

Borgerrådgiverens beretning 2014



Beretningen er baseret på henvendelser til Borgerrådgiveren i 2014

April 2015

Indhold

1	INDLEDNING	3
2	BERETNING 2014	4
2.1	REGISTRERING AF HENVENDELSER	4
2.2	HENVENDELSER FORDELT PÅ FAGFORVALTNINGER	5
2.3	PROCEDURER VED HENVENDELSER	6
2.4	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF BORGERNES HENVENDELSER	7
2.5	HENVENDELSESNES INDHOLD OG EMNER GENERELT	8
3	JOB OG ØKONOMI	10
4	BØRN OG SKOLE	11
4.1	BØRN OG FAMILIE	11
4.2	DAGTILBUD	12
4.3	SKOLEOMRÅDET	13
5	SOCIAL OG SUNDHED	14
6	TEKNIK OG KULTUR	15
7	VARETAGELSE AF DEN FÆLLES BORGERRÅDGIVERFUNKTION	16
8	KONTAKTEN TIL ADMINISTRATIONEN	17
9	BORGERRÅDGIVERNETVÆRK	17
10	BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED - RAMMER OG KOMPETENCER	18

1 Indledning

Borgerrådgiverens primære opgave er at styrke dialogen mellem borgerne og Favrskov Kommune samt at tilbyde uafhængig rådgivning og vejledning til borgere, som oplever en konkret usikkerhed eller tvivl om, at deres henvendelse til kommunen er blevet behandlet korrekt.

Endvidere er det Borgerrådgiverens formål at medvirke til at forbedre den fremadrettede sagsbehandling i Favrskov Kommune. I den forbindelse er Borgerrådgiveren garant for, at kommunen ikke kun ser sig selv med egne briller, men også får indblik i den sagsbehandling, som nogle af kommunens borgere har oplevet.

Borgerrådgiveren skal sikre, at borgernes henvendelser og klager bruges konstruktivt til forbedringer af Favrskov Kommunes sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiveren skal derfor rapportere til Byrådet om oplevede problemer i forhold til administrationens varetagelse af opgaverne i overensstemmelse med lovgivningen, god forvaltningskik og de af Byrådet fastsatte retningslinjer.

Borgerrådgiverens årsberetning giver en redegørelse for, hvilke emner og problemstillinger, som har optaget de borgere, som har henvendt sig til Borgerrådgiveren for at klage over deres oplevelse af sagsbehandling, for at drøfte deres sag med en uvildig instans, for at få hjælp til at forstå, hvad der sker i deres sag eller for at få hjælp i relation til deres samarbejde og kommunikation med Favrskov Kommune.

Der gøres indledningsvist opmærksom på, at Borgerrådgiverens vurderinger og iagttagelser i denne beretning udelukkende er i relation til de henvendelser, som har været til Borgerrådgiveren, og at disse kun udgør en yderst begrænset andel af alle de henvendelser fra kommunens borgere, som Favrskov Kommune hvert år håndterer.

Endvidere er Borgerrådgiverens iagttagelser og vurderinger baseret på et forholdsvist begrænset materiale, da Borgerrådgiveren kun har haft sit virke i Favrskov Kommune i knapt to år. Der er således i høj grad tale om vurderinger baseret på indtryk.

Med disse indledende ord håber vi på, at de som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Favrskov Kommune samt andre med interesse for området finder nyttig viden og inspiration i denne beretning.

2 Beretning 2014

Beretningen indeholder en beskrivelse af antallet af henvendelser, hvilke fagområder borgerne henvender sig om, samt en beskrivelse af de generelle problemstillinger, der påpeges i disse henvendelser. Herefter kommer der en nærmere beskrivelse af henvendelserne inden for hver fagforvaltning.

2.1 Registrering af henvendelser

En henvendelse kan vedrøre flere forskellige forhold. Henvendelserne registreres i forhold til den afdeling, som henvendelsen vedrører. Henvender borgeren sig om flere forhold, der vedrører flere afdelinger, registreres der én henvendelse per afdeling.

Hvis en borger henvender sig flere gange om samme emne i samme sag, så registreres henvendelsen kun en gang. Hvis samme borger henvender sig om et nyt emne vedrørende samme afdeling som tidligere, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse. Hvis en borger, som har henvendt sig tidligere om en sag, henvender sig igen om en ny sag, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse. Langt de fleste henvendelser er dog fra borgere, som kun har henvendt sig 'en gang til Borgerrådgiveren.

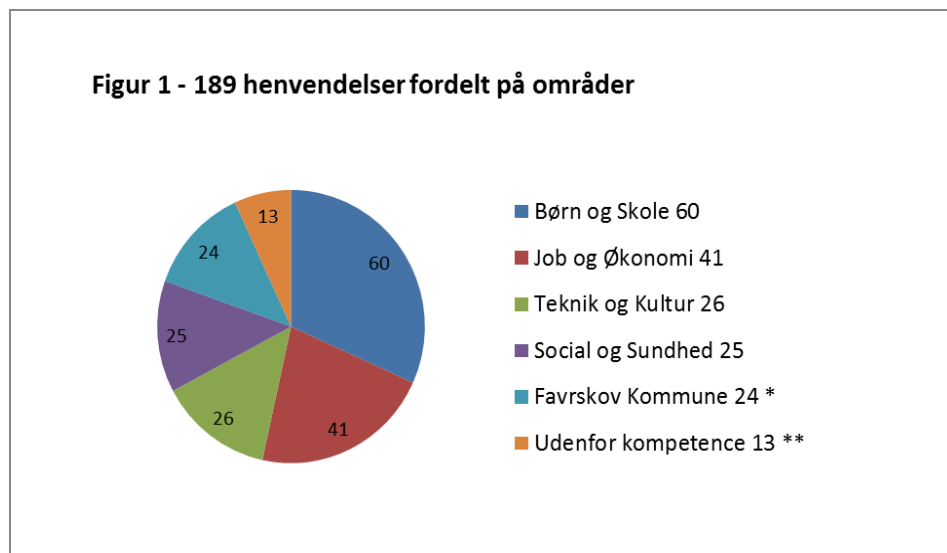
Afhængig af sagens kompleksitet og borgerens behov for hjælp kan det i nogle tilfælde være nødvendigt, at have flere møder eller samtaler med en borger for at udrede sagen eller få klargjort, hvad borgeren behøver hjælp til.

Antallet af henvendelser er således ikke en oversigt over, hvor mange henvendelser, der har været til Borgerrådgiveren i alt, ligesom opgørelsen ikke indikerer noget om, hvor mange ressourcer, som er anvendt på den enkelte henvendelse.

Borgerrådgiveren i Favrskov Kommune er løbende i dialog med landets øvrige borgerrådgivere omkring udvikling af et godt registreringsredskab over borgerhenvendelser, og der er bred enighed om, at denne model har en begrænset anvendelsesmulighed i forhold til at give et fuldstændigt og detaljeret billede af henvendelserne. Der er dog enighed om, at denne registreringsmodel ind til videre er vores bedste metode til at danne en form for overblik, hvis der skal tages hensyn til de ressourcer, som skal bruges på registreringen.

2.2 Henvendelser fordelt på fagforvaltninger

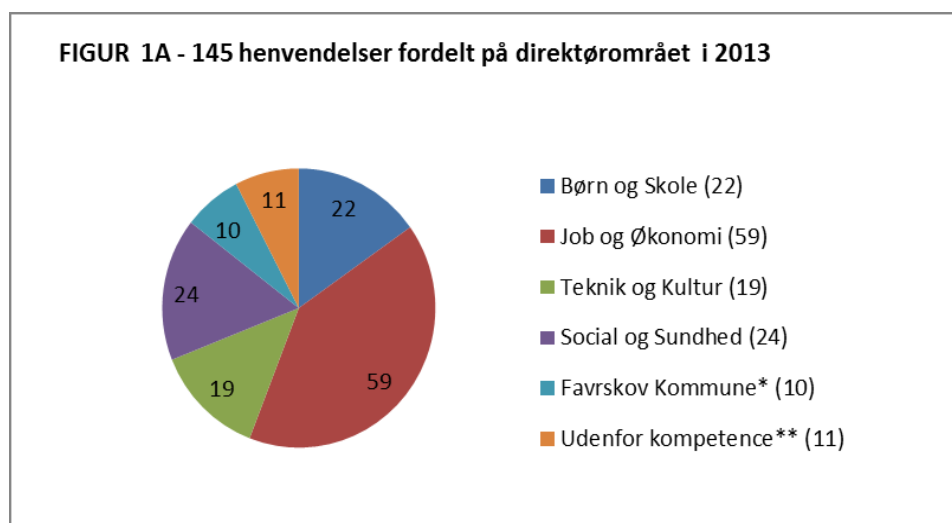
Der har i perioden i 2014 været 189 henvendelser til Borgerrådgiveren i Favrskov Kommune. Figur 1 viser de 189 henvendelser i 2014 fordelt på direktørområder.



*Generelle henvendelser, der ikke vedrører et direktørområde, f.eks. henvendelser fra andre kommuner om borgerrådgiverfunktionen, præsentation af Borgerrådgiverfunktionen i kommunens afdelinger, interview mv.

** Henvendelser vedrørende forhold udenfor Borgerrådgiverens kompetence eksempelvis henvendelser vedrørende SKAT, Udbetaling Danmark og Statsforvaltningen

Til sammenligning kan det nævnes, at der i perioden 1. maj til 31. december 2013 var 145 henvendelser til Borgerrådgiveren. Fordelingen af disse henvendelser kan ses i figur 1A nedenfor. Idet Borgerrådgiverfunktionen trådte i kraft 1. maj 2013, dækker registrering af antal henvendelser for 2013 kun otte måneder. Når der tages højde for dette, er der relativt set tale om et mindre fald i antal henvendelser til Borgerrådgiveren i 2014 i forhold til 2013.



*Generelle henvendelser, der ikke vedrører et direktørområde, f.eks. henvendelser fra andre kommuner om borgerrådgiverfunktionen, præsentation af Borgerrådgiverfunktionen i kommunens afdelinger, interview mv.

** Henvendelser vedrørende forhold udenfor Borgerrådgiverens kompetence eksempelvis henvendelser vedrørende SKAT, Udbetaling Danmark og Statsforvaltningen

Ved fortolkning af statistikken er det vigtigt at være opmærksom på, at nogle områder har en højere grad af borgerkontakt end andre, hvor der i stedet er tale om en mere stabsrettet funktion. Herudover er det af væsentlig betydning, om et område varetager opgaver med et myndighedspræg overfor borgerne, eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver. Opgaver med et stærkt myndighedspræg er i denne sammenhæng for eksempel afgørelser, der vedrører borgerens forsørgelsesgrundlag, hjælpebehov, familieforhold eller andre sociale forhold. Opgaver med et mindre indgribende myndighedspræg er i denne sammenhæng for eksempel afgørelser ved byggesagsbehandling. Serviceorienterede opgaver er eksempelvis i relation til pas og kørekort.

Som det fremgår af figur 1 er langt de fleste henvendelser til Borgerrådgiveren i relation til områder med megen borgerkontakt, der samtidig varetager opgaver med et stærkt myndighedspræg.

I afsnit 3 - 6 nedenfor illustreres fordelingen af henvendelserne på direktørområder fordelt på områdets enkelte afdelinger (figur 3 – 6).

13 henvendelser har omhandlet emner udenfor borgerrådgiverens kompetence. Disse henvendelser har primært omhandlet klager eller ønske om råd og vejledning i forhold til andre offentlige instanser såsom Udbetaling Danmark, Statsforvaltningen, Sundhedsvæsenet, Skat, Ankestyrelsen eller domstolene.

I disse tilfælde yder Borgerrådgiveren råd og vejledning om, hvor borgeren i stedet kan henvende sig. Såfremt Borgerrådgiveren har viden omkring de emner, som borgeren henvender sig om, eller det er muligt forholdsvist hurtigt at finde frem til den nødvendige viden, søger Borgerrådgiveren i videst muligt omfang også at være borgeren behjælpelig.

Endelig har Borgerrådgiveren i 2014 haft 24 henvendelser, der er registreret som en generel henvendelse til Favrskov Kommune. Disse henvendelser dækker primært over henvendelser fra andre kommuner omkring borgerrådgiverfunktionen, præsentation af Borgerrådgiverfunktionen i kommunens afdelinger eller interview med borgerrådgiveren i diverse medier.

2.3 Procedurer ved henvendelser

Borgerrådgiveren anvender dialogprincippet for behandlingen af henvendelser, hvilket betyder at konflikter mellem borgeren og forvaltningen søges løst mellem parterne, før Borgerrådgiveren eventuelt laver en nærmere undersøgelse af en klage. Derfor videreformidles borgerens klage til forvaltningen, så forvaltningen får mulighed for selv at svare borgeren.

Når forvaltningen har haft mulighed for at forholde sig til borgerens klage, kan Borgerrådgiveren vælge at foretage en nærmere undersøgelse af sagen med henblik på at vurdere, om der er forhold i sagen, som giver anledning til at udtale kritik eller komme med anbefalinger.

Borgerrådgiveren kan udtale kritik, når sagsbehandlingen ikke overholder gældende lovgivning eller kommunens vedtagne retningslinjer er mangelfulde eller ikke er foretaget efter god forvaltningsskik. Derudover har Borgerrådgiveren mulighed for at komme med anbefalinger eller opfordringer til forvaltningen, når det kan medvirke til at forbedre sagsbehandlingen.

Forvaltningen er ikke bundet af Borgerrådgiverens udtalelse, men hvis en forvaltning ikke ønsker at følge en anbefaling, skal det oplyses til Borgerrådgiveren.

Når Borgerrådgiveren tidligere henvendte sig til forvaltningen, skete det altid skriftligt, og forvaltningen blev anmodet om at udarbejde en skriftlig besvarelse. Men sagerne er aldrig helt ens, og nogle sager egner sig bedre til en hurtig og lidt mere fleksibel behandling.

Derfor har Borgerrådgiveren i 2014 forsøgt at behandle nogle af henvendelserne på en ny og lidt mindre formel måde med fokus på, hvordan Borgerrådgiveren kunne medvirke til at skabe størst forandring for den enkelte borger. Dette gælder for eksempel i de tilfælde, hvor en borger henvender sig med et akut problem, der kan løses ved, at hurtigt Borgerrådgiveren tager kontakt til den pågældende afdeling eller sagsbehandler for at få dem til at hjælpe med at løse problemet.

Borgerrådgiveren har i 2014 i 8 tilfælde benyttet denne nye dialogform, og det er Borgerrådgiverens erfaring, at både borgere, sagsbehandlere og afdelingerne er mere tilfredse med denne tilgang til løsning af borgernes problemer, og Borgerrådgiveren vil derfor fremover benytte sig mere af denne henvendelsesform.

Den nye udvidede dialogform er for eksempel anvendt i tilfælde, hvor en borger oplever problemer med at komme i kontakt med en afdeling, og derfor henvender sig til Borgerrådgiveren for at klage over dette. I andre tilfælde er det borgere, som har behov for hjælp til at få en hurtig og direkte dialog med en afdeling i en kompliceret sag, og hvor Borgerrådgiveren har vurderet, at dette kunne medvirke til at forhindre en eskalering af en konflikt / dårlig kommunikation.

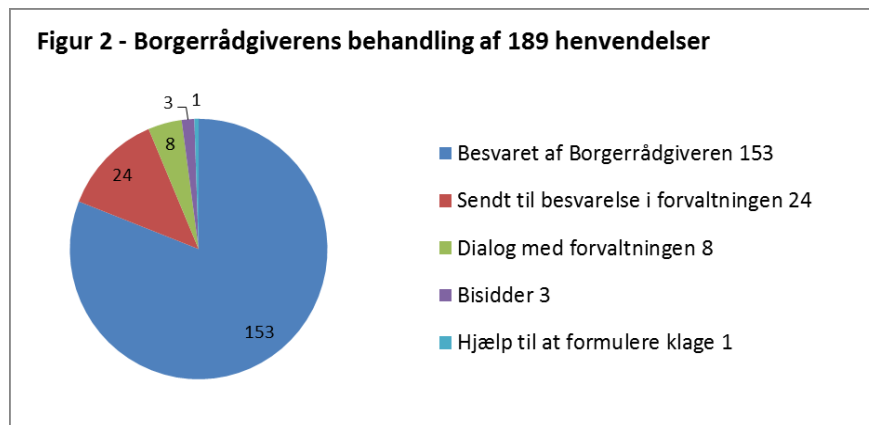
I andre tilfælde har Borgerrådgiveren taget initiativ til dialog med en afdeling for at drøfte en afdelings fortolkning af lovgivningen eller måde at sagsbehandle eller kommunikere på, som Borgerrådgiveren har undret sig over. Denne type af uformel dialog foregår dog uden borgerens medvirken, og den er rettet mod at medvirke til en bedre sagsbehandling fremadrettet.

Det er Borgerrådgiverens oplevelse, at både afdelingerne og sagsbehandlere har været velvilligt indstillet på sådanne hurtige og effektive løsninger, og at det oftest har ført til, at borgerens problem er blevet hurtigt løst.

Det er endvidere Borgerrådgiverens indtryk, at både borgere, sagsbehandlere og afdelinger er tilfredse med anvendelse af denne udvidede dialogbaserede tilgang til løsning af borgernes problemer, og Borgerrådgiveren vil derfor også fremover benytte sig mere af denne mindre formalistiske henvendelsesform.

2.4 Borgerrådgiverens behandling af borgernes henvendelser

Figur 2 illustrerer Borgerrådgiverens behandling af borgernes henvendelser.



Det fremgår her, at 80 % af henvendelserne er afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren, hvilket også var tilfældet i 2013. Borgerne får her mulighed for at fremføre deres synspunkter, de får en uddybende forklaring på sagsforløbet, de informeres om lovgivningen eller de orienteres om, hvilken retning sagen højst sandsynlig vil udvikle sig i. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at disse samtaler har ført til, at borgeren ikke længere er utilfreds med sagsbehandlingen eller har fået en større forståelse for forløbet, og dermed i højere grad kan acceptere en eventuel afgørelse.

Henvendelser som besvares af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling involveres i besvarelsen, indgår som grundlag i den løbende dialog, som Borgerrådgiveren har med de forskellige afdelinger i Favrskov Kommune omkring forbedring af sagsbehandlingen.

Det er således alle henvendelser, som indgår i dette arbejde, og ikke kun de sager, hvor Borgerrådgiveren foretager en nærmere undersøgelse af sagsbehandlingen og i nogle tilfælde kommer med en udtalelse, som kan bruges til at forbedre sagsbehandlingen.

I tilfælde af at Borgerrådgiveren bliver opmærksom på, at der er en tendens til, at de samme klage temaer gentager sig for en enkelt afdeling, vil vi løbende tage kontakt til afdelingen for igennem dialog med ledere og sagsbehandlere at medvirke til at forbedre de forhold, som borgerne klager over.

Det er Borgerrådgiverens generelle oplevelse, at de berørte afdelinger her udviser imødekommenhed, interesse og lyst til at forbedre forholdene.

I 24 tilfælde har borgernes henvendelse resulteret i, at Borgerrådgiveren har formuleret og videresendt borgerens klage til besvarelse i den relevante afdeling, som derefter har tre uger til at besvare borgerens klage til både borger og Borgerrådgiveren.

Det er Borgerrådgiverens overordnede indtryk, at Favrskov Kommunes afdelinger i den forbindelse udarbejder besvarelser af en meget høj kvalitet. Kvalitet betyder i denne sammenhæng, at borgeren får svar på sin klage eller sine spørgsmål på en forståelig og overskuelig måde i et venligt let forståeligt sprog med en imødekommende og anerkendende tone.

Langt de fleste svar indeholder en beklagelse over de oplevelser, som borgeren har klaget over og grundige redegørelser og forklaringer på den sagsbehandling, som er foretaget i sagen. Herudover bærer afdelingernes besvarelser i høj grad præg af invitation til dialog eller mulighed for at stille supplerende spørgsmål. Nogle svar afsluttes således med en opfordring til, at borgeren kommer til et møde med afdelingen.

På baggrund af besvarelsen afsluttes de fleste sager, enten fordi borgeren er tilfreds med forvaltningens besvarelse, eller fordi Borgerrådgiveren på baggrund af besvarelsen ikke finder anledning til at foretage en yderligere undersøgelse af sagsbehandlingen.

I 8 tilfælde har Borgerrådgiveren benyttet det nye udvidede dialogprincip for en hurtig og fleksibel løsning på borgerens problem, som er nærmere beskrevet i afsnit 2.3.

I 3 tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget i et møde med en afdeling som bisidder sammen med en borger. Bisidderopgaven er at yde en støtte til borgere, som oplever det svært at både lytte og få fremført egne spørgsmål og argumenter i mødet med kommunen og til borgere, som oplever komplicerede sager, som de har svært ved at overskue eller håndtere. Herudover deltager Borgerrådgiveren også som bisidder i sager, hvor borgeren oplever et højt konfliktniveau, eller hvor borgere giver udtryk for en høj grad af mistillid til eller utryghed overfor den afdeling, som behandler deres sag.

Borgerrådgiveren deltager primært som bisidder i sager, som har relation til borgerens forsørgelsesgrundlag, hvor der er tale om alvorlige indgreb i selvbestemmelsesretten, såsom for eksempel anbringelser, eller i sager der omhandler borgere med et omfattende hjælpebehov.

I 1 tilfælde har Borgerrådgiveren været en borger behjælpelig med at udforme en klage. Hjælpen består her i en drøftelse af sagen med henblik på at få beskrevet de forhold, som borgeren mener, er fejlagtige eller i at få indsendt de oplysninger, som borgeren vurderer er væsentlige for sagen, men som ikke er tilgået sagen.

2.5 Henvendelsernes indhold og emner generelt

Som det fremgår af afsnit 2.4 er 153 af de 189 henvendelser afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren har her i de fleste tilfælde ydet råd og vejledning omkring lovgivning, sagsbehandlingsregler og forventet sagsforløb til borgere, som ikke forstår det sagsforløb, de oplever. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at disse henvendelser primært har rod i, at der sker misforståelser eller manglende forventningsafstemning i kommunikationen mellem afdelingen og borgeren.

Andre borgere har henvendt sig til Borgerrådgiveren, fordi de ønsker en samtale om deres sagsforløb med en uvildig instans med kendskab til lovgivning og kommunal virksomhed. Disse borgere ønsker at få en drøftelse eller vurdering af, om de og deres sag er blevet behandlet ordentligt efter lovgivningens forskrifter og efter god forvaltningsskik.

Det er Borgerrådgiverens indtryk, at de borgere, som henvender sig for at klage over en afgørelse, som oftest også klager over den sagsbehandling, som de har oplevet eller den information, kommunikation, inddragelse eller vejledning, der er foregået i forbindelse med sagsbehandlingen.

Mange borgere giver endvidere udtryk for, at det er meget vigtigt for dem, at de kan forstå grundlaget og gennemskue begrundelsen for et afslag på en ansøgning, og at de herudover har en oplevelse af, at sagen er fuldstændig oplyst, hvilket blandt andet indebærer, at borgeren oplever sig inddraget i egen sag.

Det er på den baggrund Borgerrådgiverens vurdering, at borgere som oplever sig hørt og inddraget og godt informeret og vejledt i en venlig og imødekommende dialog, i de fleste tilfælde vil acceptere en afgørelse, om end de er uenige i eller utilfredse med den.

Borgerrådgiveren prioriterer derfor at bruge en del tid på disse drøftelser ud fra en vurdering af, at forståelse for og tillid til sagsbehandlingen er af afgørende vigtighed for borgeres accept af en eventuel afgørelse.

I 24 tilfælde har borgernes henvendelse resulteret i, at Borgerrådgiveren har formuleret og videresendt borgerens klage til besvarelse i den relevante afdeling.

Når Borgerrådgiveren får en henvendelse fra en borger, er pågældende ofte utilfreds med flere dele af sagsbehandlingen, såsom for eksempel langsommelig sagsbehandling, dårlig kommunikation eller samarbejde og ønske om ny sagsbehandler. I forbindelse med samtalen, forsøger vi at identificere den primære type af utilfredshed, som fylder mest for borgeren, og som mange gange også er årsag til, at borgeren efterfølgende er blevet utilfreds med flere andre forhold i sagsbehandlingen herunder selve afgørelsen.

Baggrunden for, at vi søger at afdække hovedårsagen til borgerens utilfredshed, er, at det i andre kommuner har vist sig, at andelen af klager til Borgerrådgiveren i en given afdeling falder markant, når afdelingens personale arbejder målrettet med at imødegå den eller de typer af primære utilfredsheder, som Borgerrådgiveren har påpeget, har været særligt udtalt i forhold til netop den afdeling.

Borgerrådgiveren har i både 2013 og 2014 forsøgt at identificere hovedårsagen til borgerens utilfredshed i de sager, som er sendt til besvarelse i Favrskov Kommunes afdelinger. Grunden til, at det kun er i disse sager, er, at Borgerrådgiveren her har haft en mere indgående dialog med borgeren, og at vi har derfor haft mulighed for mere præcist at afdække problemets indhold og omfang.

Vi registrerer en række af forskellige typer af primære utilfredsheder. Det kan for eksempel være oplevelse af dårlig kommunikation og samarbejde med en afdeling eller en sagsbehandler, unødigt langstrakt sagsbehandling, manglende svar på henvendelser, manglende partshøring, manglende afgørelse, oplevelse af manglende inddragelse i egen sag eller manglende orientering om egen sag.

I de sager, som samlet set er sendt til besvarelse i Favrskov Kommunes afdelinger i både 2013 og i 2014, kan der overordnet konstateres følgende typer af primære utilfredsheder:

- Unødigt langstrakt sagsbehandling
- Dårlig kommunikation og samarbejde med sagsbehandler eller afdeling generelt
- Manglende overblik eller inddragelse i egen sag
- Manglende svar på henvendelse, herunder manglende afgørelse på ansøgning og på anmodning om aktindsigt

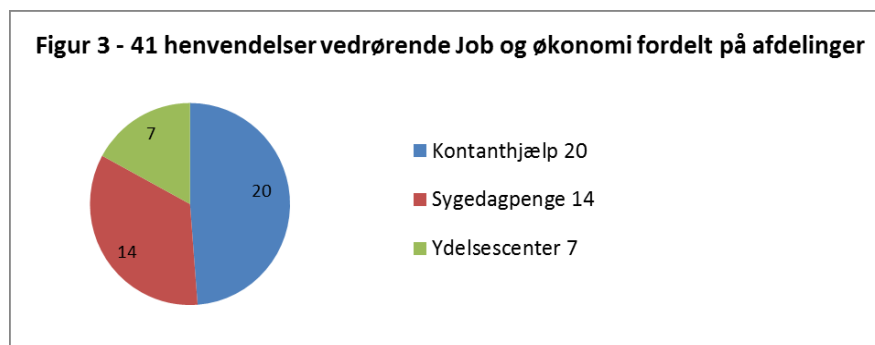
Det er dog Borgerrådgiverens vurdering, at antallet af henvendelser, som er sendt til besvarelse i Favrskov Kommunes afdelinger endnu er for spinkelt i forhold til at påpege tendenser i de primære utilfredsheder, som opleves af borgerne. Som nævnt har vi gode erfaringer med, at afdelinger i andre kommuner, hvor Borgerrådgiveren har virket i en længere periode, anvender denne registrering af primær utilfredshed i forhold til at gøre sagsbehandlingen bedre fremadrettet. Det er således vores forventning, at også Favrskov Kommune på længere sigt kan drage nytte af denne form for registrering.

3 Job og Økonomi

Der har været i alt 41 henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørende områder i Job og Økonomi. Til sammenligning kan det oplyses, at der fra maj til og med december 2013 var i alt 61 henvendelser vedrørende dette område.

Det er ikke muligt at konstatere tydelige tendenser eller opmærksomhedspunkter i forbindelse med borgeres henvendelse vedrørende sager i de forskellige afdelinger i Job og Økonomi.

Alle 41 henvendelser i 2014 har været i relation til afdelinger i Jobcenteret.



Som det fremgår af figur 3 er langt de fleste henvendelser til Jobcenteret i relation til sager om kontanthjælp og sygedagpenge.

Henvendelserne i relation til Sygedagpengeafdelingen er i næsten alle tilfælde afsluttet ved, at Borgerrådgiveren har ydet råd og vejledning omkring lovgivning og sagsforløb i sygedagpengesager. I 1 tilfælde har Borgerrådgiveren videresendt borgerens klage over sagsbehandlingen til besvarelse i Sygedagpengeafdelingen.

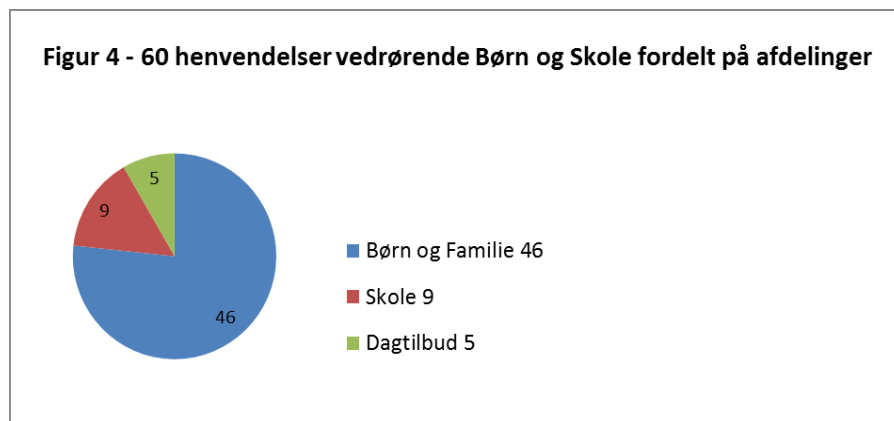
Henvendelserne i relation til Kontanthjælpsafdelingen er i de fleste tilfælde afsluttet ved, at Borgerrådgiveren har givet råd og vejledning om lovgivning og sagsforløb i kontanthjælpssager. Råd og vejledning har her været i relation til for eksempel klagemuligheder og klagesagsbehandling ved afgørelser, indholdet i den nye kontanthjælpsreform eksempelvis i forhold til gensidig forsørgelsespligt for samboende, kategorisering af borgere som "uddannelsesparat" og "aktivitetsparat", muligheder for at ansøge om supplerende ydelser og de generelle betingelser for bevilling af kontanthjælp.

I 4 tilfælde har Borgerrådgiveren formuleret en klage fra borgeren til besvarelse i Kontanthjælpsafdelingen. Disse har omhandlet borgerens utilfredshed over oplevelser af manglende svar på henvendelser, langsomme sagsbehandling, manglende inddragelse i egen sag eller dårlig kommunikation og samarbejde med sagsbehandleren. Klagerne er i alle tilfælde blevet besvaret og sagsforløbet forklaret.

Endelig har Borgerrådgiveren i 2 tilfælde deltaget i møder med borgeren som bisidder.

4 Børn og Skole

Borgerrådgiveren har i 2014 haft i alt 60 henvendelser fra borgere i relation til Børn og Skole. Til sammenligning kan det oplyses, at der fra maj til og med december 2013 var i alt til 22 henvendelser vedrørende Børn og Skole.



4.1 Børn og Familie

Som det fremgår af figur 4 har 46 henvendelser været i forhold til Børn og Familie. Til sammenligning kan det oplyses, at der i perioden maj til december 2013 var 18 henvendelser i relation til Børn og Familie.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at stigningen i antal henvendelser vedrørende Børn og Familie kan skyldes flere forhold. En af årsagerne kan være, at Børn og Familie i højere grad end i 2013 har oplyst borgere om, at der er mulighed for at drøfte deres sag med Favrskov Kommunes Borgerrådgiver i de tilfælde, hvor afdelingen har vurderet, at det ikke er muligt at komme videre i dialogen med en utilfreds borger.

Endvidere har nogle borgere henvendt sig om deres familiesag, fordi den bostøtte person, som er tilknyttet en eller begge forældre, har oplyst dem om muligheden for at få rådgivning og hjælp fra Borgerrådgiveren.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at dette er en positiv tendens i Favrskov Kommune. Det er vores erfaring fra andre kommuner, at netop denne gruppe af mindre ressourcestærke borgere kan have et stort behov for at få råd og vejledning eller hjælp til at klage. Det er ligeledes vores oplevelse, at denne gruppe af borgere oftest ikke finder vej til Borgerrådgiveren på egen hånd.

Det er dog også Borgerrådgiverens erfaring, at udsving i antallet af henvendelser i et enkelt år kan skyldes tilfældigheder, og endelig er 46 henvendelser jo et relativt lavt antal i forhold til alle de mange henvendelser, som Børn og Familie håndterer årligt.

Det er således ikke Borgerrådgiverens indtryk, at stigningen i antallet af henvendelser til Børn og Familie kan tilskrives forringelser i kvaliteten af afdelingens generelle sagbehandling.

30 af de 46 henvendelser er afsluttet ved, at Borgerrådgiveren har ydet råd og vejledning omkring lovgivning og sagsforløb i sager på børne- og familieområdet. I 1 af disse tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget som bisidder i et møde med Børn og Familie.

I 11 tilfælde er borgerens henvendelse blevet formuleret som en klage, der er sendt til besvarelse i Børn og Familie. Disse klager har primært omhandlet borgernes oplevelse af dårlig samarbejde og kommunikation med sagsbehandleren eller afdelingen, at borgeren ikke oplever sig orienteret eller inddraget, eller at der ikke træffes afgørelse i deres sag.

Borgerrådgiveren har i 2014 endvidere været i dialog med Børn og Familie i en række komplicerede sager for at yde sparring og rådgivning. Dialogen er foregået på såvel Borgerrådgiverens som Børn og Families initiativ.

Det er Borgerrådgiverens indtryk, at Børn og Familie er meget interesseret i og opsøgende i forhold til konstant at udvikle på kvaliteten af den sagsbehandling, som foretages i afdelingen. Dette blandt andet ved at indgå i dialog med Borgerrådgiveren. Det er således vores indtryk, at Børn og Familie er både lydhøre og åbne overfor Borgerrådgiverens forslag til at forbedre og udvikle sagsbehandlingen.

Samtidig er det også Borgerrådgiverens oplevelse, at Børn og Familie i mange tilfælde har redegjort for velovervejede faglige begrundelser for en given sagsbehandling, som Borgerrådgiveren i første omgang undrede sig over. Det er samlet set Borgerrådgiverens oplevelse, at der er et godt samarbejde og en god og konstruktiv dialog mellem Børn og Familie og Borgerrådgiveren.

Som eksempel på dialog med Børn og Familie kan nævnes sparring omkring forståelse af anbragte børns ret til at have kontakt til nære pårørende, og om hvem der har beslutningskompetencen. Børn og Familie har herefter korrigeret praksis i afdelingen, så den fremover bliver i overensstemmelse med Borgerrådgiverens forståelse af reglerne på området.

Et andet eksempel har været i relation til sparring omkring forbedret kommunikation og inddragelse af borgere i meget komplicerede og alvorlige sager. Her er det Borgerrådgiverens indtryk, at afdelingen har været meget imødekommende og lydhøre i forhold til at udvise fleksibilitet og søge at udøve individuelt tilpassede måder at sagsbehandle og kommunikere på, for at imødekomme nogle enkelte borgeres behov herfor. Dette har for eksempel været i forhold til at afsætte tid til ekstra møder med borgerne for dialog, løbende orientering og inddragelse, at oversætte breve med alvorligt indhold i en anbringelsessag, og at udøve fleksibel og hurtig i sagsbehandling i en sag med alvorlig hurtig fremadskridende alvorlig sygdom.

Som sidste eksempel kan nævnes en kompliceret anbringelsessag, hvor Borgerrådgiveren har været i dialog med Børn og Familie omkring flere forskellige forvaltningsretlige problemstillinger. Det har for eksempel været vedrørende forældrenes valg af partsrepræsentant, deres ønske om at få ny sagsbehandler eller mulige tiltag for at forbedre samarbejdet med forældrene i anbringelsessagen.

4.2 Dagtilbud

Det fremgår af figur 4, at der i 2014 har været 5 henvendelser til Borgerrådgiveren i relation til Dagtilbudsområdet.

I 3 tilfælde har henvendelsen ført til, at Borgerrådgiveren har sendt borgerens klage til besvarelse i afdelingen.

En klage har været i relation til, at der er indsendt en underretning om et barn fra en børnehave, hvor familien var utilfreds med, at de ikke havde oplevet sig orienteret og inddraget. Denne henvendelse er efter Borgerrådgiverens vurdering besvaret og forklaret.

I det andet tilfælde har et forældrepar oplevet, at en episode i en børnehave havde karakter af at være en magtanvendelse overfor deres barn. Barnet havde oplevet sig fastholdt op ad en væg, mens en voksen skældte hende meget ud. Forældrene var i den forbindelse utilfredse med, at børnehavens ledelse efterfølgende ikke havde foretaget en indberetning om en magtanvendelse til forvaltningen.

Børnehavens ledelse og Dagtilbudsafdelingen var ikke enige i barnets beskrivelse af, at der havde været tale om en fastholdelse, og de var derfor ikke enige i, at der var tale om en magtanvendelse, hvorfor der heller ikke skulle foretages en indberetning. Dagtilbudslederen har dog i svaret til forældrene bekræftet, at den adfærd, som en medarbejder i børnehaven havde udvist ved at blive vred og råbe af deres barn ikke var hensigtsmæssig. Det fremgik også af lederens svar til forældrene, at dette efterfølgende er blevet drøftet med medarbejderen.

Det fremgår af dialogen mellem forældrene, børnehaven og Dagtilbudsafdelingen, at der har været en usikkerhed hos børnehavens ledelse i forhold til, om og hvorledes man skulle indberette denne episode. I henhold til Serviceloven kan der ikke foretages magtanvendelser overfor børn i skoler og daginstitutioner. Der foreligger derfor ikke formaliserede skemaer og retningslinjer fra Socialstyrelsen til indberetning af sådanne ulovlige hændelser på dette område.

Borgerrådgiveren har derfor efterfølgende været i dialog med Dagtilbudsafdelingen om behov for at tydeliggøre lovgivningen overfor området ledere og medarbejdere for at sikre, at loven overholdes, og for at sikre en korrekt og ensartet adfærd og sagsbehandling i eventuelle lignende situationer.

Dagtilbudsafdelingen har været enige i et sådant behov og har oplyst, at der er opmærksomhed på at sikre, at reglerne overholdes på dette område.

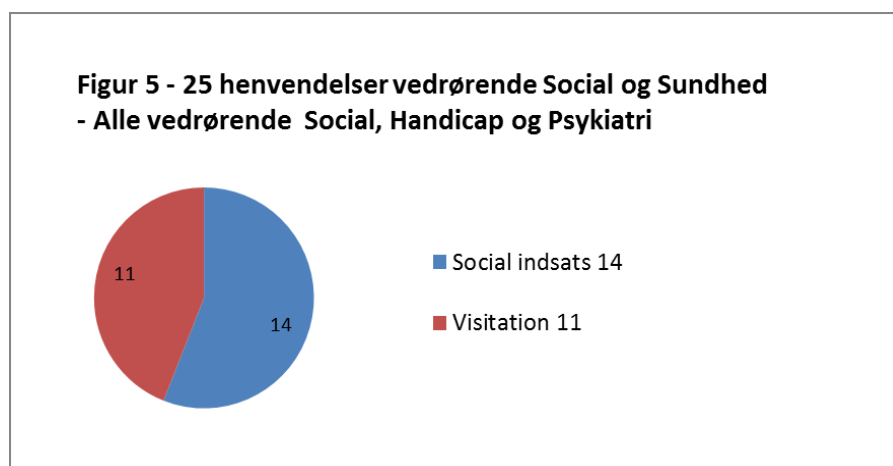
4.3 Skoleområdet

Som det fremgår af figur 4 har der været 9 henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørende Skoleområdet. Borgerrådgiveren har her i de 8 tilfælde ydet råd og vejledning om for eksempel mulighed for frit valg af skole, mulighed for tildeling af mentor og institutioners underretningspligt og procedurer herfor.

I 1 tilfælde har Borgerrådgiveren sendt en henvendelse til bevarelse i afdelingen. Denne henvendelse handlede om en borgers klage over en oplevelse af dårligt samarbejde og kommunikation med Skoleområdet i forbindelse med manglende tilbud om tyskundervisning i en specialklasse. Det fremgår af Skoleområdets svar til borgeren, at afdelingen kan bekræfte borgerens oplevelse, og at afdelingen beklager dette sagsforløb.

5 Social og Sundhed

Det fremgår af figur 5, at der har været i alt 25 henvendelser vedrørende Social, Handicap og Psykiatri. Det kan oplyses, at antallet og fordelingen af henvendelser vedrørende de to afdelinger stort set er lig fordelingen i perioden maj til december i 2013.



11 henvendelser har været i relation til Visitationen. Disse henvendelser har omhandlet råd og vejledning i forhold til visitation til bolig, kørsel og ansøgningsprocedurer og kriterier i forhold til visitation til hjemmehjælp. Herudover har der været en enkelt henvendelse fra en borger, som har oplevet en dårlig kommunikation med en visitator, hvor samme borger også ønskede, at Borgerrådgiveren deltog som bisidder i et møde i afdelingen.

Det fremgår endvidere af figur 5, at der har været 14 henvendelser i relation til Social Indsats. I 10 af disse er henvendelsen afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. Disse henvendelser har omhandlet drøftelse af borgerens sag, drøftelse af klage over afgørelser, generel klagevejledning, og råd og vejledning bredt i forhold til Servicelovens bestemmelser.

I et tilfælde har Borgerrådgiveren anvendt det nye udvidede dialogprincip for at hjælpe borgeren til at få aktindsigt i et gammelt dokument i borgerens sag.

De resterende tre henvendelser har været fra medarbejdere på området, som gerne ville have dialog og sparring omkring nogle komplicerede sager.

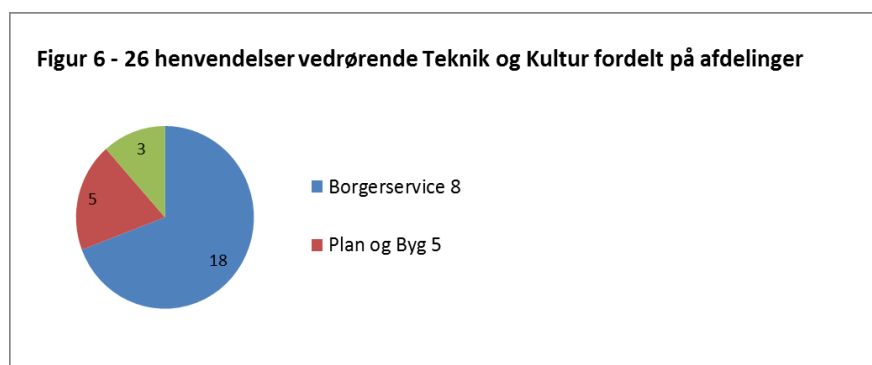
Som det også blev nævnt i afsnit 4.1 har Borgerrådgiveren i 2014 og også i nu 2015 oplevet, at kommunens bostøttemedarbejdere i en del tilfælde har været borgere behjælpelige med aftale et møde med Borgerrådgiveren. Det er som tidligere nævnt Borgerrådgiverens vurdering, at der her er tale om en positiv tendens i Favrskov Kommune, da denne gruppe af borgere ofte ikke selv finder vej til Borgerrådgiveren selvom, de har behov for at få råd og vejledning eller hjælp til at klage.

Det er endvidere Borgerrådgiverens vurdering, at det kan være hensigtsmæssigt, at disse borgere i nogle tilfælde benytter sig af muligheden for at drøfte deres sager og oplevelser af sagsbehandlingen med Borgerrådgiveren fremfor med deres bostøtte, som jo også skal yde borgeren daglig støtte og hjælp.

6 Teknik og Kultur

Borgerrådgiveren har i 2014 haft i alt 26 henvendelser fra borgere i relation til Teknik og Kultur. Til sammenligning kan det oplyses, at der i perioden maj til december 2013 var i alt 19 henvendelser vedrørende dette område.

Det er ikke muligt at konstatere tydelige tendenser eller opmærksomhedspunkter i forbindelse med borgeres henvendelse vedrørende sager i de forskellige afdelinger i Teknik og Kultur, da der er tale om et forholdsvist spinkelt materiale.



18 henvendelser har været i forhold til Borgerservice. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2013 i perioden maj til december var 7 henvendelser vedrørende dette område.

I 16 af de 18 tilfælde er henvendelsen afsluttet med, at der er ydet råd og vejledning særligt i relation til ny lovgivning omkring tvungen digital postkasse og muligheder for fritagelse. Herudover har henvendelserne omhandlet et bredt udsnit af de områder, som Borgerservice beskæftiger sig med.

I 2 tilfælde har borgerrådgiveren sendt en borgers henvendelse videre til besvarelse i Borgerservice. Disse klager har omhandlet borgeres oplevelse af manglende orientering eller inddragelse i egen sag. I begge tilfælde er klagerne blevet besvaret og forklaret, og Borgerrådgiveren har ikke foretaget sig yderligere i sagen.

5 henvendelser har været i relation til Plan og Byg mod 11 i perioden maj til december i 2013. 4 af disse er afsluttet med råd og vejledning hos Borgerrådgiveren i relation til lovgivning, sagsforløb og klagemuligheder. 1 henvendelse vedrørende en borgers oplevelse af dårlig kommunikation og samarbejde med Plan og Byg er sendt videre til besvarelse i afdelingen. Klagen er blevet besvaret og forklaret, og Borgerrådgiveren har ikke foretaget sig yderligere i sagen.

3 henvendelser har været i relation til Teknik og Miljø. Der var ingen henvendelser vedrørende denne afdeling i 2013. 2 af disse henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren, mens en henvendelse har ført til dialog med afdelingen efter det nye udvidede dialogprincip for at få borgerens henvendelse besvaret.

7 Varetagelse af den fælles borgerrådgiverfunktion

Borgerrådgiveren i Favrskov Kommune er en del af et fælles kommunalt samarbejde om en borgerrådgiverfunktion mellem Favrskov, Norddjurs, Randers og Skanderborg kommuner. Fra 1. april 2015 er ordningen udvidet til også at omfatte Horsens Kommune.

I forbindelse med den seneste udvidelse er der ansat en borgerrådgiver mere, således at funktionen nu består af i alt tre fuldtidsansatte borgerrådgivere, og den fælles borgerrådgiverfunktion dækker nu samlet set cirka 324.000 borgere i de fem kommuner.

Som udgangspunkt vil der fra 1. april 2015 være en borgerådgiver fysisk til stede tre dage om ugen i hver af de fem kommuner, hvor borgere har mulighed for at aftale et møde for en drøftelse af deres sag. Der er dog mulighed for at komme i kontakt med Borgerrådgiveren via mail og telefon alle ugens dage.

Der har i 2014 været i alt cirka 1.400 henvendelser til den fælles borgerrådgiverfunktion, fordelt med cirka 700 henvendelser i Randers Kommune, cirka 300 henvendelser i Norddjurs Kommune og cirka 200 henvendelser i hver af de to kommuner Favrskov og Skanderborg.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at der i 2014 har været stor forskel på antallet af henvendelser i de enkelte kommuner. For at sikre, at en eller flere kommuner ikke optager uforholdsmæssigt meget af Borgerrådgiverens ressourcer, har der i 2014 været forskel på, hvordan Borgerrådgiveren har håndteret henvendelserne i de fire kommuner.

I kommuner med forholdsvis mange henvendelser har Borgerrådgiveren prioriteret at mødes med de utilfredse borgere og sende deres henvendelser til besvarelse i de respektive afdelinger. Det har betydet, at der har været mindre tid til at indhente sager til nærmere undersøgelse og mindre tid til mundtlig dialog omkring forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. I disse kommuner har der endvidere i nogle perioder været ventetid i forhold til at få et møde med Borgerrådgiveren.

I Favrskov Kommune, hvor der ikke har været så mange henvendelser, har Borgerrådgiveren haft mere tid til at gå i en dialog med de enkelte afdelinger omkring mulighederne for at lave forbedringer af sagsbehandlingen. Derudover oplever borgerne i Favrskov Kommune stort set heller ikke, at der er ventetid på at få et møde med Borgerrådgiveren.

Som det fremgår af ovenstående, så regulerer Borgerrådgiveren selv tidsforbruget i forhold til de enkelte kommuner, således at borgerrådgiverfunktionen, set over hele året, er til stede og arbejder med den enkelte kommunes henvendelser i overensstemmelse med samarbejdsaftalen om den fælles kommunale borgerrådgiverfunktion.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der i en given kommune i en periode kan være forskellige forhold, som fører til, at der kommer uforholdsmæssigt mange henvendelser til Borgerrådgiveren, som så aftager igen i perioden efter. Det kan for eksempel være på grund af etablering af brugergrupper i kommunen, som også benytter sig af Borgerrådgiverens hjælp og kompetencer. Det kan være mediedækningen af et område og bestemte typer af sager i en kommune. Det kan være en afdeling, som i en periode oplever nogle personalemæssige udfordringer, som kan føre til en større andel af utilfredse borgere. Det kan selvfølgelig også være et resultat af, en forringelse af kvaliteten af en kommunes sagsbehandling generelt eller på et enkelt område.

Borgerrådgiveren gør i den forbindelse opmærksom på, at såfremt en eller flere kommuner over en længere periode vedbliver at have væsentlig og uforholdsmæssigt flere henvendelser end andre kommuner, vil Borgerrådgiveren naturligvis orientere den pågældende kommunes byråd og administration herom og anbefale, at der iværksættes tiltag, der nedbringer antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren. I den efterfølgende beretning vil Borgerrådgiveren orientere om, hvorvidt de iværksatte tiltag har nedbragt antallet af henvendelser i den pågældende kommune.

8 Kontakten til administrationen

Det er Borgerrådgiverens mål at være medvirkende til at løse eventuelle konflikter, forbedre arbejdsgangene og øge borgeres tilfredshed med sagsbehandlingen i Favrskov Kommune. I den forbindelse deltager Borgerrådgiveren gerne i møder i Direktionen, hos den enkelte direktør, fagchef og afdeling. Herudover vil Borgerrådgiveren henvende sig til forvaltningen omkring konkrete klager, der efter Borgerrådgiverens vurdering giver anledning til en nærmere dialog eller ved observation af tendenser i klagetemaer i en konkret afdeling.

Formålet er at skabe dialog omkring muligheder for samarbejde mellem Borgerrådgiveren og administrationen, at fjerne usikkerhed hos kommunens ansatte i relation til Borgerrådgivernes funktion og indhold og ikke mindst at kommunens medarbejdere henviser borgere til at kontakte Borgerrådgiveren, når det vurderes, at borgeren kan have nytte af / behov for at tale med en uvildig rådgiver, som er uafhængig af administrationen.

Dialogen med kommunens direktion og enkelte direktørområder er meget væsentlig i forhold til samarbejdet mellem forvaltning og borgerrådgiver og Borgerrådgivningens synlighed og funktion i organisationen. Det er Borgerrådgiverens oplevelse, at der har været en særdeles god og konstruktiv dialog med alle afdelinger, som der har været kontakt til.

For at sikre en løbende dialog og erfaringsudveksling med administrationen sørger Borgerrådgiveren for:

- At Direktion/direktørområder/afdelinger får tilbagemeldinger om de tendenser, som Borgerrådgiveren har observeret omkring borgernes oplevelser samt eventuelle forslag til forbedringer
- At rådgive forvaltningen om sagsbehandlingsreglerne og god forvaltningsskik
- At være i løbende dialog med administrationen både i forbindelse med konkrete og mere generelle spørgsmål og med konkrete og konstruktive forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og betjening kan forbedres
- At deltage i møder i afdelingerne og drøfte udfordringerne og svare på spørgsmål

Årsberetningen forelægges og drøftes med Direktionen, inden den afgives til Byrådet i Favrskov Kommune, således at Direktionen får mulighed for at komme med bemærkninger eller en indstilling i relation til Borgerrådgiverens vurderinger af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening og eventuelle opfordringer eller forslag til forbedringer.

9 Borgerrådgivernetværk

Borgerrådgiveren deltager i et netværk med borgerrådgivere fra de 33 kommuner, der for nuværende har en borgerrådgiverfunktion. Antallet af kommuner med en borgerrådgiverfunktion har været stigende i perioden. Der afholdes et årligt internat på to dage for alle landets borgerrådgivere. Herudover afholdes der møder efter behov, men mindst hvert kvartal, blandt de jyske borgerrådgiverfunktioner.

På internatet og på møderne i det jyske netværk foretages erfaringsudveksling på tværs af kommunerne, sparring omkring konkrete problematikker eller generelle emner med relevans for borgerrådgiverfunktionen, der er dialog og samarbejde med Ombudsmanden, og der hentes inspiration fra interne og eksterne oplægsholdere.

I det daglige samarbejder borgerrådgiverne i hele landet via KL's dialogportal for borgerrådgivere, hvor der er mulighed for dialog og sparring på konkrete problemstillinger, som den enkelte borgerrådgiver arbejder med.

Borgerrådgivernetværket samarbejder endvidere med Institut for Menneskerettigheder om udbygning/etablering af en vejlederfunktion i forhold til diskrimination i Danmark. Det er netværkets og Institut for Menneskerettigheders opfattelse, at dette samarbejde på en hensigtsmæssig måde kan foregå gennem den enkelte kommunes borgerrådgiver. På sigt er det

Instituttet for Menneskerettigheders hensigt at opnå et landsdækkende samarbejde gennem Kommunernes Landsforening.

10 Borgerrådsgiverens virksomhed - Rammer og kompetencer

Byrådet i Favrskov Kommune besluttede i 2013, sammen med Randers, Norddjurs og Skanderborg Byråd, at man pr. 1. maj 2013 ville oprette en fælles kommunal Borgerrådsgiverfunktion for de fire kommuner. Efter aftale med de fire kommuner udvides Borgerrådsgiverfunktionen med Horsens Kommune per 1. april 2015, og borgerrådsgiverfunktionen består nu tre fuldtidsansatte borgerrådsgivere.

Fra medio april 2015 træffes Borgerrådsgiveren i Favrskov Kommune i administrationsbygningen i Hinnerup tirsdage, torsdage og fredage. I tilfælde af, at Borgerrådsgiveren har heldagsmødeaktiviteter andetsteds på disse dage, sendes der besked per mail til Borgerservice.

Borgere opfordres på hjemmesiden og i informationsmaterialet til at lave en forudgående aftale om et møde, da Borgerrådsgiverens opgavevaretagelse foregår flere steder rundt i kommunen ved møder og undervisning og derfor ikke nødvendigvis kan træffes på alle tidspunkter i åbningstiden.

Borgerrådsgiverfunktionen varetages af:

Borgerrådsgiver Jesper Cortes – Direkte telefon: 24 44 49 21 og e-mail: jeco@favrskov.dk
Borgerrådsgiver Nicolai Abildgaard – Direkte telefon: 40 12 37 41 og e-mail: niab@favrskov.dk
Borgerrådsgiver Karin Lambert – Direkte telefon 30 56 77 51 og e-mail: krl@favrskov.dk

For en detaljeret gennemgang af Borgerrådsgiverens opgaver og kompetencer henvises til Borgerrådsgiverens vedtægter, der er vedlagt som bilag.