

Borgerrådgiverens beretning 2016



Indholdsfortegnelse

1	INDLEDNING	3
2	BERETNING 2016	4
2.1	HENVENDELSER FORDELT PÅ FAGFORVALTNINGER.....	4
2.2	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF BORGERNES HENVENDELSER.....	5
2.3	ÅRSAGER TIL BORGERNES UTILFREDSHED.....	10
2.4	VARETAGELSE AF DEN FÆLLES BORGERRÅDGIVERFUNKTION.....	11
3	BORGERSERVICE	12
4	JOB OG ØKONOMI	12
5	BØRN OG SKOLE	12
5.1	BØRN OG FAMILIE.....	12
5.2	SKOLEOMRÅDET.....	13
5.3	PLADSANVISNINGEN.....	13
6	SOCIAL OG SUNDHED	14
6.1	HANDICAP OG PSYKIATRI.....	14
6.2	VISITATIONEN.....	14
7	TEKNIK OG KULTUR	15
8	AFRUNDING	15
	BILAG 1 – METODISKE OVERVEJELSER - HVAD FORTÆLLER TALLENE?	16
	BILAG 2 - REGISTRERING AF HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN	17
	BILAG 3 - PROCEDURER VED HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN	18
	BILAG 4 - BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED	19

1 Indledning

Borgerrådgiveren er en uvildig instans, hvis 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, hvorvidt deres henvendelse til kommunen er blevet behandlet korrekt.

Borgerrådgiveren hjælper også borgere, som ønsker at klage over kommunens sagsbehandling. Dog uden at Borgerrådgiveren i dette arbejde optræder som borgerens advokat.

Borgerrådgiveren bidrager med det udgangspunkt til, at kommunen ikke kun ser sig selv med egne briller, men også får indblik i den sagsbehandling, som nogle af kommunens borgere har oplevet den.

Når en borger henvender sig til kommunen er der som regel to ting, der er af stor betydning. Selve afgørelsen er selvfølgelig vigtig - i forhold til om man har fået bevilget kontanthjælp, hjælp til sit barn, støtte til en handicapbil eller udstedt et nyt pas. Men sagsbehandlingen – processen frem til afgørelsen – spiller imidlertid også en stor rolle for borgerne. Det er således vores erfaring, at en borgers dårlige oplevelse af processen – det vil sige den måde en borger oplever sig behandlet, inddraget eller talt til - kan overskygge selv den mest lovmedholdelige og korrekte sagsbehandling og afgørelse.

Borgerens oplevelse af processen kan således i sig selv føre til, at borgeren ender med at klage over en afgørelse – men selvfølgelig også over sagsbehandlingen eller personalets adfærd.

Borgerrådgiverens fokus er at medvirke til at gøre sagsbehandlingen så god som mulig. I den forbindelse inddrager vi de regler, love og principper om god forvaltningsskik, som fortæller os noget om, hvordan en kommune skal behandle sager og henvendelser fra borgere. Det handler eksempelvis om medinddragelse af og kommunikation med borgerne, hurtig sagsbehandling og helhed i sagsbehandlingen.

Borgerrådgiverens årsberetning er baseret på henvendelser til Borgerrådgiveren i 2016. Beretningen indeholder 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.

Med disse indledende ord håber vi på, at både Byrådet, og de som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Favrskov Kommune, finder nyttig viden og inspiration i denne beretning.

2 Beretning 2016

Beretningen indeholder en beskrivelse af antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren i 2016, hvilke fagområder borgerne har henvendt 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.

I lighed med forrige år skal Borgerrådgiveren gøre opmærksom på, at beretningen ikke udgør en repræsentativ stikprøve, hvor man kan tillade sig at generalisere til hele forvaltningen. Beretningen giver med andre ord *ikke* et billede af, hvordan sagsbehandlingen helt generelt ser i ud kommunen.

For yderligere metodiske betragtninger henvises til bilag 1.

Der skal indledningsvist også knyttes en bemærkning til de udvalgte case-eksempler, som Borgerrådgiveren præsenterer i denne beretning. Borgerrådgiveren medtager disse eksempler af to årsager. Dels for at give læseren et indtryk af det daglige arbejde i Borgerrådgivningen, dels for at illustrere nogle af de problemstillinger, som borgerne har oplevet i forbindelse med sagsbehandlingen i kommunen.

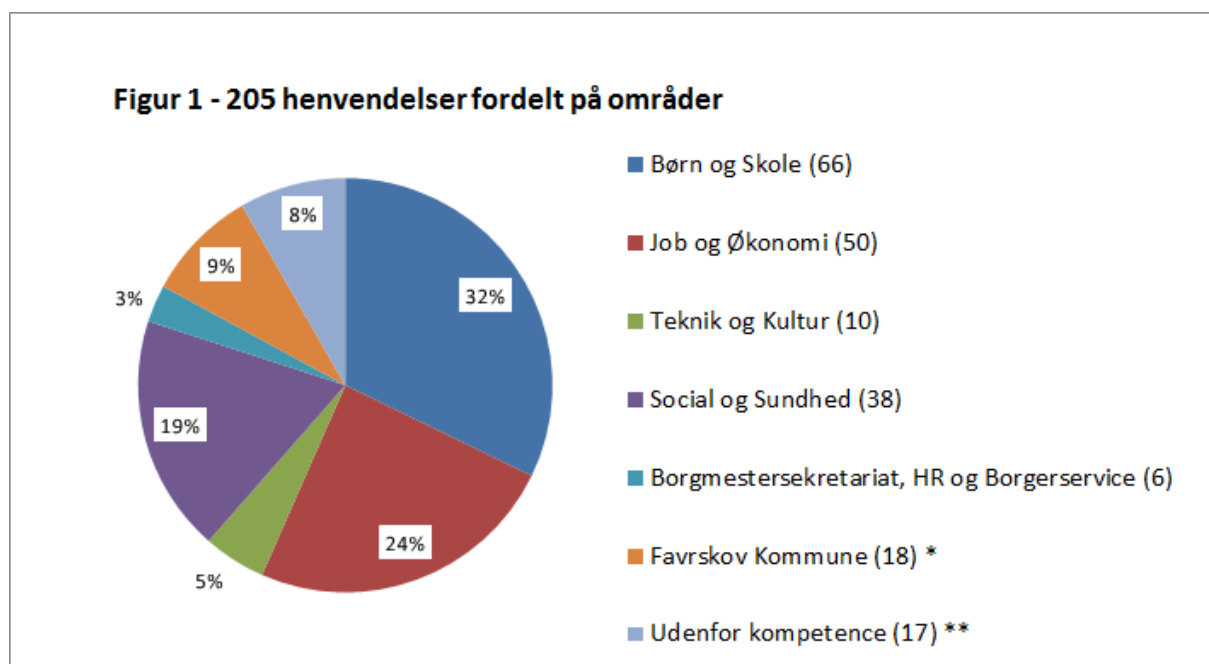
Eksemplerne er *ikke* et udtryk for, at netop den afdeling, hvorfra der er præsenteret et eksempel, har særligt store udfordringer i forhold til sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren har medtaget eksemplerne for at konkretisere og illustrere en problemstilling – eksempelvis hvad det vil sige, at en borger har oplevet sagsbehandlingen som langsommelig. Dette gælder både de eksempler på henvendelser, der er indarbejdet i teksten, og de eksempler der selvstændigt er præsenteret i en tekstboks.

2.1 Henvendelser fordelt på fagforvaltninger

Der har i 2016 været 205 henvendelser til Borgerrådgiveren i Favrskov Kommune mod 234 henvendelser i 2015 og 189 henvendelser i 2014.

For en nærmere beskrivelse af Borgerrådgiverens registrering af henvendelser henvises til bilag 2.

Figur 1 viser de 205 henvendelser til Borgerrådgiveren i 2016 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

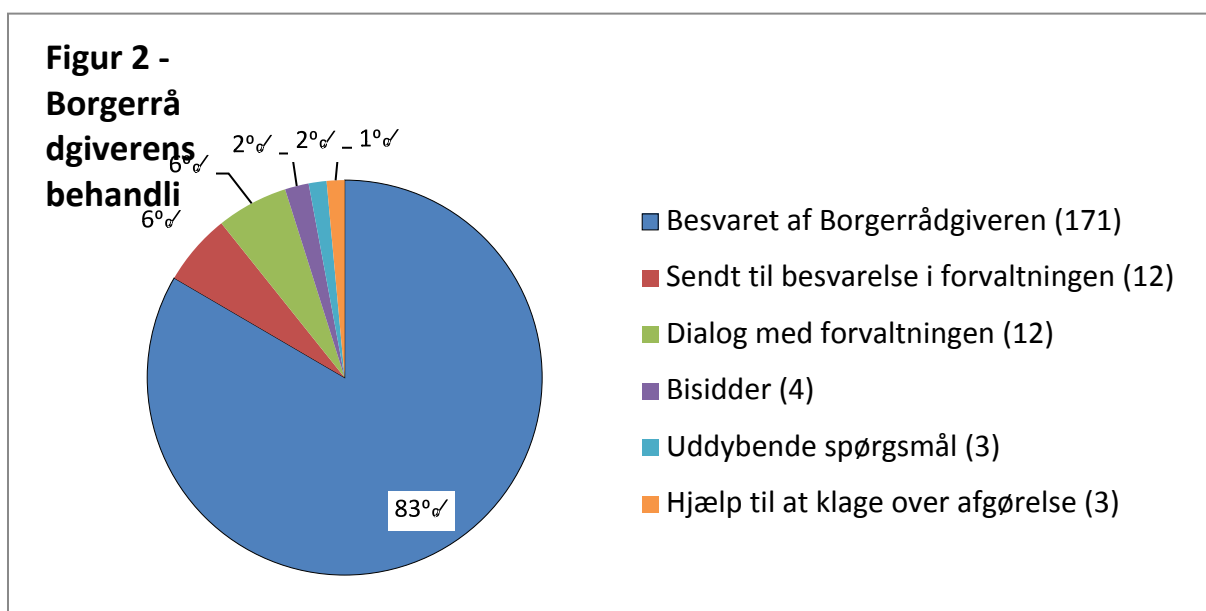
Som det fremgår af Figur 1, er langt de fleste henvendelser til Borgerrådgiveren i relation til områder med en høj grad af borgerkontakt, som samtidig også varetager opgaver med et stærkt myndighedspræg.

17 henvendelser har omhandlet emner udenfor Borgerrådgiverens kompetence. Disse henvendelser har primært omhandlet klager over 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 2016 haft 18 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.

2.2 Borgerrådgiverens behandling af borgernes henvendelser

Figur 2 illustrerer Borgerrådgiverens behandling af borgernes henvendelser.



For en nærmere beskrivelse af procedurer ved henvendelse til Borgerrådgiveren henvises til bilag 3.

Det fremgår af Figur 2, at 171 af henvendelserne, svarende til godt 80 %, 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 indtryk, at disse samtaler ofte fører til, at borgeren herefter har fået en større forståelse for forløbet, og at de dermed i højere grad kan acceptere en eventuel afgørelse.

Eksempel på henvendelse afsluttet med samtale med Borgerrådgiveren

En borger henvendte sig i forbindelse med ansøgning om støtte til bil. Vedkommende oplevede afdelingens efterspørgsel om dokumentation noget overvældende og overdrevet. Borgeren var utilfreds med, at der skulle indhentes nye oplysninger, da der var tale om en ansøgning om genbevilling, ligesom borgeren ikke kunne forstå, at sagsbehandlingen kunne tage så lang tid.

Borgerrådgiveren ydede her råd og vejledning om, at Favrskov Kommunes Byråds har fastsat en sagsbehandlingsfrist på op til seks måneder på ansøgninger om støtte til anskaffelse af bil. Borgerrådgiveren oplyste endvidere borgeren om, at der lovgivningsmæssigt er omfattende krav i forhold til dokumentation, om en borgers funktionsniveau og situation i det hele taget berettiger en borger til tilskud til en bil.

I 12 tilfælde har Borgerrådgiveren benyttet det udvidede dialogprincip for en hurtig og fleksibel løsning på borgerens problem. Dialogprincippet er nærmere beskrevet i bilag 3 om procedurer ved henvendelser til Borgerrådgiveren.

Eksempel på udvidet dialog

En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren, fordi borgeren flere gange havde oplevet at blive råbt an og bortvist fra en af kommunens grønne arealer med boldbaner, når vedkommende gik tur med sin hund. Borgeren oplyste, at vedkommende altid samlede hundens efterladenskaber op og sørgede for ikke at gå ture ved banerne, når der blev afholdt træning eller kampe. Borgeren ønskede derfor oplyst, om det var blevet forbudt at benytte disse arealer, som nogle brugere af banen hævdede. Borgerrådgiveren kontaktede Kulturfællesskabet i Favrskov Kommune, som oplyste, at der ikke er forbud mod at benytte kommunens arealer, og at afdelingen igen ville tage en dialog om dette med sportsbanernes brugere. Samtidig med at afdelingen understregede, at der selvfølgelig henstilles til, at de som anvender arealerne til at lufte deres hund, som borgeren her også gjorde, tager hensyn til banernes primære brugere.

En anden borger havde oplevet at blive talt til i en uvenlig og nedladende tone i forbindelse med behandlingen af borgerens ansøgning, ligesom det var borgerens oplevelse, at afdelingen ikke satte sig ordentlig ind i baggrunden for vedkommendes ansøgning. Borgeren oplevede det meget belastende og stressende med den dårlige kommunikation med afdelingen og anmodede derfor om Borgerrådgiverens hjælp til at indkalde til et møde for at drøfte, hvordan dialogen og samarbejdet kunne bedres fremadrettet. Borgeren anmodede endvidere om, at Borgerrådgiveren gik med til mødet som borgerens bisidder, da borgeren var nervøs og utryk ved mødet.

Det er Borgerrådgiverens indtryk, at mødet forløb positivt, og at både borgeren og forvaltningen var tilfredse med resultatet af mødet.

I 12 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. Besvarelsen sendes til både borger og Borgerrådgiveren.

Det er Borgerrådgiverens overordnede indtryk, at Favrskov Kommunes afdelinger i den forbindelse generelt udarbejder besvarelser af en 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.

I 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.

I 5 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 henvendte sig til Borgerrådgiveren, fordi vedkommende ikke havde modtaget en afgørelse på sin anmodning om aktindsigt en måned efter, at den var blevet indgivet.

Det fremgår af forvaltningsloven, at en anmodning om aktindsigt skal afgøres snarest og indenfor højst syv arbejdsdage, og Borgerrådgiveren anser retten til aktindsigt i egen sag som en af de mest grundlæggende retssikkerhedsgarantier. Borgerrådgiveren sendte derfor en klage til afdelingen over den manglende afgørelse.

Afdelingen bekræftede og beklagede herefter det forløb, som borgeren havde oplevet og traf umiddelbart efter afgørelse om at imødekomme borgerens anmodning.

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 2016 har Borgerrådgiveren i 3 tilfælde stillet uddybende spørgsmål til sagsbehandlingen, efter at afdelingen har besvaret en klage fra en borger.

Nedenfor er et kort resume af de tre tilfælde, hvor Borgerrådgiveren har stillet uddybende spørgsmål til forvaltningens besvarelse af borgeres henvendelse til Borgerrådgiveren:

Manglende afgørelse og spørgsmål om sagsbehandlingstid

En borger henvendte sig for at klage over manglende afgørelse på en ansøgning om befordring til skole for sit barn. Borgeren oplyste, at vedkommende havde søgt om befordring inden sommerferien, og barnet skulle starte i begyndelsen af august. Borgeren oplyste, at vedkommende – trods flere rykkere – i slutningen af august måned endnu ikke havde modtaget en afgørelse.

Borgeren oplyste også, at Ankestyrelsen i juni 2015 havde fastslået, at barnet opfyldte de grundlæggende betingelser for at kunne være omfattet af personkredsen, der har ret til at modtage merudgiftsydelse såsom for eksempel til befordring.

Borgeren undrede sig endvidere over, at kommunen havde en vejledende sagsbehandlingstid på seks måneder, når det af kommunens hjemmeside fremgik, at fristen for behandling af ansøgning om merudgifter efter Servicelovens § 41 var tre måneder.

Det fremgik af forvaltningens svar på borgerens klage, at man i en periode havde været nødsaget til at forlænge sagsbehandlingstiderne på grund af personalemæssige udfordringer i afdelingen. Det fremgik endvidere, at der løbende havde været korrespondance og møder med borgeren med henblik på belysning af sagen, og at borgeren var blevet oplyst om, hvornår vedkommende kunne forvente en afgørelse.

På baggrund af forvaltningens svar og samtale med borgeren fandt Borgerrådgiveren anledning til at stille nogle supplerende spørgsmål i forhold til, hvornår ændringen af sagsbehandlingstiderne var blevet vedtaget, og om ændringerne havde været offentliggjort. Endvidere spurgte Borgerrådgiveren ind til, om forvaltningen havde overvejet, om afgørelsen i den konkrete sag burde være truffet hurtigere - uagtet de generelle frister på området.

Forvaltningen svarede hertil, at den midlertidige forlængelse af sagsbehandlingstiderne var blevet vedtaget af ledelsen i Børn og Skole i foråret 2016, og Børne- og Skoleudvalget var blevet orienteret herom på deres møde i april. De forlængede sagsbehandlingstider var ikke offentliggjort på kommunens hjemmeside, men der blev udsendt "ventebrev" til alle borgere med en sag i Børn og Families Børnehandicappgruppe og efterfølgende også ved alle nye ansøgninger.

I forhold til spørgsmålet, om afgørelsen i den konkrete sag burde være truffet hurtigere, svarede forvaltningen, at man var enig i, at afgørelsen i det konkrete tilfælde optimalt set burde være truffet tidligere, og inden barnet

var startet i skolen. Forvaltningen beklagede, at sagspresset desværre havde gjort, at det ikke var muligt at træffe afgørelse hurtigere.

Forvaltningen tilkendegav endvidere, at de var enig med Borgerrådgiveren i, at de generelle sagsbehandlingsfrister ikke kan stå alene i vurderingen af, hvor hurtigt en afgørelse skal træffes, men at sagens konkrete omstændigheder også skal indgå i vurderingen. Forvaltningen oplyste i den sammenhæng, at de meget akutte sager var blevet prioriteret i perioden, og at man var klar over, at det havde været på bekostning af nogle andre familier med mindre akutte, men naturligvis reelle og anerkendelsesværdige, behov.

Borgerrådgiveren foretog sig på baggrund af forvaltningens svar ikke yderligere i sagen.

Manglende afgørelse og spørgsmål om hjemmel

En anden borger henvendte sig til Borgerrådgiveren, fordi vedkommende ikke oplevede sig ordentlig orienteret i forbindelse med, at Favrskov Kommune havde tilbageholdt et tilskud til pasning af ét barn samtidig med, at der blev opkrævet et noget større beløb end vanligt for pasning af det andet barn. Borgeren manglede i den forbindelse omkring 8.000 kr. i det månedlige budget.

Borgeren oplyste, at vedkommende havde anmodet forvaltningen om en skriftlig afgørelse med begrundelse og klagevejledning, men at vedkommende trods denne anmodning ikke havde modtaget en afgørelse. Borgerrådgiveren sendte på den baggrund en henvendelse til besvarelse i forvaltningen.

Det fremgik af forvaltningens besvarelse, at man beklagede det "uheldige hændelsesforløb", som borgeren havde oplevet i forhold til den manglende orientering. Borgerrådgiveren noterede sig, at forvaltningen ikke anså tilbageholdelse og opkrævning for at være afgørelser i juridisk forstand. Dette var dog ikke nærmere begrundet i forvaltningens svar. Borgerrådgiveren fremsendte derfor nogle uddybende spørgsmål om lovhjemmel i forhold til tilbageholdelse af tilskud og opkrævning af egenbetaling.

Borgerrådgiveren anmodede endvidere om en nærmere begrundelse for, at forvaltningen ikke vurderede, at der var tale om egentlige afgørelser i juridisk forstand.

Det fremgik af forvaltningens svar herpå, at der ikke fandtes en konkret lovregulering i forhold til tilbageholdelse af tilskud, men at forvaltningen her havde anvendt de almindelige modregningsbetingelser i overensstemmelse med fast praksis.

Forvaltningen medgav endvidere, at der formentlig var tale om en afgørelse i forvaltningsretlig forstand for så vidt angik selve tilbagebetalingskravet. Forvaltning oplyste i forlængelse heraf, at man, for at bringe formaliteterne i orden, havde udarbejdet en skriftlig afgørelse til borgeren om tilbagebetaling af det for meget udbetalte tilskud.

Borgerrådgiveren foretog sig på baggrund af forvaltningens svar ikke yderligere i sagen.

Spørgsmål til hvordan det sikres, at en borger vil få den nødvendige hjælp efter afslag på flytning uden samtykke til andet botilbud

En tredje borger, som var pårørende og værge for en voksen søn i et af Favrskov Kommunes botilbud, henvendte sig til Borgerrådgiveren vedrørende borgerens oplevelse af, at sønnens botilbud ikke leverede den hjælp, som botilbuddet og sagsbehandleren havde vurderet, at sønnen havde behov for.

Borgeren oplyste, at forvaltningen havde søgt om tilladelse til at flytte sønnen uden informeret samtykke, fordi det var vurderet, at sønnen havde behov for hjælp og skærmende rammer – herunder en vågen nattevagt, og at det var vurderet, at dette kunne imødekommes ved at flytte borgeren til et andet botilbud. Borgeren oplyste, at Ankestyrelsen havde givet afslag på forvaltningens ansøgning om flytning uden informeret samtykke.

Borgeren henvendte sig til Borgerrådgiveren, fordi borgeren undrede sig over, at forvaltningen havde oplyst borgeren om, at Ankestyrelsens afgørelse ikke ville få nogen indflydelse på sønnens nuværende boligsituation. Sønnen skulle fortsætte med den nuværende indsats og under de nuværende rammer med de justeringer, som undertiden ville blive nødvendige.

Borgerrådgiveren sendte på den baggrund en henvendelse til forvaltningen med spørgsmål til, hvordan afdelingen ville sikre, at sønnen ville få den hjælp og støtte, som sønnen var vurderet til at have behov for. Det fremgik af afdelingens svar til borgeren, at ansøgningen om tilladelse til at flytte borgeren uden informeret samtykke kun handlede om at ændre på de fysiske rammer, da sønnen i sin nuværende bolig hidtil var blevet skærmet rent pædagogisk, og at denne indsats ville fortsætte. Det fremgik endvidere af svaret, at sønnen fremover, som hidtil, ville modtage tilsyn fra en nattevagt fra en nærliggende afdeling.

Borgeren henvendte sig herefter igen til Borgerrådgiveren, fordi borgeren undrede sig over afdelingens svar i relation til, at det blev vurderet, at sønnens behov kunne tilgodeses med tilsyn af en nattevagt fra en anden afdeling. Borgeren var bekymret for, at sønnens behov for en vågen nattevagt ikke kunne dækkes af et natligt tilsyn. Borgeren oplyste, at sønnen ikke kunne anvende et kaldesystem, og at sønnen ikke selv formåede at opsøge den vågne nattevagt i en anden bygning, hvis han fik behov for hjælp om natten. Borgeren oplyste endvidere, at det fremgik af sagens akter, at sønnens læge, hans sagsbehandler og personalet i hans botilbud havde vurderet, at sønnen havde behov for en vågen nattevagt.

Borgerrådgiveren sendte på den baggrund nogle uddybende spørgsmål til afdelingen i forhold til, hvilke begrundelser der var for, at forvaltningen vurderede, at sønnens behov for en vågen nattevagt kunne imødekommes ved tilsyn fra en nattevagt.

Afdelingen svarede hertil, at når det fremgik af ansøgningen om tilladelse til at flytte sønnen, at der var behov for en vågen nattevagt, så var det ikke et udtryk for sønnens nuværende behov men for, at der var en forventning om, at sønnen på et senere tidspunkt kunne få behov for en vågen nattevagt. Afdelingen oplyste, at ansøgningen om flytning til andet botilbud således havde været et forsøg på fremtidssikring i forhold til, at sønnen på lang sigt havde mulighed for at bo i nogle mere optimale rammer.

Borgerrådgiveren foretog sig på baggrund af forvaltningens svar ikke yderligere i sagen.

Borgerrådgiveren har i 4 tilfælde deltaget som 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 vedkommendes 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.

Det er umiddelbart Borgerrådgiverens vurdering, at mange borgere kunne have glæde af, at have en bisidder med til deres møde med forvaltningen. Derfor henviser Borgerrådgiveren ofte borgere til at kontakte 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 denne bisidderforening.

2.3 Årsager til borgernes utilfredshed

Som det fremgår af Figur 2 i afsnit 2.2 om procedurer ved henvendelser, er 171 af de 205 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 ofte 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, herunder den kommunikation, inddragelse eller vejledning der er foregået i forbindelse med sagsbehandlingen. Det er endvidere Borgerrådgiverens erfaring, at mange borgere finder det vigtigt, at de kan forstå grundlaget og gennemskue begrundelsen for den afgørelse, der træffes af afdelingen. Herunder at de har en oplevelse af, at sagen er fuldstændig oplyst, og at de oplever sig inddraget i sagsbehandlingen.

Det er Borgerrådgiverens indtryk, 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 tid på disse drøftelser ud fra en vurdering af, at forståelse for og tillid til sagsbehandlingen er afgørende for borgeres 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 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.

I 2016 har henvendelser til Borgerrådgiveren for de flestes vedkommende omhandlet ønske om råd og vejledning fra en uvildig instans angående sagsbehandlingen. Herudover har henvendelserne omhandlet borgernes utilfredshed med dårlig kommunikation og samarbejde med afdelingen, manglende inddragelse, langsommelig sagsbehandling eller behov for hjælp til at udarbejde en ansøgning, en partshøring eller en klage over en afgørelse.

Eksempel på henvendelse til Borgerrådgiveren vedrørende langsommelig sagsbehandling

En borger henvendte sig i sommeren 2016 til Borgerrådgiveren for at klage over sagsbehandlingstiden på en ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste, som borgeren oplyste var indgivet til Favrskov Kommune i september 2015.

Borgeren oplyste, at vedkommende havde henvendt sig til Favrskov Kommune i slutningen af foråret 2016 angående manglende afgørelse på ansøgningen om tabt arbejdsfortjeneste. Favrskov Kommune oplyste her ifølge borgeren, at man i den konkrete sag havde anmodet om en speciallægeerklæring fra en psykiater, som dog endnu ikke havde fremsendt speciallægeerklæringen til Favrskov Kommune.

Borgeren kontaktede herefter psykiateren som oplyste, at han ikke havde modtaget en anmodning fra Favrskov Kommune. Herefter klagede borgeren til Borgerrådgiveren over den langsommelige sagsbehandling. Borgerrådgiveren anmodede forvaltningen om at forholde sig til borgerens beskrivelse af forløbet.

Af afdelingens besvarelse fremgik det, at sagsbehandleren havde afsendt en anmodning om en speciallægeerklæring, men på grund af en teknisk fejl var den ikke blevet afsendt til speciallægen. Fejlen medførte dog, at anmodningen i kommunens system fremstod som afsendt, selvom den rent faktisk aldrig var sendt afsted til speciallægen.

Derfor afventede sagsbehandleren en speciallægeerklæring, som speciallægen aldrig havde fået besked på at lave.

Afdelingen gav borgeren ret i, at en sagsbehandlingstid på næsten 9 måneder var uacceptabel, og at man tidligere burde have reageret på, at man ikke havde modtaget speciallægeerklæringen.

Borgerrådgiveren konstaterede i beretningen for 2015, at der efter Borgerrådgiverens opfattelse i nogle tilfælde ikke var tilstrækkeligt fokus på reglerne omkring notatpligt. Dette gav anledning til, at Borgerrådgiveren anbefalede et øget fokus på overholdelse af notatpligten.

Borgerrådgiveren har i 2016 ikke modtaget henvendelser vedrørende denne problematik, hvilket vi finder positivt.

2.4 Varetagelse af den fælles borgerrådgiverfunktion

Favrskov Kommunes Borgerrådgiver er en del af den fælles kommunale borgerrådgiverfunktion mellem Favrskov, Randers, Horsens, Norddjurs og Skanderborg Kommune.

Der har i 2016 været ca. 1.750 henvendelser til den fælles borgerrådgiverfunktion, fordelt med ca. 700 henvendelser i Randers Kommune, ca. 300 henvendelser i Norddjurs Kommune, 205 henvendelser i Favrskov, ca. 370 henvendelser i Skanderborg og ca. 200 henvendelser i Horsens Kommune. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2015 var ca. 1.400 henvendelser til den fælles borgerrådgiverfunktion.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at der både er en stigning i det samlede antal henvendelser til den fælles borgerrådgiverfunktion og samtidigt en stor forskel på antallet af henvendelser fra de enkelte kommuner.

Det fremgår af aftalen om den fælleskommunale borgerrådgiverfunktion, at Borgerrådgiveren selv regulerer 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.

For en nærmere beskrivelse af Borgerrådgiverens funktion henvises til bilag 4.

3 Borgerservice

Borgerrådgiveren har i 2016 haft 5 henvendelser vedrørende Borgerservice. Til sammenligning kan oplyses, at der i 2015 var 11 henvendelser i relation til denne afdeling.

4 henvendelser har været i relation til råd og vejledning i forhold til mulighed for bevilling af indskudslån, ansøgning om folkepension eller problemer med anvendelse af NemID.

I 1 tilfælde har Borgerrådgiveren været i dialog med Borgerservice for en hurtig løsning af en borgers problem omkring betaling af en tandbehandling, som en pensionist havde opfattet ville blive betalt direkte af Borgerservice til tandlægen.

4 Job og Økonomi

Der har været i 2016 været i alt 50 henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørende afdelinger i Job og Økonomi – alle i relation til beskæftigelsesområdet. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2015 var i alt 73 henvendelser vedrørende dette område.

41 af de 50 henvendelser er blevet afsluttet ved en samtale med Borgerrådgiveren, hvor der er givet råd og vejledning i relation til for eksempel lovgivning, klagemuligheder og klagesagsbehandling eller det forventede videre sagsforløb.

Disse henvendelser har for eksempel omhandlet bekymringer om afdelingens anvendelse af udtalelser fra speciallæger, som borgeren var uenig i, drøftelse af en meget langvarig kontanthjælpssag, hvor en borger med massive psykiske problemstillinger havde behov for hjælp til at få et overblik over sagen. Andre borgere har for eksempel henvendt sig for at drøfte betydningen af en afgørelse om ophør af sygedagpenge, med spørgsmål til sagsforløbet i forbindelse med afklaring til arbejdsmarkedet eller for at få klagevejledning i forbindelse med afslag på kontanthjælp eller enkeltydelser.

Borgerrådgiveren har i 6 tilfælde sendt henvendelsen til besvarelse ved beskæftigelsesområdet, hvor man i 4 tilfælde har besvaret klagen og forklaret baggrunden for sagsforløbet, mens beskæftigelsesområdet i 2 tilfælde har bekræftet og beklaget borgerens klagepunkter.

Disse 6 henvendelser har omhandlet borgeres oplevelse af dårlig kommunikation og samarbejde med afdelingen, manglende afgørelse og manglende inddragelse i sagsbehandlingen.

I 3 tilfælde har Borgerrådgiveren anvendt det udvidede dialogprincip, for derigennem at få en hurtig løsning af borgerens problem. Disse har omhandlet en borgers klage over, at sagsbehandleren ikke imødekom borgerens ønske om kommunikation via mail, en borger med et læsehandicap, som ikke kunne læse mails fra beskæftigelsesområdet og en borgers anmodning om rådgivning i forhold til muligheder for økonomisk hjælp til husleje.

Endelig har Borgerrådgiveren i 1 tilfælde været en borger behjælpelig med at udarbejde en klage over en afgørelse om afslag på kontanthjælp.

5 Børn og Skole

Borgerrådgiveren har i 2016 haft 65 henvendelser fra borgere i relation til Børn og Skole. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2015 var i alt 81 henvendelser vedrørende Børn og Skole.

Ud af de 65 henvendelser i 2016 har de 48 været i relation til Børn og Familie, mens 16 henvendelser har omhandlet kontakten med Skoleafdelingen og 1 henvendelse har været i relation til Pladsanvisningen.

5.1 Børn og Familie

Der har i 2016 været 48 henvendelser i relation til Børn og Familie. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2015 var 72 henvendelser i relation til Børn og Familie.

40 af de 48 henvendelser er afsluttet ved, at Borgerrådgiveren har ydet råd og vejledning omkring lovgivning og sagsforløb i sager på Børne- og Familieområdet. Disse henvendelser har eksempelvis omhandlet råd og vejledning om mulighed for hjælp til børn efter en konfliktfyldt skilsmisse, kriterier for bevilling af tabt arbejdsfortjeneste, sagsbehandling i forbindelse med indgivelse af underretning, pårørendes muligheder og rettigheder i forhold til et anbragt barn, forberedelse af en forælders deltagelse i møde med Børn og Ungeudvalget eller rådgivning i forbindelse med afgørelse om adgangsbeholdning for anbragt barns telefonkontakt til netværk.

I 4 tilfælde er borgerens henvendelse blevet formuleret som en klage, der er sendt til besvarelse i Børn og Familie. Disse klager har omhandlet borgernes oplevelse af langsommelig sagsbehandling, manglende afgørelse og manglende inddragelse i sagsbehandlingen. I 3 tilfælde har afdelingen bekræftet og beklaget de oplevelser, som borgeren har klaget over og i et tilfælde har afdelingen besvaret borgerens henvendelse med en forklaring på den sagsbehandling, som er foregået i sagen.

I 1 tilfælde har Borgerrådgiveren anvendt det udvidede dialogprincip, hvor en borger oplevede, at han ikke som aftalt var blevet ringet op af en sagsbehandler og derfor anmodede Borgerrådgiveren om hjælp til at komme i kontakt med afdelingen.

I 1 tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget som en borgers bisidder i forbindelse med, at Børn og Ungeudvalget skulle behandle en sag om overvåget samvær.

I 1 tilfælde har Borgerrådgiveren fundet anledning til at stille uddybende spørgsmål til den sagsbehandling, som borgeren har oplyst, at der har fundet sted i en sag vedrørende manglende afgørelse og spørgsmål til sagsbehandlingstiden. For et kort resume af Borgerrådgiverens behandling af denne henvendelse henvises til afsnit 2.2.

I 1 tilfælde har Borgerrådgiveren været en borger behjælpelig med at udforme en klage over en afgørelse om afslag på ansøgning om merudgifter.

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.

5.2 Skoleområdet

Der har i 2016 været 16 henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørende borgeres oplevelser på Skoleområdet mod 7 henvendelser i 2015. Borgerrådgiveren har her i de 15 tilfælde ydet råd og vejledning om for eksempel mulighed for frit skolevalg, skoles kompetencer i forhold til dannelse af nye klasser, mulighed for hjemmeundervisning og drøftelse af klage over afgørelse.

I 1 tilfælde har Borgerrådgiveren været i dialog med skoleområdet i forhold til en borgers oplevelse af manglende besvarelse af vedkommendes henvendelse til forvaltningen.

5.3 Pladsanvisningen

Der har i 2016 været 1 henvendelse i relation til Pladsanvisningen. Som det fremgår af afsnit 2.2 om Borgerrådgiverens behandling af borgernes henvendelser, har denne henvendelse givet anledning til, at Borgerrådgiveren har stillet uddybende spørgsmål til sagsbehandlingen. I afsnit 2.2 er der et kort resume af denne henvendelses nærmere indhold og Borgerrådgiverens behandling deraf.

6 Social og Sundhed

Det har i 2016 været 38 henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørende Social og Sundhed mod 34 henvendelser i 2015.

16 henvendelser har været i relation til Handicap og Psykiatri, mens 22 henvendelser har været i relation til Visitationen. Der har ikke været henvendelser til Borgerrådgiveren i relation til Ældreområdet eller Sundhedsområdet.

6.1 Handicap og Psykiatri

Der har i 2016 været 16 henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørende Handicap og Psykiatri. 12 af disse er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. Disse henvendelser har blandt andet omhandlet drøftelse af bostøttens kompetencer i forhold til styring af en borgers økonomiske dispositioner, klagevejledning i forhold til indhold i bevilget STU-forløb, borgers selvbestemmelsesret og råd og vejledning i forhold til, hvordan der kan søges om hjælp i form af bostøtte.

I 1 tilfælde har Borgerrådgiveren sendt borgerens henvendelse til besvarelse i afdelingen. Denne handlede om, at en borger oplevede det krænkende, at afdelingen havde anvendt en forældet og ifølge borgeren forkert diagnose i sagsbehandlingen. Afdelingen besvarede borgerens henvendelse og forklarede baggrunden for, at man havde anvendt en diagnose af ældre dato, som ikke havde været præsent i de seneste års sagsbehandling. Afdelingen oplyste, at afdelingen havde fundet diagnosen relevant i forhold til at vurdere borgerens aktuelle støttebehov, herunder støttens indhold og tilrettelæggelse. Afdelingen var endvidere ikke enig med borgeren i, at diagnosen var forældet eller forkert.

I 2 tilfælde har Borgerrådgiveren været i dialog med afdelingen for at besvare en borgers henvendelse. Disse har omhandlet en borgers undren over, at der blev ændret i leveringen af bostøtte således, at borgeren fremadrettet også skulle modtage hjælp fra afdelingens handicapteam. Den anden henvendelse vedrørte en dialog med forvaltningen om genopretning af kommunikationen med en borger, som havde mistet tilliden til sin sagsbehandler.

I 1 tilfælde har Borgerrådgiveren anmodet afdelingen om at besvare nogle uddybende spørgsmål i forbindelse med, at en pårørende til og værge for en borger i et botilbud var bekymret for, at borgeren ikke kunne få den nødvendige hjælp og støtte efter afslag på tildeling af en flytteværge til borgeren. For et kort resume af Borgerrådgiverens behandling af denne henvendelse henvises til afsnit 2.2.

Som i 2014 og 2015 har Borgerrådgiveren også i 2016 oplevet det positivt, 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 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.

6.2 Visitationen

Der har i 2016 været 22 henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørende Visitationen. 15 af disse er afsluttet med en samtale med borgerrådgiveren, der har givet råd og vejledning i forhold til eksempelvis ansøgning om hjælpemidler, rengøring, kørsel og støtte til bil. Andre henvendelser har været i relation til behov for hjælp til partshøring, drøftelse af klage over afgørelse eller forespørgsel om anvendelse af lægeudtalelse i ansøgningssager.

I 2 tilfælde har Borgerrådgiveren været i dialog med Visitationen for en hurtig løsning af borgerens problem. Disse har været i forhold til en borger spørgsmål til sagsbehandlingen og en anden borgers oplevelse af dårlig kommunikation og samarbejde med afdelingen.

I 1 tilfælde har borgerrådgiveren sendt en henvendelse fra en borger til besvarelse i afdelingen. Denne henvendelse omhandlede en borgers oplevelse af dårlig kommunikation og samarbejde med afdelingen i

forbindelse med boligplacering af dement ægtefælle. Afdelingen besvarede borgerens henvendelse og gav en uddybende forklaring på forløbet, samtidig med at afdelingen beklagede borgerens dårlige oplevelse af kommunikationen og samarbejdet.

Herudover har borgerrådgiveren i 3 tilfælde deltaget i et møde med afdelingen som borgerens bisidder for at støtte borgeren i et møde, som vedkommende oplevede som svært eller ubehageligt.

7 Teknik og Kultur

Borgerrådgiveren har i 2016 haft 10 henvendelser vedrørende Teknik og Kultur mod 9 henvendelser i 2015.

9 af disse henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. Der er her givet råd og vejledning i forhold til parkeringsforhold for lastbiler på villaveje, regler for etablering af vej-lav, mulighed for at få foretræde for Teknik- og Miljøudvalget eller retningslinjer for ændring af placering af ansvar for vedligeholdelse af fortove.

I 1 tilfælde har Borgerrådgiveren benyttet sig af den udvidede dialog i forbindelse med en borgers forespørgsel om retningslinjer for benyttelse af kommunens udendørs sportsarealer.

8 Afrunding

Der har i 2016 været 205 henvendelser til Borgerrådgiveren i Favrskov Kommune. Godt 80 % af disse er afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren. Borgerne har her fået mulighed for at fremføre deres synspunkter, fået en uddybende forklaring på sagsforløbet, er blevet informeret om lovgivningen eller de er blevet orienteret om, hvilken retning deres sag højst sandsynlig vil udvikle sig i.

I 2016 har henvendelserne til Borgerrådgiveren for de flestes vedkommende omhandlet ønske om råd og vejledning fra en uvildig instans angående sagsbehandlingen. Herudover har henvendelserne omhandlet borgeres utilfredshed med dårlig kommunikation og samarbejde med afdelingen, oplevelse af manglende inddragelse eller langsommelig sagsbehandling eller behov for hjælp til at udarbejde en ansøgning, en partshøring eller en klage over en afgørelse.

I 2016 har Borgerrådgiveren i 3 tilfælde stillet uddybende spørgsmål til sagsbehandlingen, efter at afdelingen har besvaret en klage fra en borger. I ingen af de tre tilfælde fandt Borgerrådgiveren anledning til at foretage sig yderligere, efter at forvaltningen havde givet en uddybende forklaring på den sagsbehandling, som havde fundet sted.

Borgerrådgiveren har også i 2016 bemærket, at kommunens personale i de forskellige tilbud 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 positiv tendens, da netop denne gruppe af borgere kan have et behov for at få uvildig rådgivning 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.

Afslutningsvis vil Borgerrådgiveren igen i år fremhæve forvaltningens positive og konstruktive tilgang til de henvendelser, som Borgerrådgiveren har involveret forvaltningen i. Det er således fortsat Borgerrådgiverens oplevelse, at vi generelt har en god 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 høj kvalitet.

Bilag 1 – Metodiske overvejelser - 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.

Læseren skal for det første være opmærksom på, at de registrerede henvendelser *ikke* udgør en repræsentativ stikprøve-undersøgelse. 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 kan ligge 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 aktuelle debatter og fortællinger på de sociale medier.

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 sagsbehandlingskridt hos både sagsbehandler og på afdelingsniveau. Omvendt vil 10 henvendelser om det samme ikke nødvendigvis tale for, at man tilpasser sagsbehandlingen herefter.

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.

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

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

Ved fortolkning af statistikken er det endvidere 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.

Bilag 2 - Registrering af henvendelser til Borgerrådgiveren

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 én 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.

Bilag 3 - Procedurer ved henvendelser til Borgerrådgiveren

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, 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.

Borgerrådgiveren har siden 2014 anvendt 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.

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.

Bilag 4 - Borgerrådgiverens virksomhed

Det er Borgerrådgiverens mål at være medvirkende til at forbedre sagsbehandlingen, 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 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 og kommunalbestyrelser, 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 fuldtidsansatte 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.