergruppen ligger et positivt ønske om at udvikle sig og forebygge fejl. Der vil i de kommende måneder blive arbejdet på at udbrede kendskabet til borgerrådgivers tilbud om juridisk sparring.

---

## **Familie og Handicap**

I gennem de senere år, har der været stor fokus på sagsbehandlingen i Center Familie og Handicap, og både medarbejdere og ledere er fortsat meget opmærksomme på den store indflydelse de har på borgernes liv og hverdag. Afgørelserne fra centret har alle meget stor betydning for borgerne, og det har været forventeligt, at også Center Familie og Handicap vil fylde en del i denne beretning.

I alt har der været 25 henvendelser vedrørende Center Familie og Handicap. De 25 henvendelser har resulteret i en registrering af i alt 45 forskellige sagstyper.

29 henvendelser vedrører Familiedelen, 13 henvendelser vedrører Handicapidelen, og 3 henvendelser har ikke været mulige at placere konkret.

## **Handicapområdet**

6 ud af 13 henvendelser handler om, at borgerne har oplevet manglende afgørelser eller manglende svar fra sagsbehandler som et problem. Borgerne fortæller blandt andet, at de oplever ikke at blive ringet tilbage til, når de har lagt besked på sagsbehandlers telefonsvarer.

Funktionsleder fortæller, at en enkelt sagsbehandler har været sygemeldt noget af tiden, og at dette kan være årsag til nogle af oplevelserne.

Flere borgere oplyser dog også dårlig kommunikation med sagsbehandlerne, som årsag til henvendelsen til borgerrådgiver. Borgerne føler sig talt ned til, og dårligt behandlet af sagsbehandlerne.

## Familieområdet

På familieområdet har 13 ud af 29 henvendelser handlet om, at borgerne oplever dårligt, respektløst samarbejde, manglende inddragelse i sagsbehandlingen, og/eller at borgeren ikke får svar/afgørelser/at sagsbehandlingen er for langsom. Tallene er fremkommet ud fra borgerens subjektive oplevelser, og er som tidligere omtalt ikke nødvendigvis et udtryk for, at det er tilfældet i alle sager. Men flere borgere oplever altså, at kommunikationen til og fra centret er dårlig, og at de ikke føler sig hørt og set på optimal vis.

Ud over ovenstående kommunikationsproblemer har borgerrådgiver ved gennemgang af sager bidt mærke i, at der i flere sager er set problemstillinger vedrørende manglende datadisciplin. Det er set, at medarbejdere har sendt beskeder og svar til borgere, via blandt andet almindelig mails, hvor sikkerheden ikke lever op til kravene til It-sikkerhed for det offentlige.



## Borgerrådgivers anbefalinger

På baggrund af de nævnte fund, er det borgerrådgivers anbefaling, at der sættes ekstra fokus på såvel datadisciplinen i centret, som kommunikationsproblemerne mellem medarbejdere og borgere.

I en anerkendelse af, at kommunikationsproblemer går ud over såvel borgerens oplevelse af sagsbehandlingen, som sagsbehandlerens arbejdsmiljø, vurderer borgerrådgiveren, at en opkvalificering af medarbejdernes kommunikation vil kunne højne kvaliteten af samarbejdet fremover.

Centret har valgt at tage borgerrådgivers anbefalinger meget seriøst, og der er aftalt følgende tiltag som reaktion på baggrund af borgerrådgivers afrapportering:

- Borgerrådgiver indkaldes til at holde oplæg om datadisciplin på et fælles personalemøde for centret. Problemstillingen er tværgående, og det vurderes at være et emne, der er vigtigt, at alle medarbejdere har kendskab til. Mødet er skemalagt, og borgerrådgiver er indkaldt.
- På samme møde afsættes tid til, at borgerrådgiver kan evaluere samlet til medarbejdergruppen. Især problemstillingen vedrørende borgernes oplevelse af dårlig kommunikation, er der afsat tid til drøftelse af.
- Centret har i forvejen ansøgt om kompetenceudviklingsmidler til administrations borgerkontakt, men på baggrund af borgerrådgivers erfaringer, har ledelsen besluttet at udvide ansøgningen til at dække hele myndighedsafsnittets borgerkontakt. Det betyder, at centret vil bruge ressourcer på at sætte fokus på kommunikationen mellem borgere og medarbejdere.

## Natur og Miljø

Henvendelserne vedrørende Center Natur og Miljø har i opgørelsesperioden ikke været mange, men fælles for 5 af de 6 henvendelser er, at emnet omhandler uenighed mellem naboer.

I halvdelen af henvendelserne, er det sagsbehandler selv, der har taget kontakt til borgerrådgiver. I første omgang har ønsket fra sagsbehandlerne været, at borgerrådgiver skulle mægle i mellem naboerne, men da der er tale om forhold mellem to privatpersoner, og ikke mellem borger og forvaltning, har dette ikke været en mulighed.

I stedet har borgerrådgiver stået med 'på siden' som en ekstra tryghed for borgeren, som har benyttet borgerrådgiver i juridiske spørgsmål, og i forhold til at sikre en uvildig rådgivning.

## Borgerrådgivers anbefalinger

På baggrund af henvendelserne vedrørende Center Natur og Miljø, kunne man overveje muligheden for at ansætte en egentlig nabomægler. En nabomægler med kompetencer indenfor den mere kommunikative mæglingsdel vil formodentlig kunne lette forvaltningens arbejde en del, og derudover bedre borgernes naboskab. Ansættelse af en sådan nabomægler ligger dog helt udenfor den service forvaltningen må anses at være forpligtet til, og forslaget om en mægler er således blot en idé.



### Borgerhenvendelse – Natur og Miljø

En borger henvendte sig til borgerrådgiver, da han var generet af en nabo som støjede mere end gennemsnittet. Borger søgte råd og vejledning til sine rettigheder som borger, og til hvilke forpligtelser forvaltningen har i forhold til at pålægge naboen påbud om at sænke støjniveauet.

Borgerrådgiver undersøgte området og informationen om borgers rettigheder, og forvaltningens forpligtelser i forbindelse med nabostøj. I realiteten viste det sig, at forvaltningen ikke havde så mange sanktionsmuligheder overfor naboen, at det kunne afhjælpe borgers gener. Der sås således ikke mange muligheder for at dæmpe nabostridigheden, og borger var ikke tilfreds med svaret.

I et sådant tilfælde kunne det have været praktisk med muligheden for at tilbyde noget reel mægling mellem borger og nabo, således, at der kunne indgås nogle kompromiser mellem naboerne, der ikke kunne opnås via lovgivningen.

## Øvrige henvendelser

I nogle tilfælde kan henvendelser til borgerrådgiveren ikke kategoriseres under nogen specifik del af forvaltningen. Der kan for eksempel være tale om henvendelser fra andre myndigheder, hvor formålet kan være at opnå en samarbejdsaftale med borgerrådgiveren.

Der kan også være tale om henvendelser, der vedrører alle, eller større dele af forvaltningen. En sådan henvendelse modtoges for eksempel fra en borger, der påpegede, at sagsbehandlingsfristerne på Rebild kommunes hjemmeside ikke var fyldestgørende og behørigt opdaterede for alle områder.

Ifølge retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, er kommunalbestyrelsen forpligtet til at fastsætte frister for de sagsområder på de sociale områder.

Som en del af den konsultative indsats til forbedringer i forvaltningen, har borgerrådgiver påtaget sig opgaven med at indhente de nødvendige oplysninger fra de relevante centre. De sammenstillede oplysninger vil herefter blive forelagt byrådet. De endeligt godkendte sagsbehandlingsfrister vil blive offentliggjort på Rebild kommunes hjemmeside.

## Opfølgning

I forbindelse med udgivelse af beretning fra tidligere borgerrådgiver Camilla Donslund, er der i september 2015 sket opfølgning i den strategiske ledergruppe. Gruppen har drøftet borgerrådgiverens fund og erfaringer, og der er drøftet fremadrettet handling.

Opfølgning og fremadrettede handlinger, som aftalt på baggrund af herværende beretning, vil kunne læses i næste beretning.



### **Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2:**

Kommunalbestyrelsen 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.

---

## Læs mere

Bo Smith-udvalgets rapport fra september 2015:

<http://www.fm.dk/nyheder/pressemeddelelser/2015/09/nyt-kodeks-for-embedsmaend-i-centraladm>

KLs fortolkning af kodekset fra januar 2016:

[http://www.kl.dk/ImageVaultFiles/id\\_76137/cf\\_202/Kodeks-for-forvaltningens-raadgivning.PDF](http://www.kl.dk/ImageVaultFiles/id_76137/cf_202/Kodeks-for-forvaltningens-raadgivning.PDF)