

Borgerrådgiverens beretning 2015



Beretningen er baseret på henvendelser til Borgerrådgiveren i 2015

Juni 2016

Indhold

1	INDLEDNING	3
2	BERETNING 2015	4
2.1	REGISTRERING AF HENVENDELSER	4
2.2	HVAD FORTÆLLER TALLENE	4
2.3	HENVENDELSER FORDELT PÅ FAGFORVALTNINGER	5
2.4	PROCEDURER VED HENVENDELSER	6
2.5	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF BORGERNES HENVENDELSER	6
2.6	ÅRSAGER TIL BORGERNES UTILFREDSHED	8
3	SAMMENHÆNGENDE SAGSBEHANDLING PÅ TVÆRS AF AFDELINGER	10
4	SÆRLIGT FOKUS PÅ NOTATPLIGT	11
5	BORGERSERVICE	12
6	JOB OG ØKONOMI	13
7	BØRN OG SKOLE	14
7.1	BØRN OG FAMILIE	14
7.2	NÆRMERE UNDERSØGELSE AF SAGSBEHANDLINGEN I EN ANBRINGELSESSAG	15
7.3	DAGTILBUD	16
7.4	SKOLEOMRÅDET	16
8	SOCIAL OG SUNDHED	16
8.1	VISITATIONEN	16
8.2	SOCIAL INDSATS	17
8.3	BOTILBUD	17
8.4	ÆLDRE.....	17
8.5	SUNDHED	18
9	TEKNIK OG KULTUR	18
10	VARETAGELSE AF DEN FÆLLES BORGERRÅDGIVERFUNKTION	18
11	BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED	19
12	AFRUNDING, FOKUSPUNKTER OG ANBEFALINGER	20
	BILAG 1 NOTATPLIGT	22

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 enten at klage over deres oplevelse af sagsbehandlingen, 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.

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

Med disse indledende ord håber vi på, at Byrådet og 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 2015

Beretningen indeholder en beskrivelse af antallet af henvendelser, hvilke fagområder borgerne henvender sig om, samt en beskrivelse af de generelle problemstillinger, der kan påpeges på baggrund af 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 anden sag, henvender sig igen, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse. Langt de fleste henvendelser er dog fra borgere, som kun har henvendt sig én 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 Hvad fortæller tallene

Borgerrådgiveren præsenterer læseren for mange tal i beretningen. Det er imidlertid vigtigt at holde sig for øje, hvilken type data, der reelt er tale om, når man - med henblik på at forbedre sagsbehandlingen - skal forsøge at udnytte den viden, der ligger i disse data.

Henvendelser til Borgerrådgiveren fortæller os noget om, hvor en sag er gået skævt eller hvor en sagsbehandling har givet anledning til frustration hos borgeren.

I sager, hvor der ikke er begået egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, kan en henvendelse stadig lære os noget om sagsbehandlingen – set fra et borgerperspektiv

Det er med andre ord i højere grad indholdet i henvendelserne, der er interessante – end antallet af henvendelser – når sigtet er en forbedring af sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at de enkelte afdelinger – evt. i samråd med Borgerrådgiveren – drøfter, om henvendelser bør give anledning til ændring af sagsgange, procedurer m.m.

Såvel Borgerrådgiverens beretning, som den løbende kontakt mellem Borgerrådgiveren og forvaltningen, er efter vores opfattelse en anledning til at se sagsbehandlingen efter i sømmene.

Læseren skal for det første være opmærksom på, at de registrerede henvendelser *ikke* udgør en repræsentativ stikprøve. Beretningens mange tal kan derfor *ikke* anvendes til at sige noget om, hvordan sagsbehandlingen generelt er i Favrskov Kommune.

Beretningen kan derimod bruges til at give et billede af, hvordan nogle borgere har oplevet sagsbehandlingen i Favrskov Kommune – hvilket der ligger megen værdifuld viden i.

Antallet af henvendelser er endvidere delvist betinget af en række udefra kommende faktorer, der ikke direkte har med sagsbehandlingen i kommunen at gøre. Det kan eksempelvis være forhold som udbredelsen af kendskabet til Borgerrådgivningen, mediernes interesse for et givent emne, omfanget af en klagers sociale netværk eller debat og indlæg på sociale medier, der kan spille ind på antallet af henvendelser.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren kan betragtes som en indikator – frem for statistisk håndfaste beviser, for hvordan det står til med sagsbehandlingen i Favrskov Kommune. En indikator, som selvfølgelig kan være stærk eller svag afhængigt af antallet af henvendelser, der handler om samme problemstillinger.

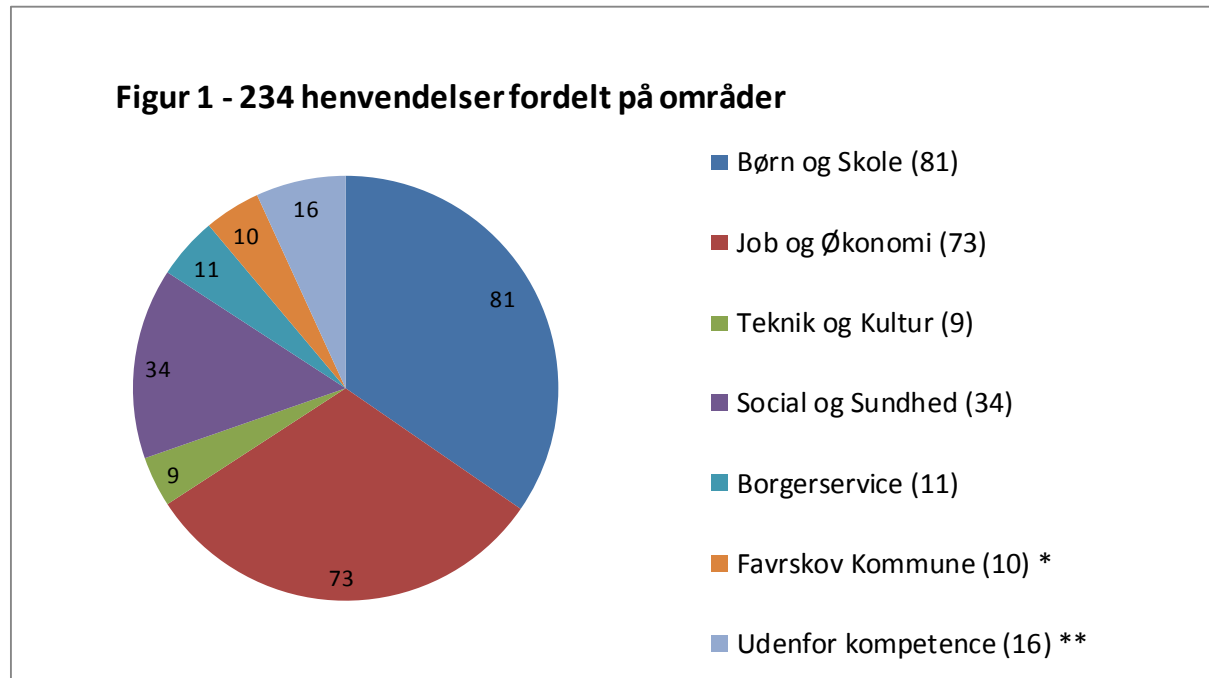
I det lys kan én henvendelse give anledning til overvejelser om eller gennemførelse af justeringer i procedurer og sagsbehandlingsskridt hos både sagsbehandler og på afdelingsniveau. Omvendt vil 10 henvendelser om det samme ikke nødvendigvis tale for, at man tilpasser sagsbehandlingen herefter.

2.3 Henvendelser fordelt på fagforvaltninger

Der har i 2015 været 234 henvendelser til Borgerrådgiveren i Favrskov Kommune mod 189 henvendelser i 2014. Det er vores vurdering at stigningen i antal henvendelser angiveligt skal tilskrives, at kendskabet til Borgerrådgiveren er blevet mere udbredt blandt både borgere og personale. Det er ikke Borgerrådgiverens indtryk, at stigningen i antallet af henvendelser kan tilskrives forringelser i kvaliteten af kommunens generelle sagsbehandling i forhold til tidligere år.

Endvidere er det, som det også blev fremhævet i beretningen for 2014, Borgerrådgiverens oplevelse, at der er en positiv tendens i Favrskov Kommune til, at personalet i både administrationen og i tilbuddene har øje for at oplyse mindre ressourcestærke borgere om muligheden for at tage kontakt til Borgerrådgiveren. Det er vores erfaring, at netop denne gruppe kan have et stort behov for at få råd og vejledning, hjælp til at få deres sag udredt eller forklaret eller hjælp til at klage, men at de oftest ikke finder vej til Borgerrådgiveren på egen hånd.

Figur 1 viser de 234 henvendelser i 2015 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

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 høj grad borgerkontakt, der samtidig varetager opgaver med et stærkt myndighedspræg.

I afsnit 5 - 9 illustreres og beskrives fordelingen af henvendelserne for hvert direktørområde fordelt på områdets enkelte afdelinger.

16 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, Ombudsmanden, Sundhedsvæsenet, Skat, Ankestyrelsen eller domstolene. I disse tilfælde yder Borgerrådgiveren råd og vejledning om, hvor borgeren i stedet kan henvende sig.

Endelig har Borgerrådgiveren i 2015 haft 10 henvendelser, der er registreret som en generel henvendelse til Favrskov Kommune. Disse henvendelser dækker over henvendelser fra andre kommuner omkring borgerrådgiverfunktionen, præsentation af Borgerrådgiverfunktionen i kommunens afdelinger eller interview med borgerrådgiveren i diverse medier.

2.4 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 viderefremmes 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, god forvaltningsskik 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.

Som beskrevet i forrige beretning anvender Borgerrådgiveren et udvidet dialogprincip i de tilfælde, hvor en borger henvender sig med et akut problem, som Borgerrådgiveren vurderer hurtigt kan løses ved, at Borgerrådgiveren tager kontakt til den pågældende afdeling eller sagsbehandler per telefon eller mail for at få dem til at hjælpe med at løse problemet, uden at der formuleres en skriftlig klage.

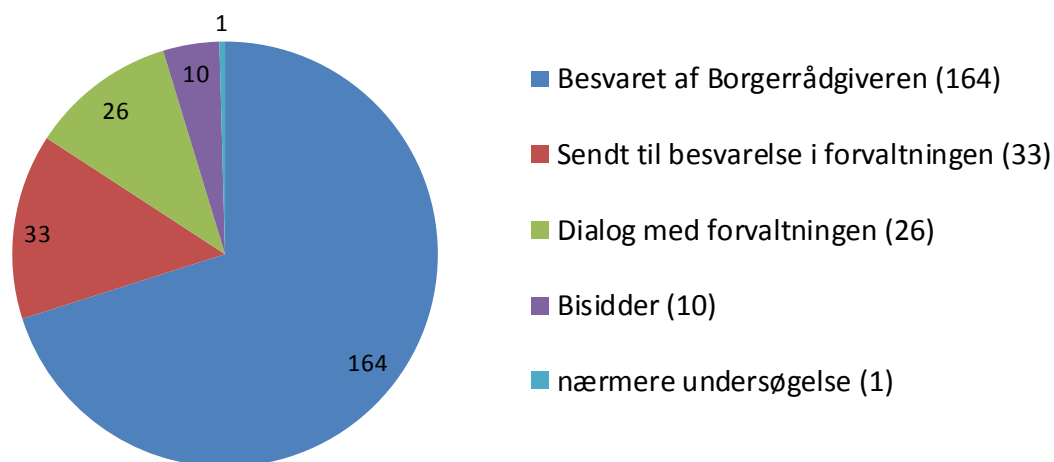
Borgerrådgiveren har i 2015 i 26 tilfælde benyttet denne nye dialogform, og det er Borgerrådgiverens indtryk, at både borgere, sagsbehandlere og afdelinger er tilfredse med anvendelse af denne udvidede dialogbaserede tilgang til løsning af borgernes problemer, og Borgerrådgiveren vil derfor også fremover benytte sig mere af denne nye dialogform.

2.5 Borgerrådgiverens behandling af borgernes henvendelser

Figur 2 illustrerer Borgerrådgiverens behandling af borgernes henvendelser.

Det fremgår her, at 164 af henvendelserne, svarende til 70 %, er afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren. 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 herefter har fået en større forståelse for forløbet og derfor ikke længere er utilfreds med sagsbehandlingen, og dermed i højere grad kan acceptere en eventuel afgørelse.

Figur 2 - Borgerrådgiverens behandling af 234 henvendelser



I forhold til 2014 har Borgerrådgiveren i 2015 i lidt flere tilfælde vurderet, at der var behov for at involvere forvaltningerne i forhold til at besvare borgernes henvendelser. Der er dog tale om en minimal forskydning, og det er Borgerrådgiverens vurdering, at det dels skyldes tilfældige udsving, og dels vores gode erfaringer fra 2014 med at benytte det udvidede dialogprincip, da ændringen primært skyldes en stigning i antal dialoghenvendelser.

I 26 tilfælde har Borgerrådgiveren benyttet det udvidede dialogprincip for en hurtig og fleksibel løsning på borgerens problem, som er nærmere beskrevet i afsnit 2.4 om procedurer ved henvendelser.

Eksempel på udvidet dialog

I en anbringelsessag med nogle samarbejdsvanskeligheder og kommunikationsproblemer mellem en far og Børn og Familie, har Borgerrådgiveren været i dialog med afdelingen om mulighed for, at breve med alvorligt indgribende indhold blev oversat inden afsendelsen. Hensigten var at afprøve, om det kunne dæmpe farens frustration og forebygge eventuelle konflikter, at faren selv kunne læse brevet i stedet for at skulle have det forklaret af en dansktalende bostøttemedarbejder eller afvente kontakt til en tolk.

I 33 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 sprog med en imødekommende og anerkendende tone.

Borgerrådgiveren har også foretaget en vurdering af karakteren af de 33 besvarelser fra afdelingerne. I langt de fleste tilfælde indeholder afdelingens svar en beklagelse over de oplevelser, som borgeren har klaget over sammen med 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.

I 9 tilfælde har afdelingerne bekræftet og beklaget det forløb, som borgeren har oplevet og klaget over til Borgerrådgiveren.

Eksempel på et oplevet sagsforløb, som er bekræftet og beklaget

En borger fik afslag på en ansøgning om hjælp, og indgav umiddelbart derefter en mundtlig klage til sagsbehandleren via sin bostøtte. Klagen blev afvist med henvisning til, at klagen skulle indgives skriftligt, og at den endvidere ikke kunne indgives via en bostøttemedarbejder, men at den skulle indgives af borgeren selv personligt. Inden borgeren selv fik indgivet en skriftlig klage, var klagefristen udløbet, og afdelingen afviste at genvurdere afgørelsen. Borgeren henvendte sig herefter med hjælp fra sin bostøtte til Borgerrådgiveren, der sendte en klage over den oplevede sagsbehandling med henvisning til, at der ikke er formkrav til indgivelse af en klage over afslag på hjælp fra en kommune, og at klagen var indgivet til en bostøttemedarbejder ansat i Favrskov Kommune og videregivet til sagsbehandleren inden klagefristens udløb.

Afdelingen bekræftede og beklagede forløbet, og borgerens klage blev herefter behandlet og afgørelsen revurderet.

På baggrund af afdelingernes besvarelser 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 2015 har Borgerrådgiveren i 1 tilfælde indhentet sagen til en nærmere undersøgelse og stillet uddybende spørgsmål til sagsbehandlingen i forbindelse med, at en bedsteforælder i en anbringelsessag havde henvendt sig om et afslag på anmodning om ekstra samvær i forbindelse med en fødselsdag. Baggrunden for undersøgelsen var, at Borgerrådgiveren undrede sig over afslagets begrundelse og over, at der først var truffet afgørelse efter fødselsdagens afholdelse.

Afdelingen gav i deres besvarelse en fyldestgørende begrundelse for afslag på ekstra samvær og beklagede, at afgørelsen ikke var truffet inden fødselsdagens afholdelse.

Borgerrådgiveren afsluttede herefter undersøgelsen af sagen. Dog blev afdelingen opfordret til, at man fremadrettet ved lignende forespørgsler overvejer at sende et mere uddybende svar til borgeren, således at det er tydeligt for borgeren, hvilke begrundelser, der ligger til grund for afdelingens beslutninger. For en nærmere gennemgang af denne sag henvises til afsnit 7.2.

Borgerrådgiveren har i 10 tilfælde været bisidder i forbindelse med en borgeres møde med forvaltningen. Bisidderopgaven er 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 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, anbringelsessager eller i sager der omhandler borgere med et omfattende hjælpebehov.

Borgerrådgiveren har i 2015 deltaget som bisidder i en del flere møder end i 2014, hvor det kun forekom i 1 tilfælde. Det vores indtryk, at der er tale om et tilfældigt udsving, men vi vil være opmærksomme på, om stigningen fortsætter og i så fald, om der kan være andre forklaringer.

Det er umiddelbart Borgerrådgiverens vurdering, at mange borgere kunne have glæde af, at have en bisidder med til deres møde med forvaltningen og derigennem få et mere konstruktivt resultat af dette møde. Derfor henviser Borgerrådgiveren ofte borgere til at kontakte en Bisidderforeningen Randers og omegn, der er en frivillig forening. Det er vores indtryk, at foreningen har en professionel tilgang til rollen som bisidder, og at borgerne er godt hjulpet af bisidderforeningen.

2.6 Årsager til borgernes utilfredshed

Som det fremgår af figur 2 i afsnit 2.4 om procedurer ved henvendelser er 164 af de 234 henvendelser afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren. Det drejer sig ofte om borgere, som ikke forstår den sagsbehandling eller det sagsforløb, som de oplever. Borgerrådgiveren kan i de fleste tilfælde ved at

yde råd og vejledning til borgeren omkring lovgivning, sagsbehandlingsregler og forventet sagsforløb, fjerne borgernes usikkerhed og utilfredshed med deres sagsforløb. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at disse henvendelser primært skyldes, 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 sagsbehandlingen.

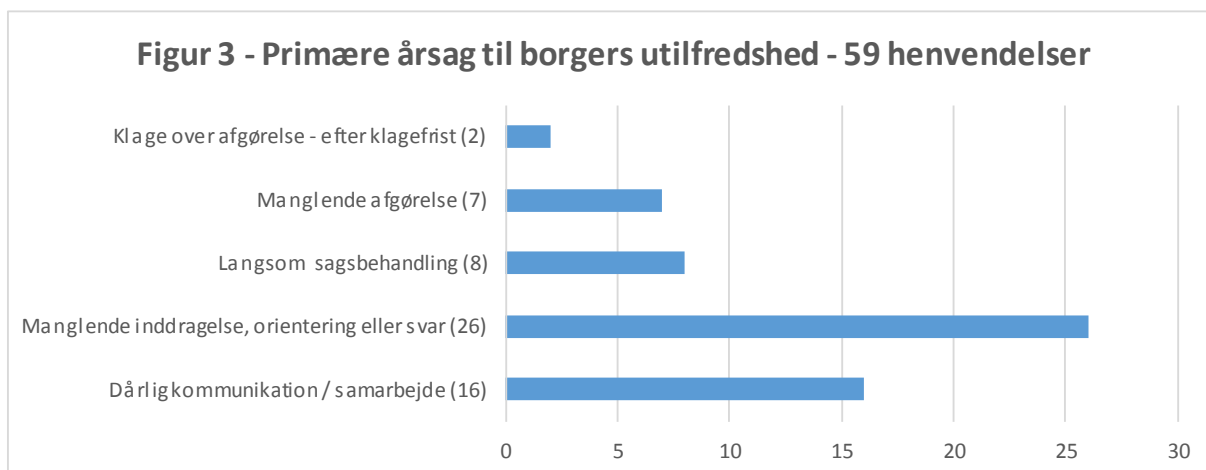
Det er på den baggrund Borgerrådgiverens vurdering, at borgere, som føler sig hørt og inddraget og godt informeret og vejledt i en venlig og imødekommende dialog, i de fleste tilfælde vil acceptere en afgørelse, om end de er uenige i resultatet.

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 borgernes accept af en eventuel afgørelse.

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 andre forhold i sagsbehandlingen herunder selve afgørelsen.

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.

Figur 3 illustrerer de typer af primære utilfredsheder, som Borgerrådgiveren har registreret i de 59 henvendelser, som er sendt til besvarelse i Favrskov Kommunes afdelinger (33), eller hvor Borgerrådgiveren har anvendt det udvidede dialogprincip (26).



Som det fremgår af figur 3, har vi konstateret, at utilfredsheden i langt de fleste tilfælde skyldes borgerens oplevelse af manglende inddragelse i egen sag eller dårlig kommunikation og samarbejde med afdelingen. Cirka en fjerdedel af borgerne var utilfredse med sagsbehandlingstiden eller med, at de ikke havde fået en afgørelse.

Eksempel på henvendelse som er sendt til besvarelse i forvaltningen – Manglende inddragelse som det primære klagetema

En forælder til et meget alvorligt sygt barn henvendte sig til Borgerrådgiveren for at få hjælp til en bedre dialog med Børn og Familie i en meget kompliceret sag. Det var hans oplevelse, at der generelt ikke blev lyttet til familiens behov, og at der ikke blev udvist forståelse for deres meget alvorlige situation. Borgerrådgiveren formulerede på den baggrund en klage over den oplevede sagsbehandling. Borgerrådgiveren anmodede i henvendelsen også, at der blev afholdt et møde med afdelingen og borgeren, med Borgerrådgiverens deltagelse som bisidder, for en drøftelse af, hvordan der fremadrettet kunne etableres et bedre samarbejde mellem afdelingen og familien.

På mødet beskrev borgeren sin oplevelse af samarbejdet med afdelingen på følgende måde: Det svarer til, at en bil ikke kan køre, og mekanikerne åbner kølerhjelm og konstaterer, at der er et problem, og det kan løses på flere forskellige måder. Efter en indgående analyse af hver af de mulige løsningers fordele og ulemper, så finder mekanikerne frem til den løsning, som de vurderer er den bedste, og giver besked til kunden om, hvad der skal laves og til hvilken pris. Borgeren beskrev, at hans oplevelse af samarbejdet med Børn og Familie var, at afdelingen erkendte, at der var et problem, og derefter blev familien ikke involveret igen, før de blev præsenteret for en løsning – i form af en afgørelse. Uden at de dog fik forklaret eller blev inddraget i, hvorfor netop den løsning / afgørelse blev vurderet som den bedste til at imødekomme barnet og familiens behov for hjælp. Borgeren gav udtryk for, at han oplevede denne manglende inddragelse som mangel på respekt og anerkendelse af familiens kompetencer, hvilket vanskeliggjorde samarbejdet.

Forælderen gav som eksempel på en oplevelse af sagsbehandlingen i afdelingen, at familien havde ansøgt om aflastning i form af en plejefamilie, men at de i stedet blev bevilget aflastning i form af ophold på en institution. Familien var meget imod dette, da de vurderede, at det ville være mere trygt for barnet at være i de familielignende omgivelser, som barnet var vant til.

Senere i forløbet og efter en samtale med personalet på den institution, hvor aflastningen skulle foregå, fik familien en forklaring på, hvorfor det var godt for barnet at lægge aflastningen der fremfor i en plejefamilie.

Borgeren gav her udtryk for, at hvis familien fra start generelt var blevet inddraget i de vurderinger og argumenter, som lå bag de forskellige afgørelser i sagen, så ville de formentlig ikke have klaget.

3 Sammenhængende sagsbehandling på tværs af afdelinger

Denne problematik er ikke behandlet særskilt i beretningens afsnit 2.6 om årsager til borgernes utilfredshed, fordi denne type utilfredshed ikke har været den primære grund til, at borgerne har henvendt sig til Borgerrådgiveren. Antallet af henvendelser med denne type af problematik er derfor heller ikke optalt fuldstændigt. I de samtaler, som vi har haft med borgere om deres primære utilfredshed, har nogle borgere imidlertid givet udtryk for, at de ikke har oplevet sammenhæng mellem den sagsbehandling, som er foretaget i forskellige afdelinger internt i en fagforvaltning eller på tværs af fagforvaltninger, fordi det har været deres oplevelse, at de involverede afdelinger ikke taler sammen eller ikke samarbejder i tilstrækkelig grad. Nogle borgere har givet udtryk for, at de har oplevet, at de bliver sendt fra den ene afdeling til en anden for så at blive vist tilbage til den første afdeling igen.

Oplevelsen af manglende sammenhæng i sagsbehandlingen mellem forskellige afdelinger er eksempelvis kommet til udtryk hos borgere, som har haft både en familiesag og en sag i Jobcenteret. Nogle har her oplevet, at det er svært for dem at kunne yde den nødvendige ekstra støtte og omsorg til et sygt barn eller et barn med særlige udfordringer samtidig med, at de skal honorere de krav, som

jobcenteret stiller til dem om fremmøde eller aktiv deltagelse i beskæftigelsesfremmende foranstaltninger.

Andre borgere har udtrykt utilfredshed med, at de efterfølgende har fundet ud af, at der var ydelser, som de havde haft mulighed for at ansøge om, men som de ikke var blevet rådgivet om, fordi de ikke havde henvendt sig til den rette afdeling.

I andre tilfælde har henvendelserne handlet om borgere, som var i kontakt med Sygedagpengeafdelingen eller Kontanthjælpsafdelingen og Ydelsescenteret. Her har de oplevet, at i forbindelse med at Ydelsescenteret har sanktioneret i deres ydelse, så henviser sagsbehandleren i Ydelsescenteret til, at fradraget er foretaget på baggrund af oplysninger fra en sagsbehandler i Jobcenteret. Når borgeren så henvender sig til sagsbehandleren i Jobcenterets Sygedagpengeafdeling eller Kontanthjælpsafdeling, så henviser de til, at de ikke må sagsbehandle i forhold til udbetaling af ydelser, og at de derfor ikke kan drøfte sagsbehandling eller afgørelser i forhold til den udbetalte ydelse og eventuelle sanktioner. Det efterlader borgerne med en oplevelse af, at de bare bliver sendt rundt, og de kan ikke gennemskue, hvem de skal drøfte sagen med.

Et andet eksempel på samme problemstilling er, hvor en borger har oplevet, at der var lavet aftaler med Jobcenteret, som Ydelsescenteret ikke mente, at det var lovligt at udføre i praksis. Det var her borgerens oplevelse, at det ikke var muligt at få de to afdelinger i dialog, så de internt kunne redegøre for deres bevæggrunde, i stedet oplevede borgeren, at det blev hans opgave, at få de to afdelingers sagsbehandlere til at arbejde sammen om en løsning.

En tredje borger har oplevet, at en sagsbehandler i Jobcenteret tilkendegav, at sagsbehandlingen i en anden afdeling ikke var i overensstemmelse med god sagsbehandling, men at sagsbehandleren ikke kunne gå videre med sagen, da den ikke vedrørte sagsbehandlingen i hendes afdeling.

Borgerrådgiveren anerkender, at helhedsorienteret og tværgående sagsbehandling kan være særdeles vanskeligt at praktisere, da lovkravene på de forskellige områder i nogle tilfælde kolliderer, således at der stilles modsatrettede krav eller forventningerne til borgernes indsats og formåen. Dette gælder i høj grad i forhold til eksempelvis serviceloven på den ene side og de forskellige lovgivninger på beskæftigelsesområdet på den anden side. Ligeledes er der nogle lovmæssige krav omkring adskillelse af den beskæftigelsesrettede indsats på den ene side og udbetaling af ydelser på den anden side.

Vi vil dog opfordre til, at Favrskov Kommunes forskellige afdelinger i så høj grad som mulig har fokus på en helhedsorienteret og tværgående sagsbehandling og hjælp til borgerne. Den nødvendige eller lovbestemte inddeling af kommunen i forskellige søjler eller afdelinger bør i mindst mulig grad opleves som et problem for den enkelte borger, men løses internt imellem kommunens afdelinger og forvaltninger.

4 Særligt fokus på notatpligt

Borgerrådgiveren har i forbindelse med dialogen med både borgere, afdelinger og de enkelte sagsbehandlere konstateret, at der ikke altid er tilstrækkeligt fokus på og forståelse for reglerne om notatpligt.

Borgerrådgiveren vil derfor fremover have særligt fokus på notatpligten. Borgerrådgiveren har endvidere aftalt med Direktionen, at der iværksættes fælles tiltag for at udbrede kendskabet til reglerne, og hvordan disse regler indarbejdes i sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren har i bilag 1 nærmere beskrevet regelgrundlaget for notatpligten. Det fremgår bl.a. heraf, at der er pligt til at notere oplysninger, hvis de har betydning for den afgørelse, der efterfølgende skal træffes, eller hvis oplysningerne i øvrigt er væsentlige. Derudover er der tillige en pligt til at notere alle væsentlige ekspeditioner i en sag.

I forhold til at sikre tilstrækkeligt fokus på notatpligten vil Borgerrådgiveren allerede her fremsætte en generel opfordring om, at sagsbehandlere i Favrskov Kommune benytter sig af nedenstående huskeliste:

- Tag notat af alle mundtlige oplysninger, som er vigtige, relevante og konkrete, og som ikke allerede fremgår af sagen
- Tag notat af alle væsentlige ekspeditioner
- Anvend et letforståeligt sprog og undgå indforståede koder og forkortelser

- Skriv notatet snarest muligt

Et godt eksempel på overholdelse af notatpligten

En borger, som var partsrepræsentant for sin mor, henvendte sig til Borgerrådgiveren med en klage over mangelfuld vejledning i forbindelse med forespørgsel om mulighed for at søge om folkepension. Borgeren oplyste, at hun siden 2013 adskillige gange havde henvendt sig til en afdeling i Favrskov Kommune og forespurgt om mulighed for, at hendes mor kunne få folkepension. Hun oplyste, at hun ved disse henvendelser var blevet oplyst om, at hendes mor som udlænding ikke var berettiget til folkepension. Borgeren oplyste, at hun ved flere af sine henvendelser til afdelingen havde oplyst, at hendes mor var statsløs palæstinenser, og at hun var bekendt med, at der gælder nogle særlige regler for statsløse palæstinensere i forhold til mulighed for få tilkendt folkepension i Danmark, men at sagsbehandleren fortsat afviste, at hendes mor kunne være berettiget til folkepension. Borgeren oplyste, at hun ved en senere henvendelse til en anden afdeling i Favrskov Kommune i 2015 fik oplyst, at hendes mor skulle søge om folkepension hos Udbetaling Danmark, og at hendes mor efterfølgende fik tilkendt folkepension.

På den baggrund skrev Borgerrådgiveren en klage til den afdeling, som borgeren havde oplyst, ikke havde givet korrekt vejledning. Klagen blev fulgt af en anmodning om realudligning til borgerens mor, således at moren blev stillet som om, at Favrskov Kommune havde foretaget korrekt vejledning, og at hendes mor således havde modtaget sin folkepension allerede fra december 2013.

Det fremgik af afdelingens svar på klagen, at det var noteret i journalen, at der havde været flere møder og hjemmebesøg med angivelse af konkrete datoer, men at der ikke var noteret, at der ved nogle af disse samtaler var blevet forespurgt om eller drøftet mulighed for folkepension til borgerens mor. Det var på den baggrund afdelingens vurdering, at man ikke havde afvist, at borgerens mor kunne tildeles folkepension, for det var slet ikke drøftet.

Samtalerne med borgeren var noteret, og det var angivet, hvad der var talt om, og afdelingen kunne således dokumentere, at der havde fundet samtaler sted på bestemte datoer, men at de ikke havde handlet om vejledning om, hvorvidt borgerens mor kunne være berettiget til folkepension.

På den baggrund var det Borgerrådgiverens vurdering, at afdelingens overholdelse af notatpligten gav grundlag for, at afdelingen kunne besvare klagen fyldestgørende og samtidig dokumentere, at der ikke var begrundelse for udbetaling af realudligning.

5 Borgerservice

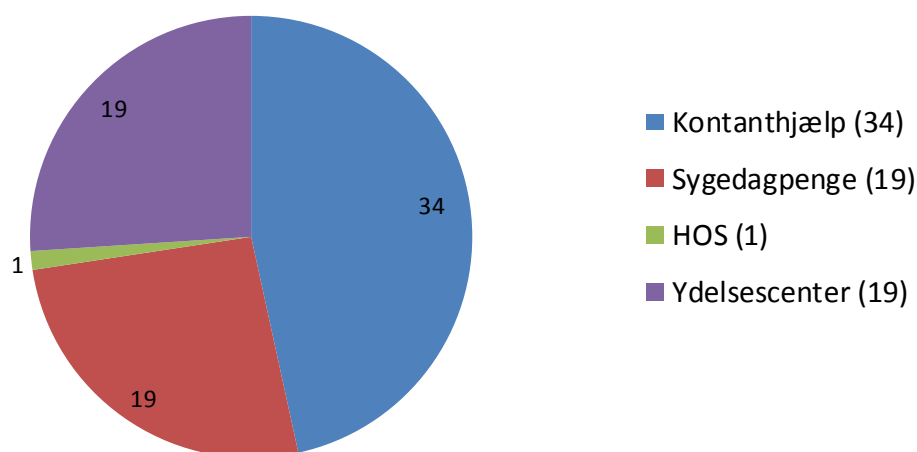
Borgerrådgiveren har i 2015 haft 11 henvendelser vedrørende Borgerservice. Til sammenligning kan oplyses, at der i 2014 var 18 henvendelser i relation til denne afdeling.

Nogle henvendelser har været i relation til råd og vejledning i forhold til mulighed for at søge dispensation for modtagelse af digital post. Ved andre henvendelser har Borgerrådgiveren ydet råd og vejledning omkring tilbagebetaling af for meget udbetalt ydelse, begravelseshjælp og kriterier for hvornår borgere anses for at være samboende og mulighed for at få boligydelse i ældrebolig.

6 Job og Økonomi

Der har været i alt 73 henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørende afdelinger i Job og Økonomi. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2015 var i alt 41 henvendelser vedrørende dette område.

Figur 4 - 73 henvendelser vedrørende Job og økonomi fordelt på afdelinger



Som det fremgår af figur 4 er de fleste henvendelser til Jobcenteret i relation til sager om kontanthjælp og derefter sygedagpenge eller sager i Ydelsescenteret.

52 af de 73 henvendelser er blevet afsluttet ved, at Borgerrådgiveren har givet råd og vejledning i relation til for eksempel lovgivning, klagemuligheder og klagesagsbehandling eller det forventede videre sagsforløb.

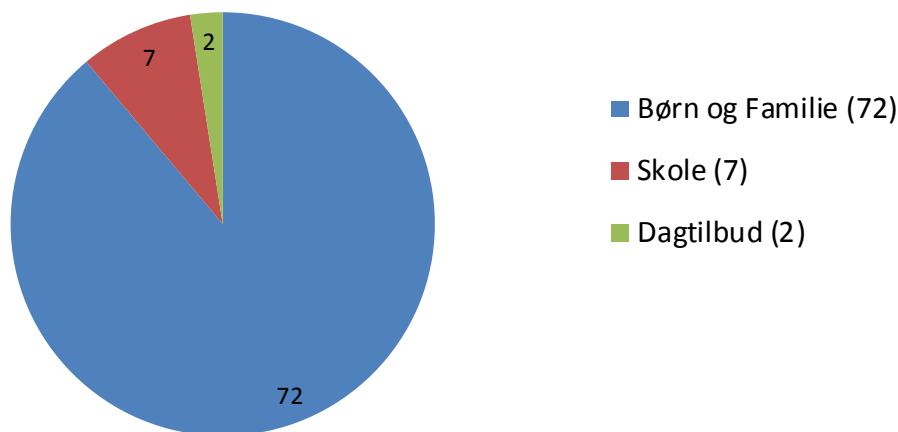
Borgerrådgiveren har i 11 tilfælde sendt henvendelsen til besvarelse i Jobcenteret, hvor afdelingen i 9 tilfælde har besvaret klagen og forklaret baggrunden for sagsforløbet, og i 2 tilfælde har afdelingen bekræftet og beklaget borgerens klagepunkter. I 7 tilfælde har Borgerrådgiveren anvendt det udvidede dialogprincip, for derigennem at få en hurtig løsning af borgerens problem.

Endelig har Borgerrådgiveren i 3 tilfælde deltaget i møder med afdelingen som borgerens bisidder i sager, hvor borgeren har oplevet behov for hjælp til dialogen med afdelingen.

7 Børn og Skole

Borgerrådgiveren har i 2015 haft i alt 81 henvendelser fra borgere i relation til Børn og Skole. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2014 var i alt til 60 henvendelser vedrørende Børn og Skole.

Figur 5 - 81 henvendelser vedrørende Børn og Skole fordelt på afdelinger



7.1 Børn og Familie

Som det fremgår af figur 5 har 72 henvendelser været i forhold til Børn og Familie. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2014 var 46 henvendelser i relation til Børn og Familie. Det er ikke Borgerrådgiverens indtryk, at stigningen i antallet af henvendelser til Børn og Familie kan tilskrives forringelser i kvaliteten af afdelingens generelle sagsbehandling.

46 af de 72 henvendelser i 2015 er afsluttet ved, at Borgerrådgiveren har ydet råd og vejledning omkring lovgivning og sagsforløb i sager på børne- og familieområdet. 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 føler sig orienteret eller inddraget, eller at der ikke træffes afgørelse i deres sag.

I 9 tilfælde har Borgerrådgiveren anvendt det udvidede dialogprincip, for derved at få en hurtig løsning af borgerens problem.

I 5 tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget som bisidder i et møde med Børn og Familie, fordi borgeren har givet udtryk for, at han eller hun oplevede behov for hjælp og støtte til dialogen med afdelingen.

I 1 tilfælde har Borgerrådgiveren fundet anledning til at foretage en nærmere undersøgelse af sagsbehandlingen i forbindelse med afslag på anmodning om ekstra samvær i en anbringelsessag. Undersøgelsen og Borgerrådgiverens vurdering og opfordring gennemgås i afsnit 7.2 nedenfor.

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 gå 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 de fleste 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.

7.2 Nærmere undersøgelse af sagsbehandlingen i en anbringelsessag

Borgerrådgiveren fik i 2015 en henvendelse fra en bedsteforælder til et anbragt barn, der havde fået afslag på anmodning om at tage barnet med til fødselsdag hos barnets fætter – et andet af borgerens børnebørn. Borgeren blev af afdelingen anmodet om yderligere oplysninger, inden der kunne tages stilling til anmodningen. Borgeren sendte disse oplysninger dagen efter og modtog cirka to uger efter, og dagen efter fødselsdagens afholdelse, afslag på, at barnet kunne deltage i sin fætters fødselsdag med den begrundelse, at "fætteren ikke ansås at være en del af barnets netværk".

Borgerrådgiveren undrede sig over denne begrundelse, da et anbragt barns netværk, efter Borgerrådgiverens opfattelse, er defineret som de personer, som inden anbringelsen havde en betydende relation til det anbragte barn, hvilket godt kunne være for eksempel en fætter.

Endvidere undrede vi os over, at der først blev truffet en afgørelse *efter* fødselsdagens afholdelse, idet borgeren havde fået indtryk af, at der kunne træffes afgørelse umiddelbart efter, at der var indsendt yderligere oplysninger.

Borgerrådgiveren foretog på den baggrund en nærmere undersøgelse af sagen og anmodede Børn og Familie om en udtalelse i forhold til, hvilke begrundelser der var lagt til grund for vurderingen af, at fætteren ikke var en del af barnets netværk, og hvilke kriterier afdelingen vurderede, at der skulle være opfyldt for, at en person vurderes til at udgøre en del af et tvangsanbragt barns netværk. Endvidere blev Børn og Familie anmodet om deres bemærkninger i forhold til, at der først blev truffet afgørelse om afslag på samvær dagen efter, at barnebarnet skulle have deltaget i sin fætters fødselsdag.

Børn og Familie fremsendte en fyldestgørende udtalelse til Borgerrådgiveren, hvor det fremgik, at afdelingen var enig med Borgerrådgiveren i, at familiemedlemmer såsom for eksempel en fætter *kan* være en del af et barns betydningsfulde netværk. I det konkrete tilfælde havde Børn og Familie på baggrund af samtaler med barnet dog vurderet, at barnet ikke havde givet udtryk for at føle sig særlig nært knyttet til sin fætter. Børn og Familie vurderede endvidere, at barnet generelt havde en tæt kontakt til sit netværk, og at barnet derudover havde en ret begrænset fritid på grund af behandling og skolegang.

Det fremgik også af svaret, at der ved fremtidige anmodninger om barnets deltagelse i forskellige konkrete aktiviteter i hvert enkelt tilfælde ville blive foretaget en vurdering af, om den konkrete aktivitet blev skønnet til at være i barnets interesse.

I forhold til spørgsmålet om hvilke kriterier Børn og Familie vurderede, at der skulle være opfyldt, for, at en person vurderes til at udgøre en del af et tvangsanbragt barns netværk, svarede afdelingen, at der her blev lagt vægt på barnets perspektiv og holdning, og at samværet var til gavn for barnet. Forud for en sådan vurdering, blev der foretaget en afdækning af barnets netværk gennem den børnefaglige undersøgelse, og gennem samtaler med barnet omkring barnets ønsker i forhold til samvær med forældrene og andre i barnets netværk.

I forhold til at der først blev truffet afgørelse om afslag på samvær dagen efter, at barnebarnet skulle have deltaget i sin fætters fødselsdag svarede Børn og Familie:

"Det er meget beklageligt, at der ikke forelå et svar på forespørgslen inden den pågældende fødselsdag. Børn og Familie erkender, at det ikke er i overensstemmelse med god sagsbehandlingsskik. Fejlen skyldes, at sagsbehandleren i perioden var delvist sygemeldt og samtidig havde et stort arbejdspress."

Borgerrådgiverens vurdering:

Borgerrådgiveren har på baggrund af Børn og Families udtalelse vurderet, at afdelingen gav en fyldestgørende begrundelse for, hvorfor det var vurderet, at der ikke skulle træffes afgørelse om ekstra samvær og deltagelse i fætters fødselsdag. Dog med en opfordring til, at afdelingen fremadrettet ved lignende forespørgsler overvejer at sende et mere uddybende svar til borgeren, således at det tydeliggøres for borgeren, hvilke begrundelser der ligger til grund for Børn og Families beslutninger.

Borgerrådgiveren havde ikke yderligere bemærkninger til, at Børn og Familie beklagede, at der først blev truffet afgørelse om samvær, efter at fødselsdagen var afholdt.

7.3 Dagtilbud

Det fremgår af figur 5, at der i 2015 har været 2 henvendelser til Borgerrådgiveren i relation til Dagtilbudsområdet.

Den ene henvendelse er besvaret af Borgerrådgiveren, mens den anden henvendelse gav anledning til en dialog med Dagtilbudsafdelingen for en hurtig løsning af borgerens problem. Borgerrådgiveren var her i dialog med Dagtilbudsafdelingen om, at der burde være truffet en afgørelse med partshøring, begrundelse og klagevejledning i forbindelse med, at et barn var blevet opsagt i dagplejen, hvilket afdelingen accepterede, og Borgerrådgiveren foretog sig derfor ikke yderligere.

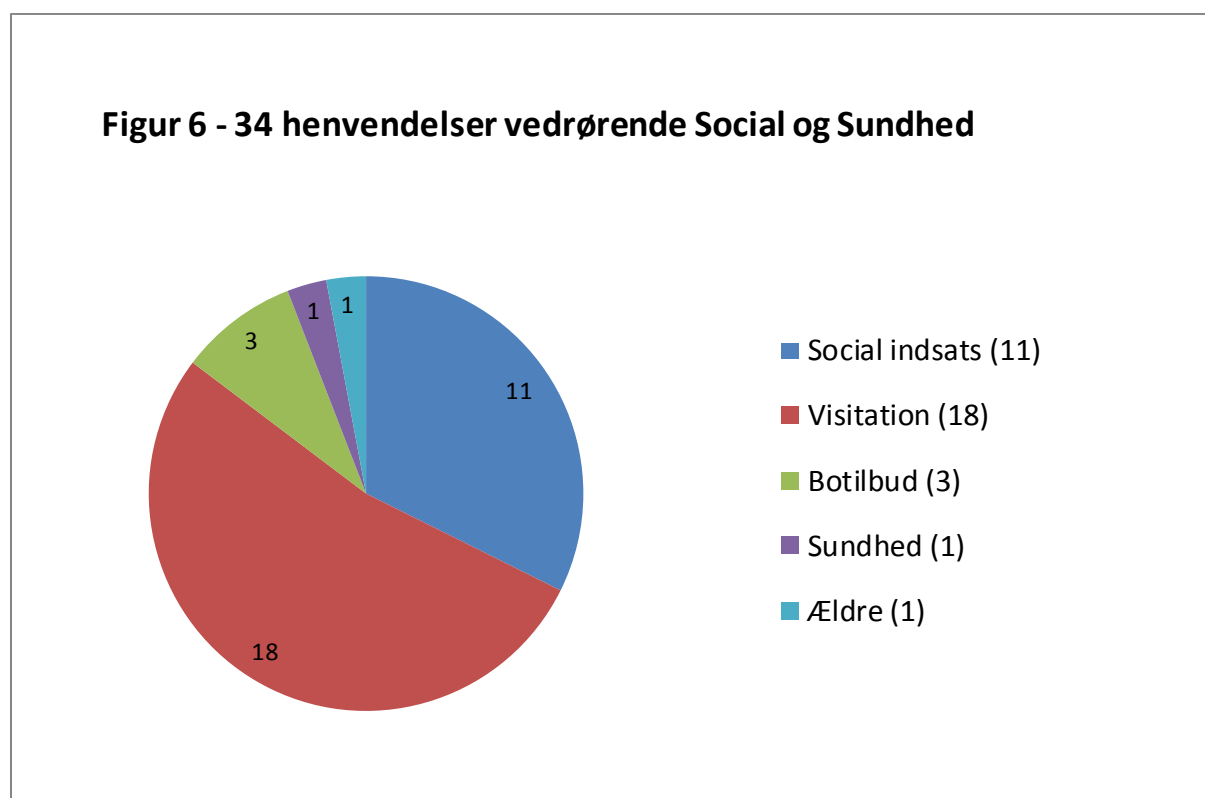
7.4 Skoleområdet

Som det fremgår af figur 5, har der været 7 henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørende Skoleområdet. Borgerrådgiveren har her i de 6 tilfælde ydet råd og vejledning om for eksempel mulighed for frit valg af skole, mulighed for økonomisk tilskud til privatskole, hjælp til udarbejdelse af partshøringssvar ved ansøgning om kostskoleophold til barn med ADHD og hvilke muligheder for skoletilbud, der er til børn med ADHD.

I 1 tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget i et netværksmøde på en skole som bisidder for en borger, som havde udtrykt behov for støtte til dialogen på mødet med blandt andet skole og sagsbehandler.

8 Social og Sundhed

Det fremgår af figur 6, at der har været i alt 34 henvendelser vedrørende Social, Handicap og Psykiatri i 2015 mod 25 i 2014.



8.1 Visitationen

18 henvendelser har været i relation til Visitationen. 12 af disse er afsluttet med en samtale med borgerrådgiveren, der har givet råd og vejledning i forhold til visitation til bolig, kørsel, ansøgning om merudgifter og handicapbil og ansøgningsprocedurer og kriterier i forhold til visitation til hjemmehjælp.

I 5 tilfælde har Borgerrådgiveren været i dialog med Visitationen for en hurtig løsning af borgerens problem. Det har for eksempel været i forhold til borgeres oplevelse af manglende svar på deres henvendelser, at borgeren oplever sig sendt rundt mellem forskellige instanser, som alle peger på, at det er andre, som skal hjælpe vedkommende eller manglende reaktion på en ansøgning.

Herudover har der været en enkelt henvendelse fra en borger, som har oplevet en dårlig kommunikation med en visitator og derfor ønskede, at Borgerrådgiveren deltog som bisidder i et møde i afdelingen.

8.2 Social Indsats

Det fremgår af figur 6, at der har været 11 henvendelser i relation til Social Indsats.

I 8 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 3 tilfælde har Borgerrådgiveren sendt borgerens henvendelse til besvarelse i afdelingen. Afdelingen har i de alle tilfælde besvaret borgerens henvendelse og forklaret den sagsbehandling, som er foregået, uden at Borgerrådgiveren har fundet anledning til at foretage sig yderligere i sagen.

Som i 2014 har Borgerrådgiveren også i 2015 oplevet, at kommunens bostøttemedarbejdere i nogle tilfælde har været borgere behjælpelige med at 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.

8.3 Botilbud

Borgerrådgiveren har i 2015 modtaget 3 henvendelser vedrørende Bostøtte og Botilbud Handicap og Socialpsykiatri. Den ene henvendelse er afsluttet ved, at Borgerrådgiveren har ydet råd og vejledning.

Den anden henvendelse var vedrørende en borgers oplevelse af, at hun ikke fik den nødvendige og aftalte hjælp og støtte fra det botilbud, som hun boede i. Denne henvendelse blev sendt til besvarelse i Bostøtte og Botilbud Socialpsykiatri, der bekræftede og beklagede de oplevelser, som borgeren havde klaget over. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at svaret var fyldestgørende, og Borgerrådgiveren foretog sig derfor ikke yderligere i sagen.

Den tredje henvendelse var vedrørende en borger, som klagede over, at på trods af, at hans søn havde en administrationsaftale med botilbud Handicap i Favrskov Kommune, så havde Favrskov Kommune ikke sikret sig, at sønnen fik boligstøtte i forbindelse med, at han flyttede fra et lejemål til et andet i botilbuddet. Borgeren gjorde endvidere opmærksom på, at sønnen havde modtaget et tilbagebetalingskrav fra Udbetaling Danmark, idet der var udbetalt boligstøtte for januar måned i relation til det daværende lejemål, selvom han var fraflyttet dette pr. 1. januar. Borgeren mente derfor, at Favrskov Kommune, ifølge den almindelige forvaltningsretlige grundsætning om såkaldt realudligning, burde stille sønnen som om, at Favrskov Kommune havde sørget for, at der var søgt boligstøtte.

Afdelingen svarede, at henvendelsen omkring manglende ansøgning om boligstøtte, var blevet drøftet indgående i Favrskov Kommune, og med borgerens accept også med Borgerrådgiveren. Og at det på den baggrund blev besluttet, at Bostøtte og Botilbud Handicap ville udbetale en erstatning til sønnen, svarende til den manglende boligstøtte.

På baggrund af afdelingens besvarelse og efterfølgende udbetaling af godtgørelse til sønnen, foretog Borgerrådgiveren sig ikke yderligere i sagen.

8.4 Ældre

Der har i 2015 været 1 henvendelse vedrørende Ældreområdet. Henvendelsen omhandlede en borgers utilfredshed med, at et familiemedlems underskrift på ansøgning om en plejebolig var vurderet ugyldig, og at ansøgning derfor måtte afvente, at borgeren var beskikket en værge. Borgerrådgiveren

sendte henvendelsen til besvarelse i afdelingen, som besvarede henvendelsen og forklarede og begrundede den sagsbehandling, som havde fundet sted. Borgerrådgiveren afsluttede herefter sagen uden yderligere bemærkninger.

8.5 Sundhed

Der har været 1 henvendelse vedrørende Sundhedsområdet, som er afsluttet ved, at Borgerrådgiveren har ydet givet råd og vejledning.

9 Teknik og Kultur

Borgerrådgiveren har i 2015 haft 9 henvendelser vedrørende Teknik og Kultur mod 26 henvendelser i 2014.

Alle 9 henvendelser har været i relation til Plan- og Byggeafdelingen. 3 af disse henvendelser er besvaret af Borgerrådgiveren. I 3 tilfælde har Borgerrådgiveren benyttet sig af den udvidede dialog for en hurtig løsning af borgerens problem. Disse henvendelser har været i relation til borgeres oplevelse af, at der ikke blev svaret på deres henvendelser eller at det var svært at komme i kontakt med afdelingen.

I 3 tilfælde har borgerrådgiveren sendt borgerens henvendelse til besvarelse i afdelingen, og i 1 af disse har afdelingen besvaret borgerens klage og givet en nærmere forklaring på den sagsbehandling, som er foregået. I 2 tilfælde har afdelingen bekræftet og beklaget det sagsforløb, som borgeren har oplevet. Disse henvendelser har drejet sig om borgeres oplevelse af manglende svar på henvendelser, manglende svar på spørgsmål til sagen og mangelfuld løbende orientering om et længere sagsforløb.

10 Varetagelse af den fælles borgerrådgiverfunktion

Borgerrådgiveren i Favrskov Kommune er en del af et fælles kommunalt samarbejde om en borgerrådgiverfunktion mellem Favrskov, Horsens, Norddjurs, Randers, og Skanderborg kommuner.

Som udgangspunkt vil der være en borgerrådgiver 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 2015 været ca. 1.400 henvendelser til den fælles borgerrådgiverfunktion, fordelt med ca. 600 henvendelser i Randers Kommune, ca. 230 henvendelser i Favrskov, ca. 200 henvendelser i Norddjurs Kommune, ca. 200 henvendelser i Skanderborg og ca. 150 i Horsens Kommune¹.

Der var også cirka 1.400 henvendelser i 2014 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 også i 2015 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, er der 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.

¹ Horsens Kommune indtrådte i den fælleskommunale borgerrådgiverfunktion 1. april 2015

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. Borgerrådgiveren vil derefter i den årlige beretning orientere om, hvorvidt de iværksatte tiltag har nedbragt antallet af henvendelser i den pågældende kommune.

11 Borgerrådgiverens virksomhed

Det er Borgerrådgiverens mål at være medvirkende til at forbedre sagsbehandlingen, løse eventuelle konflikter, forbedre arbejdsgangene og øge borgernes 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 Borgerrådgiverens 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.

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 Borgerrådgiverfunktion for de fire

kommuner. Efter aftale med de fire kommuner er Borgerrådgiverfunktionen udvidet med Horsens Kommune per 1. april 2015. Borgerrådgiverfunktionen består nu tre fulltidsansatte borgerrådgivere.

Borgerrådgiveren træffes i Favrskov Kommune i administrationsbygningen i Hinnerup tirsdage, torsdage og fredage. I tilfælde af at Borgerrådgiveren har heldagsmødeaktiviteter andets steds 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 Borgerrådgiverens opgavevaretagelse foregår flere steder rundt i kommunen ved møder og undervisning og derfor ikke nødvendigvis kan træffes på alle tidspunkter i åbningstiden.

Borgerrådgiverfunktionen varetages af:

Borgerrådgiver Jesper Cortes – Direkte telefon: 24 44 49 21 og e-mail: jeco@favrskov.dk

Borgerrådgiver Nicolai Abildgaard – Direkte telefon: 40 12 37 41 og e-mail: niab@favrskov.dk

Borgerrådgiver Karin Lambert – Direkte telefon 30 56 77 51 og e-mail: krl@favrskov.dk

For en detaljeret gennemgang af Borgerrådgiverens opgaver og kompetencer henvises til Borgerrådgiverens vedtægter, der er vedlagt som bilag 2.

12 Afrunding, fokuspunkter og anbefalinger

Der har været 234 henvendelser til Borgerrådgiveren i Favrskov Kommune i 2015, og 70 % af dem er blevet besvaret af Borgerrådgiveren. Der er tale om en mindre stigning i antal henvendelser i forhold til 2014. Det er ikke Borgerrådgiverens indtryk, at det skyldes forringelser i kvaliteten af kommunens generelle sagsbehandling i forhold til tidligere år. Den lille stigning skyldes formentlig, at kendskabet til Borgerrådgiveren er blevet mere udbredt.

Der er også en minimal stigning i antal henvendelser, som Borgerrådgiveren har involveret forvaltningerne i at svare på. Det er vores vurdering, at dette dels skyldes tilfældige udsving, og dels en stigning i anvendelsen af det udvidede dialogprincip for en hurtigere løsning af borgerens problem, som vi også i 2015 har haft gode erfaringer med.

Det er i det hele taget Borgerrådgiverens oplevelse, at der er en god og konstruktiv dialog og et godt samarbejde med Favrskov Kommunes forskellige afdelinger, ligesom det er vores vurdering, at afdelingernes besvarelser af borgernes henvendelser generelt er af en meget høj kvalitet.

Borgerrådgiveren har også i 2015 bemærket, at kommunens personale i både administrationen og i tilbuddene er opmærksomme på at oplyse mindre ressourcestærke borgere om muligheden for at tage kontakt til Borgerrådgiveren. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der her er tale om en meget positiv tendens, da netop denne gruppe af borgere kan have et stort behov for at få uvildig rådgivning og vejledning, hjælp til at få deres sag udrettet eller forklaret eller hjælp til at klage, men at de oftest ikke finder vej til Borgerrådgiveren på egen hånd.

Borgerrådgiveren har undersøgt den primære utilfredshed i de sager, hvor forvaltningen er involveret i besvarelsen af en borgers henvendelse. Som beskrevet under punkt 2.6, så skyldes langt de fleste borgeres utilfredshed i disse henvendelser, at borgerne har oplevet manglende inddragelse i egen sag eller dårlig kommunikation og samarbejde med afdelingen. Mens cirka en fjerdedel af borgerne var utilfredse med sagsbehandlingstiden eller med, at de ikke havde fået en afgørelse.

Borgerrådgiveren skal på den baggrund anbefale, at Favrskov Kommune forholder sig til dette og overvejer, om det giver anledning til ændringer eller justeringer af sagsgange, procedurer med mere.

Borgerrådgiveren har i ét tilfælde indhentet en sag til en nærmere undersøgelse ved at stille uddybende spørgsmål til sagsbehandlingen i forbindelse med, at en bedsteforælder i en anbringelsessag havde fået afslag på anmodning om ekstra samvær i forbindelse med en fødselsdag. Baggrunden for undersøgelsen var, at Borgerrådgiveren undrede sig over afslagets begrundelse og over, at der først var truffet afgørelse efter fødselsdagens afholdelse. Undersøgelsen er nærmere beskrevet i afsnit 7.2

Afdelingen anerkendte i deres besvarelse af de uddybende spørgsmål, at begrundelsen ikke var fyldestgørende, og at afgørelsen burde have været truffet inden fødselsdagen.

Borgerrådgiveren afsluttede herefter undersøgelsen af sagen med en opfordring til afdelingen om, at man fremadrettet ved lignende forespørgsler overvejer at sende et mere uddybende svar til borgeren, således at det er tydeligt for borgeren, hvilke begrundelser, der ligger til grund for afdelingens beslutninger.

Borgerrådgiveren har i 2015 haft nogle henvendelser, hvor borgere har givet udtryk for, at de ikke har oplevet sammenhæng mellem den sagsbehandling, som er foretaget i forskellige afdelinger internt i en fagforvaltning eller på tværs af fagforvaltninger.

Borgerrådgiveren opfordrer Favrskov Kommunes forskellige afdelinger til i så høj grad som mulig at have fokus på, at den interne arbejdsfordeling i kommunen i mindst mulig grad opleves som et problem for den enkelte borger, men løses internt imellem kommunens afdelinger og forvaltninger.

Borgerrådgiveren har i dialogen med afdelingerne konstateret, at der i nogle tilfælde ikke er tilstrækkeligt fokus på reglerne omkring notatpligt. På den baggrund vil Borgerrådgiveren anbefale, at sagsbehandlerne i Favrskov Kommune benytter sig af nedenstående huskeliste:

- Tag notat af alle mundtlige oplysninger, som er vigtige, relevante og konkrete, og som ikke allerede fremgår af sagen
- Tag notat af alle væsentlige ekspeditioner
- Anvend et letforståeligt sprog og undgå indforståede koder og forkortelser
- Skriv notatet snarest muligt

Og med disse ord afsluttes hermed Borgerrådgiverens beretning for 2015.

Bilag 1 Notatpligt

Reglerne om notatpligt betyder, at der er pligt til i en sag at notere oplysninger, som modtages mundtligt eller på anden måde, hvis de har betydning for den afgørelse, der efterfølgende skal træffes, eller hvis de i øvrigt er væsentlige. Det er uden betydning for notatpligten, om der rent faktisk træffes en afgørelse, eller om sagen henlægges, uden at der er truffet en afgørelse.

Reglerne om notatpligt fremgår af offentlighedslovens § 13, som lyder:

"I sager, hvor der vil blive truffet afgørelse af en myndighed mv., skal den pågældende myndighed mv., når den mundtligt eller på anden måde bliver bekendt med oplysninger om en sags faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, der er af betydning for sagens afgørelse snarest muligt gøre notat om indholdet af oplysningerne eller vurderingerne. Det gælder dog ikke, hvis oplysninger eller vurderingerne i øvrigt fremgår af sagens dokumenter. Stk. 2. En myndighed mv. skal i sager, hvor der vil blive truffet en afgørelse endvidere snarest muligt tage notat om væsentlige sagsbehandlingsskridt, der ikke i øvrigt fremgår af sagens dokumenter."

Ved siden af § 13 gælder desuden en almindelig forvaltningsretlig grundsætning (dvs. en regel der gælder på samme måde som en lov). Retsgrundsætningen forpligter til at notere alle væsentlige ekspeditioner i sagen. Retsgrundsætningens anvendelsesområde begrænser sig ikke til oplysninger af betydning for sagens afgørelse, men rækker ud over dette.

Væsentlig ekspedition i sagen

Er for eksempel når:

- en borger ringer ind og rykker for svar i sin sag og herefter orienteres om, hvornår han kan forvente svar.
- en borger, der efter at have modtaget en afgørelse, indenfor klagefristen ringer til sagsbehandleren for at få vejledning omkring det fremtidige forløb, men udtrykkeligt gør opmærksom på at han ikke ønsker at klage over afgørelsen.

Der er tre hensyn bag bestemmelserne om notatpligt, som alle er med til at sikre borgernes retssikkerhed.

Det første hensyn er af ordensmæssig karakter og betyder, at kommunen gennem sine journalnotater har overblik over en sag og kan dokumentere alle oplysninger og ekspeditioner. Journalen skaber klarhed over sagens faktiske omstændigheder. Det betyder, at kommunen gennem sine journalnotater har et tilgængeligt overblik over sagen, så for eksempel en ny sagsbehandler kan overtage sagen uden at skulle starte forfra.

Det andet hensyn er borgerens ret til aktindsigt og partshøring. Borgeren kan ikke håndhæve sin ret til at se alle oplysninger, hvis de ikke er noteret på sagen. Hvis oplysninger ikke fremgår af sagen, har borgeren ikke mulighed for at få indblik i, hvordan kommunen ser sagen.

Det tredje hensyn er andre myndigheder og personers adgang til at føre kontrol med, at sagen er behandlet korrekt. Det kan være et klageorgan som f.eks. Ankestyrelsen, der har brug for alle oplysninger for at kunne tage stilling til en klage.

Det følger desuden af principperne for god forvaltningsskik, at kommunen skal sørge for, at der skabes et tillidsforhold mellem borgeren og kommunen. Dette kan bl.a. ske ved, at kommunen sikrer sig dokumentation for, hvad der er sagt og gjort i en sag. Hvis der er tvivl om, hvorvidt en ekspedition i en sag er væsentlig, bør der laves et notat om den pågældende ekspedition. Overholdelse af notatpligten er med til at sikre åbenhed og gennemsigtighed i sagsbehandlingen, hvilket er en forudsætning for, at borgeren kan have tillid til kommunen.

Det er de faktiske oplysninger i den konkrete sag, som er omfattet af notatpligten. Det, der er afgørende for om en oplysning skal noteres, er, om oplysningen bidrager til sagens bevismæssige grundlag eller skaber klarhed med hensyn til sagens faktiske omstændigheder:

- oplysninger, der er modtaget mundtligt (ved personligt fremmøde, ved aftalt møde eller telefonisk)
- oplysninger, der har betydning for den afgørelse, der skal træffes
- oplysninger, der i øvrigt er vigtige for sagen (f.eks. opfølgningssamtaler eller mundtlig partshøring)
- oplysninger om væsentlige ekspeditioner i sagen (f.eks. oplysninger om, at borgeren skal fremsende yderligere dokumentation eller oplysninger om forventet sagsbehandlingstid).

Der er pligt til at notere generelle oplysninger, således at notatet blandt andet kan tids- og stedfæstes. Det drejer sig helt overordnet om f.eks. navn på en borger, der henvender sig, dato for henvendelsen og eget navn. Derudover er der pligt til at notere årsagen til henvendelsen, indholdet af henvendelsen samt eventuel rådgivning eller vejledning, der er ydet, samt information om andre væsentlige ekspeditioner.

Sagsbehandleren har ikke pligt til at notere egne standpunkter, argumenter eller vurderinger med hensyn til en sags afgørelse. Der er endvidere ikke notatpligt i forhold til faktisk forvaltningsvirksomhed, som for eksempel undervisning, hjemmepleje mv.. Endelig er der heller ikke notatpligt i forhold til oplysninger, der i øvrigt fremgår af sagen eller gengivelse af f.eks. gældende ret.

Det er ikke nødvendigt at notere ordret ned fra et møde eller en telefonsamtale. Der skal alene skrives et referat af samtalen, hvor de vigtigste pointer og aftaler fremgår. Det er det væsentlige, som skal noteres, og i den forbindelse er det vigtigt at vurdere, hvilken funktion oplysningen har i sagsbehandlingen, og at oplysningen skal kunne bruges konkret.

Sproget skal derfor være letforståeligt, og det skal tilstræbes at undgå uofficielle forkortelser, koder og andet indforstået sprogbrug, så også andre end kollegaerne kan forstå det noterede, f.eks. partsrepræsentanter mv.

En tilsidesættelse af notatpligten medfører ikke automatisk, at den afgørelse, der er truffet, bliver ugyldig. Tilsidesættelsen kan dog have indirekte betydning, idet bevisbedømmelsen kan ændre sig, når kommunen har forsømt sin pligt til dokumentation. Har kommunen gjort, som den skulle, og lavet omhyggelige notater om alt det væsentlige i en sag, tillægges notaterne stor beviskraft. Har kommunen omvendt tilsidesat pligten til at tage notat, ændrer bevisbyrden sig og bliver fordelt ligeligt mellem borgeren og kommunen. En anden konsekvens er, at borgeren risikerer at lide et retstab. Men selvom en borger ikke lider retstab, vil borgeren ofte miste tillid til kommunen, hvis borgeren kan se, at sagen ikke indeholder alle oplysninger.

I forhold til at sikre tilstrækkeligt fokus på notatpligten vil Borgerrådgiveren anbefale, at sagsbehandlerne i Favrskov Kommune benytter sig af nedenstående huskeliste:

- Tag notat af alle mundtlige oplysninger, som er vigtige, relevante og konkrete, og som ikke allerede fremgår af sagen
- Tag notat af alle væsentlige ekspeditioner
- Anvend et letforståeligt sprog og undgå indforståede koder og forkortelser
- Skriv notatet snarest muligt