



FAABORG-MIDTFYN
KOMMUNE

Borgerrådsgiverens årsberetning 2021



Indhold

Indledning.....	1
Borgerrådgiverens funktion.....	1
Henvendelser.....	2
Eksempel.....	2
Henvendelser fordelt på fagområder og stabe	2
Typer af henvendelser	3
Klager	4
Klager fordelt på fagområder	4
Behandling af klager	5
Styrket dialog.....	5
Hjælp til klageproces	6
Løst ved borgerrådgiveren	6
Anbefalinger	6
Eksempel.....	7
Eksempel.....	7
Mønstergenkendelse.....	8
1. Forvaltningslovens §§ 22, 24 og 25	8
2. God forvaltningsskik	8
3. Retssikkerhedslovens §§ 3, 4, 10 og 66	8
Forslag til forbedret sagsbehandling	9
Sagsbehandlingsfrister	9
Orientering om sagens gang.....	10
Kvittering på henvendelser.....	10
Begrundelser og klarhed i afgørelser	11
Læring af Ankestyrelsens afgørelser	11
Undervisning og intern læring.....	11
Perspektivering.....	12

Indledning

Denne beretning fra Faaborg-Midtfyn Kommunes borgerrådgiver dækker perioden 1. januar til 31. december 2021.

Sidste beretning dækkede en periode på 17 måneder og for at kunne se tal og tendenser for dette års beretning i forhold til den sidste, er det nødvendigt med visse omregninger og anvendelse af procentsatser. Det vil blive gjort så overskueligt som overhovedet muligt.

Faaborg-Midtfyn Kommune har haft en borgerrådgiver siden 1. august 2018, og dette er borgerrådgiverens tredje 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 og har brug for vejvisning.

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 arbejder uafhængigt 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 blandt andet forvaltningsret og god forvaltningsskik i tæt samarbejde med kommunens juridiske team. Borgerrådgiverens fokus er på borgerens perspektiv – det vil sige at fokus er på borgerens oplevelse af mødet med kommunen, og hvordan det kan forbedres.

Henvendelser

Borgerrådgiveren har i perioden 1. januar til 31. december 2021 modtaget 212 henvendelser. Omregnet er det stort set det samme som i sidste beretningsperiode (her var der 293 henvendelser på 17 måneder, hvilket svarer til 206,8 på et år).

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. Samme borger har spørgsmål vedrørende en børneopsparings betydning ved ansøgning om kontanthjælp og ønsker at søge om flexboligtilladelse.

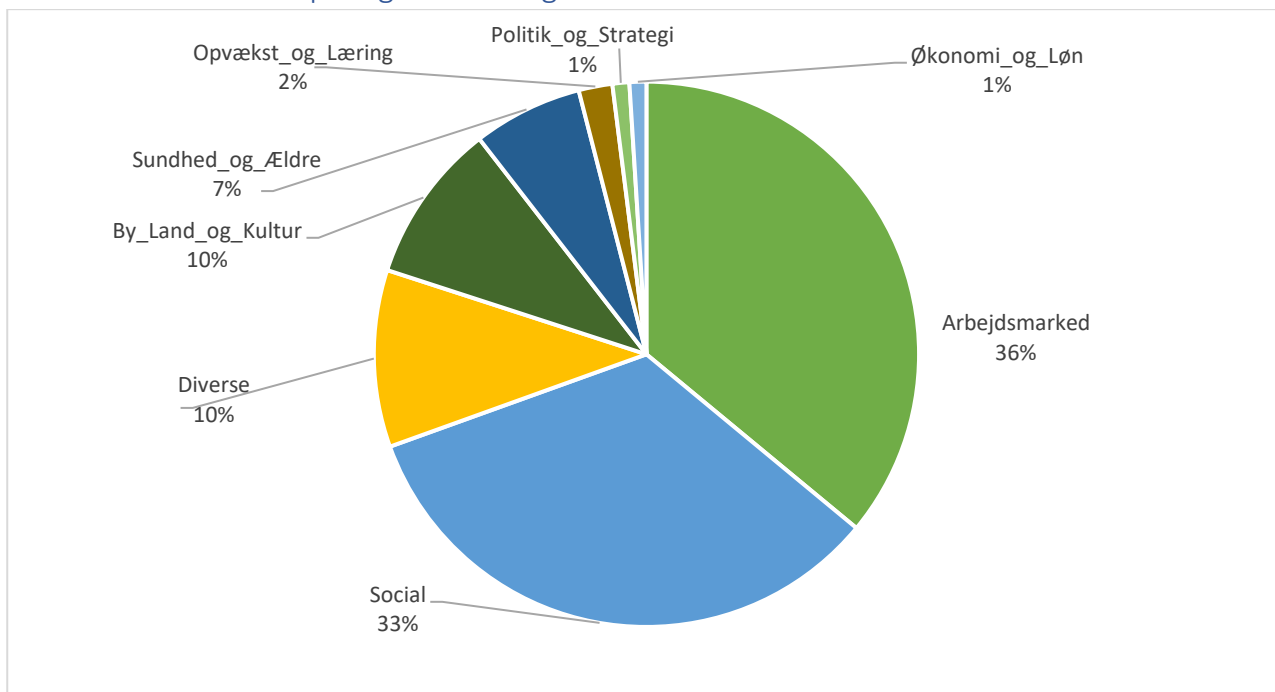
Borgerrådgiveren yder hjælp til at udforme en klage. Vejleder om reglerne for formue samt oplysningspligt i forbindelse med ansøgning om kontanthjælp. Og vejviser borger til kommunens selvbetjeningsløsning vedrørende flexboliger samt telefonnummer til rette afdeling.

Sådan en borgerhenvendelse udløser tre registreringer: hjælp til at klage, vejledning og vejvisning.

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 og stabe



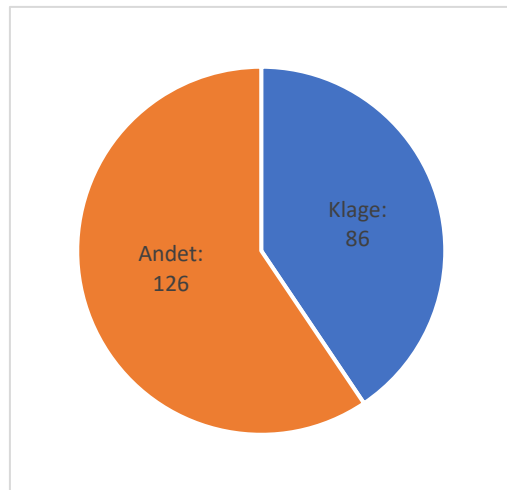
I 2021 blev Socialområdet etableret ved en organisationsændring. Socialområdet er sammensat af afdelinger, der tidligere var organiseret i Opvækst og Læring samt Sundhed og Omsorg. Det gør sammenligninger med tidligere beretningsår sværere. Tendensen er dog den samme som tidligere, nemlig at borgerhenvendelserne overvejende kommer fra fagområdet Arbejdsmarked samt de afdelinger, hvor der behandles sager om børn og handicappede med behov for særlig støtte (de afdelinger er nu samlet i Socialområdet). Det er forventeligt, at der kommer flest henvendelser fra disse to fagområder, da de håndterer sager af stor betydning for borgernes økonomiske og sociale forhold. Et lignende mønster ses hos andre borgerrådgivere.

Derudover er der sket en stigning i antallet af henvendelser fra fagområdet By, Land og Kultur fra 5% til 10%. Halvdelen af henvendelserne er dog fra borgere som blot har behov for hjælp til at finde rette afdeling i By, Land og Kultur, og hvor der derfor er vejvist ved at oplyse relevant telefonnummer.

Antallet af 'Diverse' henvendelser er faldet siden første beretningsår fra 22% til 16% og i år til 10%. 'Diverse' dækker over henvendelser fra borgere med spørgsmål eller problemstillinger, som ikke hører under 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 være et udtryk for, at borgerne i stigende grad er bevidste om, 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. 86 af henvendelserne i 2021 (svarende til 41%) har været klager. Det er en lille stigning i forhold til sidste beretningsperiode, hvor klagerne udgjorde 36% af henvendelserne.

'Andet' dækker over henvendelser, hvor borgeren har brug for vejledning (73 henvendelser) eller hjælp til at finde vej til rette afdeling/medarbejder (53 henvendelser).

Når borgerne henvender sig med 'andet', fungerer borgerrådgiveren som en form for udvidet servicefunktion i kommunen og bidrager dermed til selve formålet med at have en borgerrådgiver: at der ydes en endnu bedre service til borgerne. Borgerne får hurtigt svar på et spørgsmål, vejledning om rettigheder eller hjælp til at henvende sig det rette sted. Det er borgerrådgiverens oplevelse, at borgerne er glade for denne hjælp.

Borgerrådgiveren har i tidligere årsberetninger omtalt, at det på nogle områder kan være svært som borger selv at finde svar på spørgsmål eller finde rette afdeling på kommunens hjemmeside.

Søgemulighederne på hjemmesiden er som følge deraf blevet forbedret. Antallet af henvendelser vedrørende behov for vejvisning er i de tre beretningsperioder faldet fra 107 til 79 til 53.

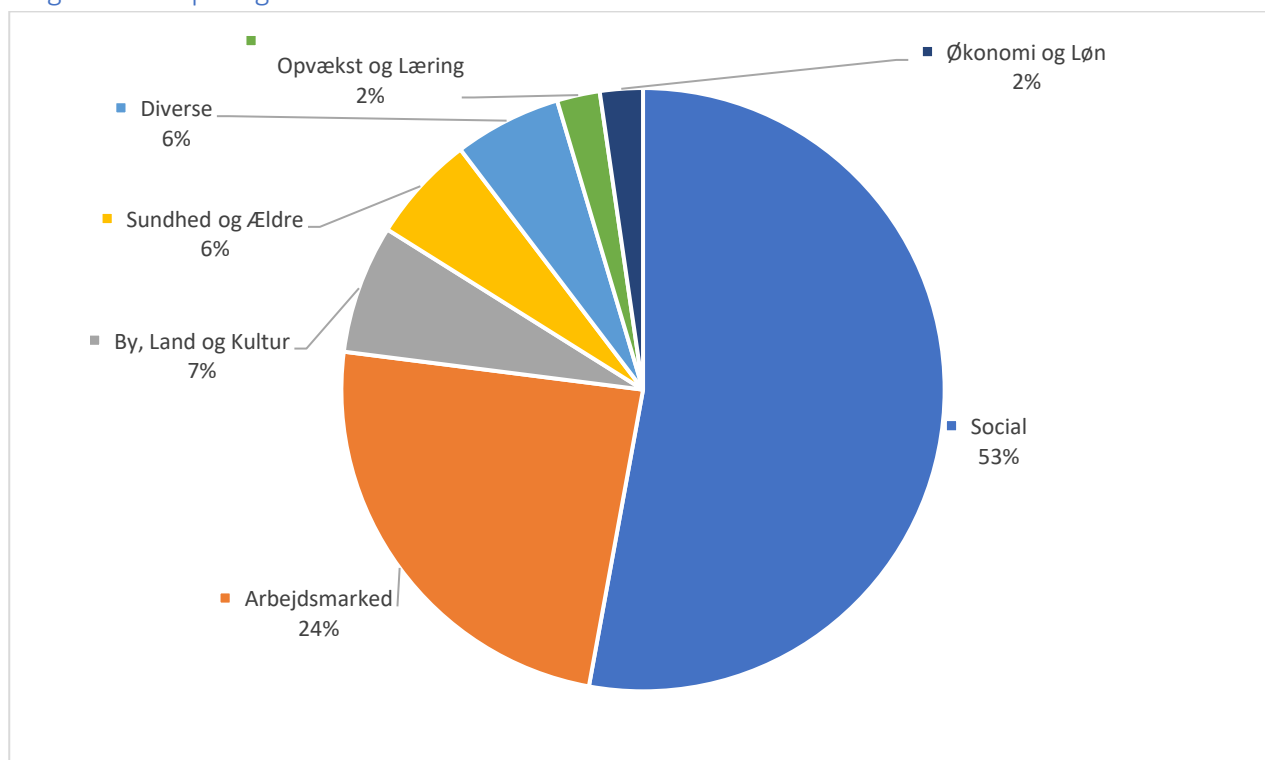
Borgerrådgiveren får flest henvendelser med behov for vejvisning indenfor områderne Ydelse og Borgerservice samt Miljø og Byg. Det indikerer, at indholdet på hjemmesiden på disse områder kan gøres endnu mere brugervenlig. Borgerrådgiveren indgår gerne i projekter og dialog med de ansvarlige for indholdet på hjemmesiderne for at medvirke til, at borgerne selv kan finde svar og vej. Når det er sagt, vil der naturligvis altid være borgere, som ikke anvender kommunens hjemmeside eller af andre grunde foretrækker at kontakte borgerrådgiveren for vejvisning. Det er derfor ikke et mål i sig selv, at borgerrådgiveren ikke får henvendelser om vejvisning.

Borgerrådgiveren er i 2021 blevet inddraget i arbejdet med at gøre oversigten over sagsbehandlingstider på den kommende nye hjemmeside mere overskuelig og lettere for borgere at søge på. Det bliver spændende at følge, hvordan den nye hjemmeside bliver mere brugervenlig.

Klager

Som nævnt ser borgerrådgiveren kun et fåtal af alle de sager, som behandles i kommunen. Det primære læringspotentiale findes i de sager, hvor borgerne klager til borgerrådgiveren. 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

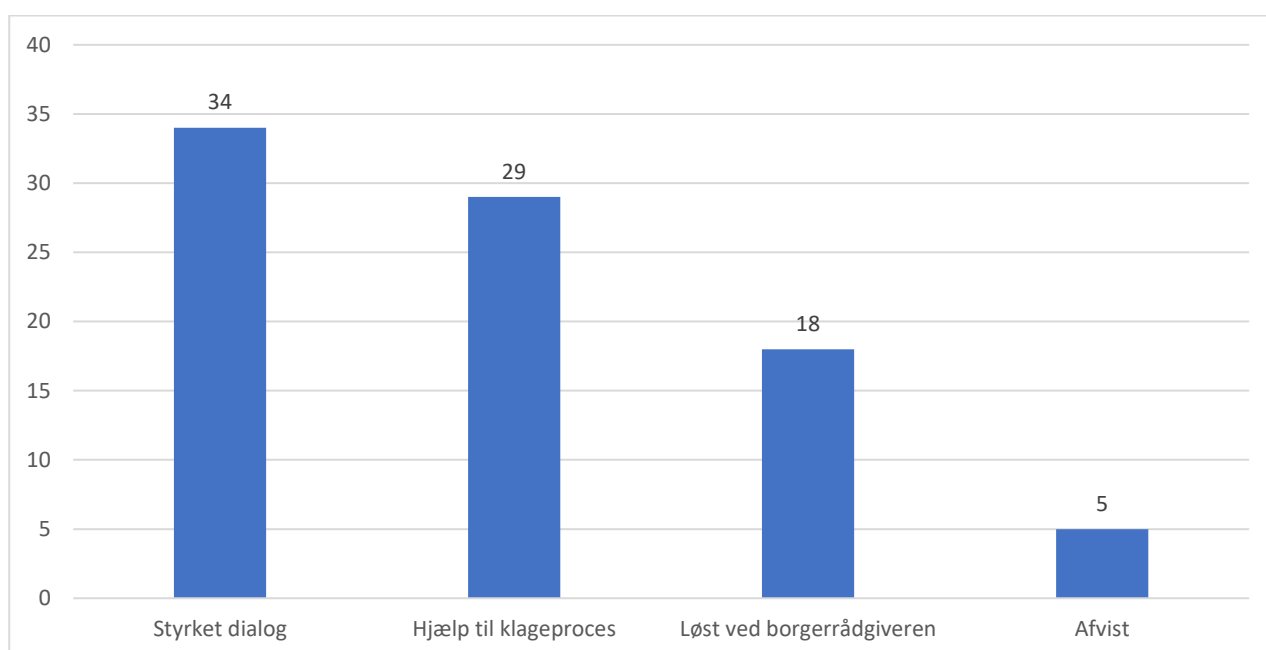


Som det fremgår af diagrammet, er ca. halvdelen af alle klagesagerne indenfor Socialområdet, og en gennemgang viser, at borgerrådgiveren finder et læringsperspektiv i 27 ud af 46 af disse klagesager. For uddybning af indholdet i klager og mulige læringsperspektiver henvises der til afsnittene 'Mønstergenkendelse' og 'Forslag til forbedret sagsbehandling'.

Behandling af klager

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

- 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)
- Hjælpe med klageprocessen (ved at vejlede om klageprocedure og/eller hjælpe med at udforme en skriftlig klage)
- 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)



Styrket dialog

I sager med behov for styrket dialog er der typisk opstået så stor mistillid til sagsbehandler, at borgeren har opgivet selv at kontakte fagområdet, eller at kontakten er konfliktfyldt. Borgerrådgiverens opgave er her at forsøge at genskabe dialogen og tilliden. I cirka halvdelen af sagerne med behov for styrket dialog er der afholdt dialogmøder med borger, sagsbehandler og nærmeste leder.

Behandlingen af sagen starter med, at borgerrådgiveren har en eller flere samtaler med borgeren, for at indkredse problemstillingerne, og hvad disse gør ved borgerens oplevelse af sagsbehandlingen (f.eks. at borger føler sig uretmæssigt ignoreret, afvist, mistænkeliggjort, talt ned til, skældt ud eller lignende). Derefter kontakter borgerrådgiveren med borgers samtykke fagområdet og beskriver borgers oplevelser samt ønsket om at forsøge at bedre samarbejdet via et/flere dialogmøder.

Forud for dialogmøderne udarbejder borgerrådgiveren i samarbejde med borgeren en dagsorden med de punkter, det er vigtigt for borger at få drøftet. Dagsordenen sendes inden mødet til sagsbehandler og leder, så de har mulighed for at forberede sig. På selve mødet er borgerrådgiveren ordstyrer og sørger for, at det bliver tydeligt, hvilke aftaler omkring sagsbehandlingen og samarbejdet, der indgås undervejs. Møderne er ofte meget følelsesladede for borgerne, og der kan

derfor være behov for pauser og aftale om opfølgende møde, hvor der samles op på løse ender og aftaler.

Erfaringen viser, at tilliden kan genskabes, når sagsbehandler og leder lytter til borgerens oplevelser, beklager hvis der er sket fejl, laver aftaler med borgeren om det fremtidige samarbejde og holder disse aftaler. Andre gange er mistilliden så dyb, at den ikke kan genoprettes. Her kan det eventuelt blive relevant med sagsbehandlerskift eller alene at fokusere på at få skabt klarhed omkring, hvad borger søger om, så der bliver oprettet konkrete ansøgningssager, og at borger får klare meldinger om, hvornår der kan forventes svar på ansøgninger og henvendelser.

Hjælp til klageproces

Borgerrådgiveren hjælper borgerne med at udforme klager, når de ønsker hjælp til det, og når det er borgerrådgiverens vurdering, at borgerne ikke selv kan udforme klagen. Det kan enten skyldes manglende psykisk overskud, fysisk handicap eller udfordringer med at formulere sig skriftligt. I forbindelse med udformningen af klagen lytter borgerrådgiveren til de argumenter, borgeren har til sagen og drøfter naturligvis selve afgørelsen, hvis borger har svært ved at forstå den.

Det er helt grundlæggende for retssikkerheden, at man som borger har mulighed for at klage over afgørelser, man er utilfreds med. Derfor er det også helt afgørende, at fagområderne reagerer på sådanne henvendelser fra borgere ved at revurdere sagen og sende den til klageinstansen (ofte Ankestyrelsen), hvis afgørelsen fastholdes. Borgerrådgiveren har erfaret nogle få tilfælde, hvor dette ikke sker, og borgernes klagerettighed dermed er tilsidesat. Der er sat ledelsesmæssig fokus på området, og undervisning er aftalt.

Løst ved borgerrådgiveren

I nogle sager er det tilstrækkeligt for borgeren at gennemgå sagen med borgerrådgiveren og få uvildig vejledning, hvorefter borgeren føler sig klædt på til selv at gå videre med sagen. Eller at borgeren efter gennemgang og vejledning forstår sin sag bedre og ikke længere ønsker at klage.

Anbefalinger

Borgerrådgiveren kan komme med anbefalinger til organisationen. 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 lave skriftlige anbefalinger, eller om små og store forslag til forbedringer bedre sker i dialog med lederne i organisationen. I første beretningsår blev der givet 15 anbefalinger og i andet år 13. I dette beretningsår er der ikke lavet nogen skriftlige anbefalinger. Det skal ses som et klart udtryk for, at samarbejdet mellem borgerrådgiveren og fagområderne er blevet stærkere, og at borgerrådgiveren som følge heraf ikke har fundet behov for at lave anbefalingerne skriftligt.

Det er ikke det samme som, at der ikke har været behov for at ændre eller forbedre forhold i året, der er gået, men alene en vurdering af, at det har været tilstrækkeligt at nå disse forandringer via dialog. Borgerrådgiverens henvendelser bliver taget alvorligt, relevante ledere inviterer til dialog, og der bliver arbejdet med forandringsprocesser i de enkelte afdelinger.

Indsigten i sagsbehandlingen via borgerhenvendelser er en hjælp til at skabe forbedringer og læring. Borgerrådgiveren oplever en åbenhed overfor at revurdere sagsbehandling og lære af fejl samt et ønske om at medvirke aktivt til at skabe endnu bedre service til borgerne.

To eksempler på samarbejdet mellem borgerrådgiveren og organisationen skal her fremhæves:

Eksempel

Borgerrådgiveren havde i sommeren 2021 et møde med ledere og fagspecialister fra Børne- og Familieafdelingen om de mønstre, borgerrådgiveren ser i sagerne med det formål at gøre opmærksom på mulige udviklings- og læringspunkter.

Afdelingen tog efterfølgende initiativ til at udarbejde et internt notat om god forvaltningsskik, som borgerrådgiveren gav sparring på, hvorefter det blev præsenteret for medarbejderne i afdelingen.

I notatet fremgår det blandt andet, at der som følge af god forvaltningsskik skal kvitteres for modtagelse af borgerhenvendelser indenfor 2 hverdage, og at der skal informeres om tidshorizonten for svar, hvis der ikke kan svares på henvendelsen samtidig med kvitteringen. Det fremhæves i notatet også, at der skal gøres brug af autosvar på mail og telefon ved ferier, kurser m.v., så borgere (og samarbejdspartnere) er bekendte med fraværet og ikke venter unødigt på svar. Derudover tilstræbes det i videst muligt omfang ikke at sende afgørelser eller anden vigtig information til borgerne lige op til weekender eller ferier, hvor borgeren ikke har mulighed for at kontakte sagsbehandler og drøfte det tilsendte.

Der er tale om et notat, som har til formål at ensrette og sikre god kvalitet i samarbejdet med borgerne, og det harmonerer meget fint med de forslag til forbedret sagsbehandling, som borgerrådgiveren har givet.

Eksempel

En borger henvendte sig til borgerrådgiveren vedrørende en sag om modregning i særlig støtte (særlig støtte er en økonomisk ydelse som visse borgere med lav indkomst og høje boligudgifter og/eller mange børn kan være berettiget til).

Gennemgang af lovgivningen på området og efterfølgende dialog med afdelingen Ydelse gjorde det klart, at der i den konkrete sag og gennem mange år, har været en forkert praksis på området, hvor borgerne ikke er blevet vejledt om muligheden for fradrag forud for modregning i støtten, når borgerne havde deltidsarbejde. Det betød, at den konkrete borger fik udbetalt nogle penge, som forkert var blevet modregnet, men det betød også, at flere andre borgere kunne være i samme situation.

Borgerrådgiveren var i løbende dialog med ledelsen på området om at fremfinde og genbehandle tidligere sager, og hvordan man skulle håndtere de sager, som ikke kunne fremfindes i systemet.

Jurister fra Politik og Strategi bidrog til at afdække, hvor langt tilbage i tid, sagerne skulle genbehandles (forældelsesreglerne), og

kommunikationskonsulenter fra Politik og Strategi hjalp med at formulere og indrykke annoncer i lokalaviserne, så muligt berørte borgere kan henvende sig og få deres sag revurderet.

Sagen må fremhæves som et særligt godt eksempel på samarbejde mellem afdelinger, god dialog og værdien af at have en borgerrådgiverfunktion.

Mønstergenkendelse

Registreringen af borgerhenvendelser kan 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. Det er i den sammenhæng mest relevant at se mønstre i, hvad klagehenvendelserne handler om.

Med 86 klager fordelt på seks fagområder og stabe er der stor spredning i, hvad der klages over. Der er dog ligesom i sidste beretningsperiode en overvægt af klager (60), som ligger indenfor hovedkategorierne forvaltningsloven, retssikkerhedsloven og god forvaltningsskik. 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 §§ 22, 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 kvittering/svar på henvendelser (oplevelse af at blive ignoreret)
- Manglende orientering fra sagsbehandler om sagens gang (oplevelse af at sagen med vilje forhales)
- Manglende inddragelse i sagen (oplevelse af ikke at blive hørt og lyttet til)
- Lang sagsbehandlingstid (oplevelse af ikke at få sit behov for hjælp taget alvorligt)
- Lang ventetid på bevilget hjælp - f.eks. familiebehandling og bostøtte (oplevelse af at der ulovligt spares penge)
- Uklarhed i breve (forvirring over rettigheder)
- 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, 10 og 66

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

- Borgers henvendelse om utilfredshed med en afgørelse opfattes/registreres ikke som en klage. Sagen revurderes ikke og sendes ikke til ankeinstansen (oplevelse af at det ikke er muligt at klage)

Forslag til forbedret sagsbehandling

Set i lyset af at borgerrådgiveren ser meget få af de sager, som i alt behandles i kommunen, vurderer borgerrådgiveren altid, om en klagesag er udtryk for en enlig svale eller kan være udtryk for et mere generelt mønster. Med andre ord suppleres klagehenvendelserne med borgerrådgiverens erfaring med, hvordan henvendelserne håndteres af organisationen, når borgerrådgiveren går ind i sagen. Mødes borgerrådgiveren med udtryk som 'sådan plejer vi at gøre', 'det er der ikke tid til' eller 'det er en almindelig praksis' er der grund til at tro, at den enkelte klagesag ikke er unik men et udtryk for en praksis, som mange borgere møder.

Sagsbehandlingsfrister

Borgerrådgiveren har i de to forrige årsberetninger haft fokus på sagsbehandlingsfristerne. Dels at de fremgår på kommunens hjemmeside, dels at fristerne stemmer overens med den reelle sagsbehandlingstid, og dels at borgerne orienteres skriftligt, hvis sagsbehandlingstiden ikke kan overholdes – alt sammen noget, som fremgår af Retssikkerhedsloven¹ og dermed er lovkrav.

På baggrund af borgerhenvendelser og erfaring fra dialog med fagområderne, sætter borgerrådgiveren igen i denne beretning fokus på sagsbehandlingsfristerne. Som oftest når man dykker ned i et område, viser der sig flere nuancer, som det vurderes relevant at dele i denne beretning.

F.eks. er det helt afgørende for overhovedet at drøfte overholdelse af sagsbehandlingsfrister, at borgernes henvendelser opfattes og registreres som ansøgninger, da sagsbehandlingstiden begynder at løbe fra det tidspunkt, hvor borger ansøger. Borgerrådgiveren har efter aftale med ledelsen undervist en lang række afdelinger i vigtigheden af at være opmærksom på, om en borgerhenvendelse alene kan besvares med vejledning, eller om borgeren med sin henvendelse rent faktisk ansøger om noget, borgeren har krav på at få en afgørelse på. Det er håbet og forventningen, at undervisningen vil reducere udfordringen med, at borgere oplever, at deres henvendelser ikke registreres som ansøgninger, eller at de oplever at få mundtlige afslag uden mulighed for skriftlig begrundelse eller klagevejledning.

I forbindelse med undervisningen er det på visse områder desuden blevet klart, at det ikke er alle sagsbehandlere, som kender til eller er bevidste om de offentliggjorte sagsbehandlingsfrister. Dermed er de ikke altid opmærksomme på, om fristen i en konkret sag er overskredet og derfor heller ikke opmærksomme på at give borgeren skriftlig besked om nyt tidsperspektiv for en afgørelse. Det er heller ikke alle afdelinger, som anvender systemadvisering. Systemadvisering er en mulighed for at indsætte en påmindelse i sagsbehandlingssystemet, så man som sagsbehandler bliver mindet om, når en sagsbehandlingsfrist overskrides.

Påmindelsen kan hjælpe sagsbehandler med at huske at få skrevet til borgeren om nyt forventet afgørelsestidspunkt. Derudover kan systemadvisering hjælpe til at sætte fokus på/prioritere sager, som trækker ud, og endelig kan det give ledelsen et overblik over, hvor mange sager, der

¹ § 3 i lovbekendtgørelse 2021-08-04 nr. 1647 om retssikkerhed og administration på det sociale område

behandles indenfor (og udenfor) den offentliggjorte sagsbehandlingstid. Overblikket kan bruges som et ledelsesinstrument og til at vurdere, om der er grundlag for at revidere sagsbehandlingsfristerne, hvis de viser sig at afvige fra den reelle sagsbehandlingstid.

Sagsbehandlingsfristerne på kommunens hjemmeside er borgernes rettesnor for, hvornår borgerne kan regne med svar på en ansøgning. Dermed fungerer de som en forventningsafstemning overfor borgerne, hvilket i sig selv er positivt for et samarbejde. Omvendt kan det opleves frustrerende for borgerne og negativt for et samarbejde, hvis de ikke overholdes.

Orientering om sagens gang

Derudover får borgerrådgiveren henvendelser fra borgere, som mangler orientering om sagens gang (altså hvad der sker i sagen) – især når den trækker ud, eller når sagsbehandlingstiden er meget lang, som den f.eks. er i sager om støtte til handicapbil og borgerstyret personlig assistance. Det medfører som oftest, at borgerne får tanker om, at kommunen 'sylter sagen med vilje for at spare penge', at sagsbehandler 'ikke laver noget', eller at sagsbehandler 'ikke kan lide mig og derfor forhæler min sag'. Det er selvfølgelig ikke rigtigt, men det er de tanker og følelser, som manglende orientering ofte medfører.

Folketingets ombudsmand har i sin årsberetning 2020 berørt emnet https://www.ombudsmanden.dk/find/nyheder/alle/beretning_2020_offentliggjort/Sagsbehandlingstider. Her skriver han: *"Ikke mindst når sagsbehandlingstiden er lang, er det vigtigt, at myndigheden underretter borgerne om status i deres sag og om den forventede sagsbehandlingstid."*

Det kan være en fordel at skrive ind i arbejdsgangsbeskrivelser eller lignende, at borgerne løbende skal orienteres om de forskellige sagsbehandlingsskridt. Det kan medvirke til at nedbringe frustration og også medføre færre opkald og mails fra borgere med spørgsmål til sagen, som kan være forstyrrende og tidskrævende for sagsbehandlerne at svare på.

Kvittering på henvendelser

I sidste årsberetning havde borgerrådgiveren også fokus på, at manglende kvittering/svar på henvendelser ofte medfører, at borgerne forstiller sig, at de er blevet glemt eller i værste fald bevidst ignoreret, og deres sag forhalet. Mønsteret gentager sig i henvendelserne i dette beretningsår, men kun på to fagområder: Socialområdet samt By, Land og Kultur. Borgerrådgiveren fremhævede sidste år Arbejdsmarkedets frist på 24 timer for besvarelse af telefonbeskeder, og kan som nævnt tidligere i denne beretning nu fremhæve Børne- og Familieafdelingens arbejde med god forvaltningsskik, hvor det blandt andet er besluttet, at der skal kvitteres for henvendelser (telefoniske såvel som skriftlige) indenfor 2 hverdage.

Borgerrådgiveren kan klart anbefale andre afdelinger at have tilsvarende interne regler, så det ikke er op til den enkelte sagsbehandler selv at vurdere, hvor hurtigt det er rimeligt at reagere på en borgerhenvendelse. Det interessante fra dialogen med Børne- og Familieafdelingen var nemlig, at det også for sagsbehandlerne er godt med en klar rettesnor, da nogen kan føle et indre pres for at kvittere/svare indenfor få timer, mens andre synes, at f.eks. en uges svartid er rimeligt. Med en klar ledelsesmæssig udmelding sættes en ensartet standard til fordel for både borgere og sagsbehandlere.

Begrundelser og klarhed i afgørelser

Derudover foreslår borgerrådgiveren et fortsat fokus på begrundelser i afgørelser (se årsberetningen for 2019/20) – og i det hele taget formulering af afgørelser. Herunder at det ikke går så stærkt med at skrive dem, at der mangler ord, eller at sætninger ikke giver mening. Det er rigtig fint at bruge brevskebeloner, så ensartede afgørelser ikke skal skrives fra bunden hver gang, men det kræver en opmærksomhed på at indsætte de rette ord og rette skabelonen til, så den passer til den konkrete sag.

Læring af Ankestyrelsens afgørelser

Afslutningsvis opfordrer borgerrådgiveren til, at afgørelser fra Ankestyrelsen systematisk anvendes som læring. Selv i tilfælde hvor kommunen får medhold i sin afgørelse kan der være vigtig læring at hente, fordi Ankestyrelsen f.eks. præciserer det faglige skøn eller kommenterer, at borgeren kan være berettiget efter anden lovgivning end den, der er givet afslag efter. I disse tilfælde kan læringen i afgørelserne bruges i fremtidige sager og til at være opmærksom på, om borgere skal vejledes til at søge hjælp i en anden afdeling, som eventuelt kan bevilge det ansøgte.

Undervisning og intern læring

Borgerrådgiveren har sammen med fagområderne løbende 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. Undervisning koordineres med kommunens juridiske team.

Som noget meget positivt oplever borgerrådgiveren et stigende antal henvendelser fra medarbejdere og ledere, som søger sparring til håndtering af en sag eller juridisk vejledning til forståelse af sagsbehandlingsregler. Henvendelserne er med til at styrke borgernes retssikkerhed og dialogen med borgerne, for i hver eneste sparring ligger læring og en øget opmærksomhed på borgernes perspektiv.

I alt har borgerrådgiveren i denne beretningsperiode været involveret i 53 tilfælde, hvor der er givet vejledning, ydet sparring eller formidlet viden, som har givet intern læring, og det er en stigning på 51,9 % i forhold til sidste beretningsperiode.

Der er givet vejledning i konkrete sager og på generelt niveau, hvor medarbejdere er usikre på, hvordan en sagsbehandlingsregel (f.eks. partshøring, vejledning og journalisering) skal udføres i praksis, hvordan en frustreret borger bedst kan svares, eller hvordan man retter op på en fejl. Borgerrådgiveren sætter stor pris på disse henvendelser og ser dem som udtryk for, at det er lykkedes at skabe en borgerrådgiverfunktion, som både borgere og ansatte har tillid til og har værdi af at kontakte.

I andre tilfælde har borgerrådgiveren via henvendelser fra borgere og efterfølgende undersøgelse af sager samt dialog med fagområderne set et behov for egentlig undervisning af en eller flere medarbejdergrupper for at styrke fagligheden på et bestemt område. Trods møderestriktioner som følge af corona-pandemien er der gennemført undervisning otte gange i 2021 – de fleste virtuelt over Skype. Der er tale om undervisning i forskellige forvaltningsretlige regler så som vejledning, partshøring, retten til skriftlig begrundelse, notatpligt, klagevejledning m.v. Borgerrådgiveren tilpasser undervisningen til de forskellige afdelinger og inddrager konkrete eksempler, så

undervisningen bliver så relevant og anvendelig som mulig. Derudover er der undervist i reglerne om aktindsigt sammen med kommunens juridiske team, hvor borgerrådsgiverens bidrag blandt andet består i at tydeliggøre, hvad det betyder for borgerne at få sager om aktindsigt behandlet hurtigt, og hvorfor begrundelser for undtagelser i aktindsigt er særligt vigtige at være skarpe på.

Der er allerede i skrivende stund aftaler om tre nye undervisningsseancer i foråret 2022, og borgerrådsgiveren hører meget gerne fra medarbejdere og ledere, som ønsker hjælp i projekter eller med undervisning.

Perspektivering

Der er i 2021 arbejdet med at lave materiale i form af annoncer og postkort, som skal styrke kendskabet til borgerrådsgiverfunktionen blandt kommunens borgere. Den øgede promovning igangsættes primo 2022. Det er de løbende borgerhenvendelser, som giver borgerrådsgiveren indblik i, hvor i organisationen der er potentiale for at forbedre sagsbehandlingen og servicen til borgerne. Det er dog ikke en selvfølge for borgerne, at der er en borgerrådsgiverfunktion, og derfor er det vigtigt at gøre opmærksom på funktionen.

Målet for 2022 er derudover at fortsætte arbejdet med at vejlede, vejlede og på anden vis støtte de borgere, som henvender sig, ligesom samarbejdet med fagområderne fortsætter med fokus på dialog og læring.

Det er vurderingen, at borgerrådsgiverfunktionen her efter 3½ år er landet et godt sted, hvor borgerhenvendelserne er relevante, og hvor der i organisationen arbejdes med læring og udvikling, som højner retssikkerheden og bedrer servicen til borgerne.

Astrid Skotte Lange, januar 2022

Borgerrådsgiver
Faaborg-Midtfyn Kommune
Tlf. 72 53 10 17

