
BORGERRÅDGIVERENS BERETNING 2019



Indholdsfortegnelse

1 INDLEDNING	3
1.1 BERETNINGEN FOR 2019	4
1.2 METODISKE BEMÆRKNINGER	4
2 SAMMENFATNING	5
3 HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN	7
3.1 HENVENDELSER – FORVALTNINGSOMRÅDER	7
3.2 BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF BORGERNES HENVENDELSER	8
4 HVORFOR HENVENDER BORGERNE SIG?	11
4.1 HENVENDELSER – ÅRSAGER	11
4.2 UDDYBENDE SPØRGSMÅL	14
4.3 SAGER AFSLUTTET HOS BORGERRÅDGIVEREN	15
5 HENVENDELSER FORDELT PÅ FORVALTNINGER	17
5.1 BØRN OG SKOLE.....	17
5.2 JOB OG ØKONOMI.....	17
5.3 SOCIAL OG SUNDHED	18
5.4 TEKNIK OG KULTUR.....	18
BILAG 1 METODISKE BEMÆRKNINGER	20
REGISTRERING AF HENVENDELSER	21

1 Indledning

Borgerrådgiveren er en uvildig instans, der er sat i verden for at styrke dialogen mellem borger og kommune samt at tilbyde uafhængig rådgivning og vejledning til kommunens borgere. Borgerrådgiveren arbejder samtidig på at gøre sagsbehandlingen så god som muligt. I den forbindelse inddrager vi regler, love og principper om god forvaltningsskik. Disse fortæller os noget om, hvordan en kommune skal behandle sager og henvendelser fra borgerne. Det handler eksempelvis om medinddragelse, kommunikation samt hurtig og helhedsorienteret sagsbehandling.

Når en borger henvender sig til kommunen, er der som regel to ting, der er af stor betydning. Selve afgørelsen er selvfølgelig vigtig – eksempelvis om man har fået bevilget et fleksjob, et hjælpemiddel eller støtte til sit barn. Men sagsbehandlingen – det vil sige processen frem til afgørelsen – spiller også en stor og væsentlig rolle for borgerne. Det er processen frem til afgørelsen, der er genstand for Borgerrådgiverens virke.

Konkret kan kommunens borgere hos Borgerrådgiveren:

- få hjælp til at forstå en afgørelse fra kommunen
- få information og rådgivning om, hvordan man klager over kommunens afgørelser, og hvem der kan behandle en given klage
- klage over kommunens sagsbehandling, personalets optræden m.v.
- få hjælp til at få genskabt dialogen med kommunens medarbejdere, hvis der er opstået konflikter i en sag
- komme med forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og borgerbetjening kan forbedres
- anmode Borgerrådgiveren om at deltage som bisidder
- få hjælp til at komme videre med en klage, hvis man har oplevet diskrimination i kommunen.

Borgerrådgiveren skal årligt rapportere til Byrådet om oplevede problemer i forhold til administrationens varetagelse af opgaverne i overensstemmelse med lovgivningen, god forvaltningsskik og de af Byrådet fastsatte retningslinjer. Borgerrådgiverens årsberetning giver derfor en redegørelse for, hvilke emner og problemstillinger, som har optaget de borgere, som har henvendt sig til Borgerrådgiveren for at klage over deres oplevelse af sagsbehandlingen.

Borgerrådgiverens vurderinger og iagttagelser i denne beretning knytter sig til de henvendelser, der har været til Borgerrådgiveren i 2019. Disse udgør en begrænset andel af alle de henvendelser, som kommunen hvert år håndterer. Ikke desto mindre kan henvendelserne ses som en mulighed for at identificere eventuelle problemstillinger eller tendenser i den kommunale sagsbehandling.

Det er med andre ord indholdet af – og ikke alene antallet af henvendelser, der er interessante. Én henvendelse kan give anledning til ændringer i interne procedurer, hvorimod 10 henvendelser indenfor samme klagetema ikke nødvendigvis giver anledning til forandring i en afdeling.

Det skal understreges, at vi i borgerrådgiverfunktionen oplever, at de enkelte medarbejdere i Favrskov Kommune ønsker at gøre deres arbejde ordentligt. Vi arbejder på at forbedre sagsbehandlingen i dialog med forvaltningen. Et godt samarbejde med forvaltningen er efter Borgerrådgiverens opfattelse en forudsætning for, at der findes de bedst tænkelige løsninger for borgeren.

Det er vores håb, at Byrådet og alle, som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Favrskov Kommune, vil finde brugbar viden og inspiration i denne beretning for 2019.

God læselyst!

1.1 Beretningen for 2019

Beretningen baserer sig på henvendelser indkommet til Borgerrådgiveren i løbet af kalenderåret 2019. Henvendelserne præsenteres først i forhold til fordelingen på de store forvaltningsområder – Børn og Skole, Job og Økonomi, Social og Sundhed samt Teknik og Kultur.

Efterfølgende rettes blikket mod Borgerrådgiverens håndtering af henvendelserne samt årsagen til borgernes henvendelser til Borgerrådgiveren. Dette suppleres med en kort gennemgang af de enkelte forvaltninger.

Borgerne har mulighed for at henvende sig til Borgerrådgiveren om stort set alle aspekter af sagsbehandlingen. Borgerne kan få hjælp til at forstå en afgørelse fra kommunen, og der er mulighed for at stille spørgsmål til sagsbehandlingen eller indgive en klage. Der er dog forhold, som Borgerrådgiveren ikke har kompetence til at behandle. Borgerrådgiveren kan for eksempel ikke behandle klager over det politisk vedtagne kommunale serviceniveau eller over personalemæssige eller ansættelsesmæssige forhold i kommunen.

Yderligere information om Borgerrådgiverens kompetencer m.v. samt de formelle vedtægter kan findes på kommunens hjemmeside (<https://favrskov.dk/borgerraadgiver>).

1.2 Metodiske bemærkninger

I læsningen af nærværende beretning skal man i lighed med tidligere år holde sig for øje, at borgernes henvendelser – historier, klager og spørgsmål – er borgernes egne fortællinger om, hvordan borgerne selv har oplevet mødet med den kommunale forvaltning. Det ligger der megen værdifuld viden i. Man skal dog være opmærksom på, at henvendelserne ikke er repræsentative i forhold til det samlede antal henvendelser til kommunen.

Rent metodisk baserer denne beretning sig på samtaler med borgere, som alle – i varierende grad – er utilfredse eller har spørgsmål efter deres møde med kommunen. Borgere, hvoraf nogle i øvrigt retter henvendelse til Borgerrådgiveren flere gange. Borgerrådgiveren modtager således flere henvendelser end de 226 registrerede henvendelser, der er beskrevet i denne beretning. I den sammenhæng er det ikke så afgørende, om en borger kontakter Borgerrådgiveren en, to eller tre gange. Hvis tre henvendelser inden for relativt kort tid handler om samme problemstilling, så registreres kun én henvendelse. For yderligere metodiske bemærkninger henvises til bilag 1.

Figurer og tal i beretningen vil være suppleret af en række case-beskrivelser for at fremhæve og illustrere borgernes oplevelser. Case-eksemplerne er udvalgt for at illustrere konkrete problemstillinger. Det er vigtigt at pointere, at disse eksempler ikke er udtryk for, at netop den afdeling, hvorfra der er valgt et eksempel, har særligt store udfordringer ift. sagsbehandlingen. Eksemplerne er valgt for at konkretisere og illustrere en given problemstilling – eksempelvis at en borger oplever langsommelig sagsbehandling.

Man skal også holde sig for øje, at en henvendelse ikke nødvendigvis betyder, at sagsbehandlingen i kommunen har været i strid med god forvaltningsskik, mangelfuld eller på kant med retssikkerhedsloven. I disse tilfælde forsøger Borgerrådgiveren at forklare borgerne, hvorfor kommunen har ageret, som den har gjort i det givne tilfælde.

2 Sammenfatning

Borgerrådgiveren har i 2019 registreret i alt 207 henvendelser i Favrskov Kommune. Hertil er der registreret 19 henvendelser, der falder uden for Borgerrådgiverens kompetence. Dermed lander vi på stort set samme niveau som i 2018, hvor Borgerrådgiveren havde noteret i alt 224 henvendelser.

Der er mindre forskydninger i antal henvendelser fordelt på de enkelte forvaltninger i kommunen. Børn og Skole er steget marginalt, mens Job og Økonomi er faldet tilsvarende.

Social og Sundhed, der sidste år stod for et større fald i antal henvendelser, er fortsat noteret for et relativt lavt antal henvendelser. Antallet svarer til niveauet for 2018.

Henvendelserne har haft en sådan karakter, at hovedparten af henvendelserne har kunnet håndteres hos Borgerrådgiveren uden at involvere forvaltningen. Borgerrådgiveren har med andre ord "alene" givet borgerne råd og vejledning i de fleste af henvendelserne (77%).

De problemstillinger borgerne rejser i forbindelse med deres henvendelse til Borgerrådgiveren udgør et broget billede, omend sagsbehandlingstid og manglende afgørelse/svar i lighed med tidligere år fortsat fylder i de henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har fundet anledning til at inddrage forvaltningen.

Der kan ligge megen læring i disse henvendelser. Borgerrådgiveren anbefaler derfor generelt, at de enkelte afdelinger i kommunen overvejer, om henvendelserne bør give anledning til ændrede procedurer, justering af sagsgange m.v.

Sagsbehandlingstiden var på forskellig vis også et tema i to sager, hvor Borgerrådgiveren i 2019 fandt anledning til at stille supplerende spørgsmål til forvaltningens redegørelse i sagen. I et tilfælde spurgte Borgerrådgiveren blandt andet til, om den pågældende afdeling havde overvejet, om den generelle sagsbehandlingsfrist fastsat af byrådet burde revideres? Afdelingen oplyste blandt andet, at der ikke aktuelt var overvejelser om at revidere sagsbehandlingsfristerne, men at det var et opmærksomhedspunkt, som man i afdelingen fulgte tæt.

Den anden sag havde en mere "teknisk" karakter i forhold til selve beregningen af sagsbehandlingstiden – i det konkrete tilfælde for udarbejdelsen af en børnefaglig undersøgelse. I sit svar oplyste afdelingen blandt andet, at man var enig med Borgerrådgiveren i, at fristen på fire måneder for afslutning af en børnefaglig undersøgelse regnes fra det tidspunkt, hvor kommunen antager, at et barn kan have behov for særlig støtte.

Borgerrådgiveren vil igen i år gerne kvittere for forvaltningens tilgang til de henvendelser, der indkommer via Borgerrådgiveren. Det er fortsat vores generelle indtryk, at forvaltningerne forholder sig sagligt til den konkrete sag, ligesom det også er vores fornemmelse, at henvendelserne i nogle tilfælde giver anledning til mere principielle overvejelser i afdelingerne.

Med ovenstående in mente vil Borgerrådgiveren:

- Fortsat opfordre til et fokus på (proaktiv) inddragelse og orientering af borgerne, når en sag – uanset årsag - trækker ud
- Opfordre til, at forvaltningen (især Børn og Familie) overvejer/undersøger, i hvilken grad sagsbehandlingstiderne fastsat af byrådet i henhold til bestemmelserne i retssikkerhedsloven er retvisende
 - Borgerrådgiveren har noteret sig, at Børn og Familie allerede følger området tæt. Borgerrådgiveren lægger derfor til grund, at afdelingen tager initiativ, såfremt afdelingen i 2020 vurderer, at der bliver behov for en revision af de af byrådet fastsatte sagsbehandlingstider

- Fortsat opfordre sagsbehandlere og forvaltning til at bruge Borgerrådgiveren (mere) i det daglige arbejde. Borgerrådgiveren yder gerne faglig sparring og giver råd og vejledning om sagsbehandlingsregler og god forvaltningsskik m.v. I 2019 har medarbejdere i kommunen otte gange henvendt sig til Borgerrådgiveren for faglig sparring i spørgsmål om sagsbehandlingsregler generelt. I 2018 registrerede Borgerrådgiveren tre henvendelser om faglig sparring.

I beretningen for 2018 anbefalede Borgerrådgiveren blandt andet et fokus på reglerne om aktindsigt. Det skal bemærkes, at Borgerrådgiveren i 2019 har haft meget få henvendelser vedr. aktindsigt.

Borgerrådgiveren kan ikke sige noget entydigt om årsagen hertil men har noteret sig faldet i antal henvendelser vedrørende aktindsigtsreglerne. Borgerrådgiveren har også noteret sig, at kommunen har taget initiativ ift. undervisning af en række ledere i forvaltningsret. Her bør også nævnes, at Børn og Familie selv i 2019 tog initiativ til et oplæg fra Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren vil gerne kvittere herfor. Mødet gav Borgerrådgiveren indtryk af en afdeling, der med stor interesse indgik i dialog omkring aktindsigtsreglerne. Behandlingen af aktindsigt udgør – målt på antal henvendelser til Borgerrådgiveren – ikke længere et problem.

Samlet set er det Borgerrådgiverens vurdering, at det samlede antal henvendelser i 2019 – og indholdet heraf – ikke peger på store generelle problemer i forhold til sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren har fortsat overordnet set et positivt indtryk af sagsbehandlingen i kommunen.

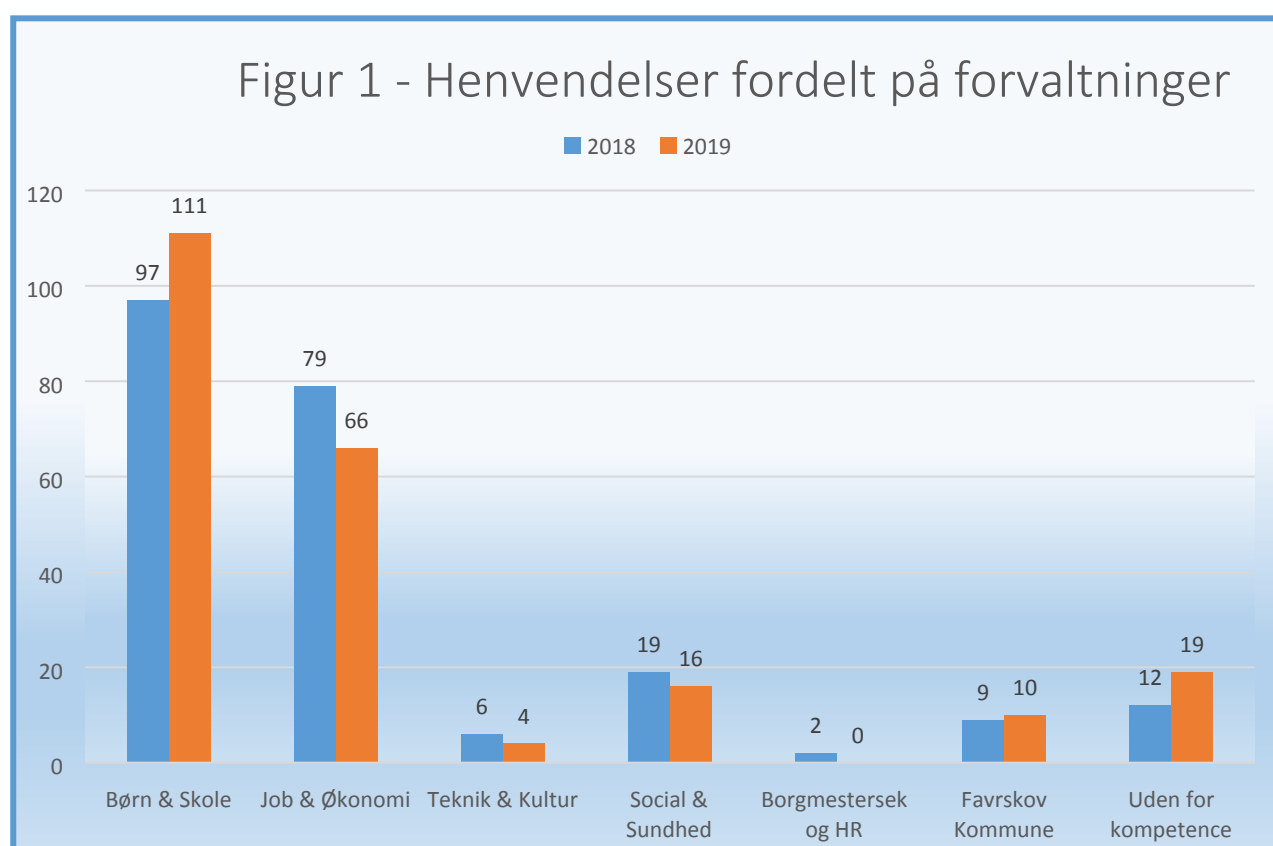
Borgerrådgiveren har således heller ikke i 2019 fundet problemer af en sådan karakter, at der, jf. vedtægterne, har været behov for at orientere byrådet direkte herom.

3 Henvendelser til Borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren har i 2019 registreret i alt 226 henvendelser i Favrskov Kommune (207 henvendelser, hvis man ser bort fra henvendelser, der falder udenfor Borgerrådgiverens kompetence). I 2018 fik Borgerrådgiveren i alt 224 henvendelser. Antallet af henvendelser er med andre ord stort set uændret i forhold til året før.

3.1 Henvendelser – Forvaltningsområder

De 226 henvendelser fordeler sig på følgende vis (tal for 2018 vist med blå):



Borgerrådgiveren har fået flest henvendelser vedrørende Børn og Skole. I alt 111 henvendelser har vedrørt dette område.

I alt 66 henvendelser vedrørte i 2019 Job og Økonomi. Det er således fortsat arbejdsmarkedsområdet og børneområdet, der fylder mest i det samlede antal henvendelser til Borgerrådgiveren. Henvendelser vedrørende disse forvaltningsområder omkring 80 % af alle henvendelser til Borgerrådgiveren. Et billede, vi genkender fra de andre kommuner, Borgerrådgiveren arbejder i.

Igen i år er det værd at hæfte sig ved Social og Sundhed. Området stod sidste år for et stort fald i antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren. Den positive udvikling er fortsat. Borgerrådgiveren har også i 2019 haft et

begrænset antal henvendelser på social- og sundhedsområdet. Borgerrådgiveren har registreret i alt 16 henvendelser på dette område.

Teknik og Kultur ligger på det sædvanlige lave antal henvendelser. Fire henvendelser har vedrørt Teknik og Miljø.

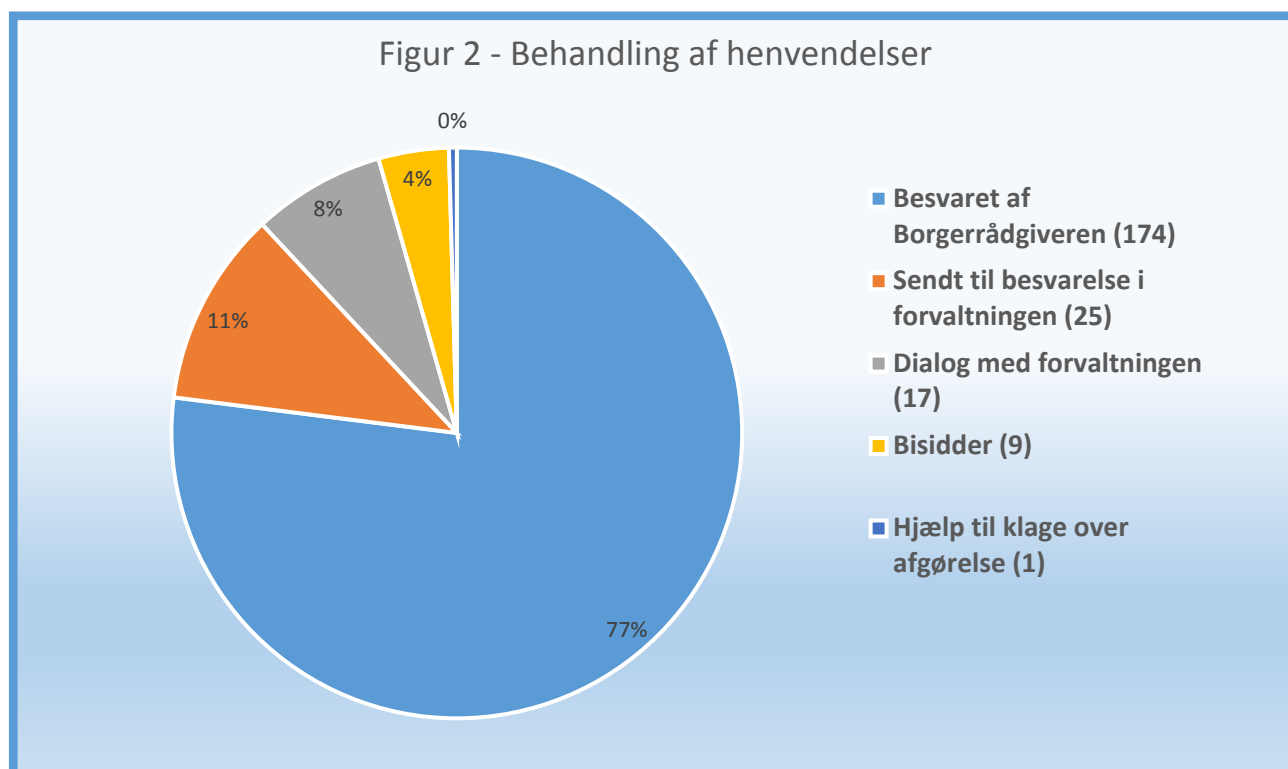
De resterende henvendelser vedrører kommunen mere generelt. Eksempelvis spørgsmål til Favrskov Kommunes nyetablerede whistleblowerordning. Her bør også nævnes, at Borgerrådgiveren i 2019 har modtaget en henvendelse fra en borger, der ønskede at klage over Borgerrådgiverens behandling af borgeren. Borgerrådgiveren beklagede overfor borger og indgik i en nærmere dialog om borgers oplevelse. Borger har efterfølgende igen henvendt sig for yderligere råd og vejledning hos Borgerrådgiveren.

Endelig har Borgerrådgiveren registreret 19 henvendelser, der falder uden for Borgerrådgiverens kompetenceområde. Disse henvendelser kan overordnet set inddeles i to kategorier. En kategori, som ikke vedrører Favrskov Kommune – eksempelvis spørgsmål til afgørelse om statskundskab. Den anden kategori har indirekte at gøre med Favrskov Kommune men falder alligevel - grundet Borgerrådgiverens vedtægter - uden for Borgerrådgiverens kompetence at behandle. Det kan eksempelvis vedrøre borgers sag i Ankestyrelsen eller forhold, som ligger meget langt tilbage i tid.

3.2 Borgerrådgiverens behandling af borgernes henvendelser

Borgerrådgiveren har forskellige reaktionsmuligheder, når en borger henvender sig. En af funktionens vigtigste opgaver er at yde råd og vejledning til borgere i den konkrete situation, som borgeren står i. Borgerrådgiveren kan desuden, som beskrevet i vedtægterne på forskellig vis tage kontakt til forvaltningen, såfremt borgerens henvendelse giver anledning hertil.

Borgerrådgiverens håndtering af de i alt 226 henvendelser fordeler sig i 2019 som beskrevet i figur 2.



Dette billede af Borgerrådgiverens behandling af borgernes henvendelser er meget lig det, vi så i 2018. Flertallet af henvendelserne til Borgerrådgiveren blev også i 2018 afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren – uden at forvaltningen efterfølgende blev inddraget i sagen. Som det fremgår af figur 2, så er 174 henvendelser afsluttet med samtale hos Borgerrådgiveren. Dette svarer til 77 % af alle henvendelserne til Borgerrådgiveren.

I de resterende tilfælde har Borgerrådgiveren fundet det hensigtsmæssigt at inddrage forvaltningen i løsningen af borgerens problem. Typisk via en dialog med forvaltningen eller i form af en skriftligt formuleret klage, hvor forvaltningen i første omgang anmodes om at svare på borgerens henvendelse.

Borgerrådgiveren har i tidligere beretninger pointeret, at forvaltningerne i Favrskov Kommune generelt lytter konstruktivt, når Borgerrådgiveren retter henvendelse. Dette er fortsat tilfældet. Særligt i de tilfælde, hvor der i den konkrete sag er begået sagsbehandlingsfejl, erkender man dette overfor borgeren og tager borgerens frustrationer alvorligt. Det er Borgerrådgiverens erfaring, at man med denne tilgang allerede er kommet langt i forhold til at løse konflikten med borgeren.

Der kan ligge megen læring i disse henvendelser. Borgerrådgiveren anbefaler derfor generelt, at de enkelte afdelinger i kommunen overvejer, om henvendelserne bør give anledning til ændrede procedurer, justering af sagsgange m.v.

Borgerrådgiveren vil under alle omstændigheder igen i år kvittere for forvaltningens tilgang til de problemstillinger, som Borgerrådgiveren adresserer. Nedenstående er et godt eksempel.

CASE 1: *Borgerrådgiveren fik i 2019 en henvendelse fra en borger, der oplevede problemer med kommunens udbetaling af fleksløntilskud. Borger havde grundet udbetaling af feriepenge i flere omgange fået væsentligt mindre udbetalt end normalt. Borger gjorde gældende at have klaget over afgørelserne og var af den opfattelse, at kommunen havde fastholdt afgørelserne. Klagerne var imidlertid ikke videresendt til Ankestyrelsen.*

Ydelsescenteret indkaldte, på baggrund af henvendelsen fra Borgerrådgiveren, borgeren til et møde med deltagelse af Borgerrådgiveren. På mødet beklagede forvaltningen forløbet (som delvist skyldtes misforståelser) og erklærede sig enig i nødvendigheden af, at man som forvaltning søger afklaret, hvorvidt borger ønsker at klage over en afgørelse.

Pointen her er dog i ligeså høj grad Ydelsescenterets tilgang til borgers klage indgivet via Borgerrådgiveren. Sagen var, ligesom reglerne på området, teknisk kompliceret. Ydelsescenteret havde imidlertid – efter Borgerrådgiverens opfattelse – en yderst empatisk tilgang til borgeren og gav en meget udførlig redegørelse for både sagsforløb og regler. Det var Borgerrådgiverens indtryk, at borger også følte sig taget alvorligt.

På baggrund af mødet traf Ydelsescenteret en ny afgørelse i sagen.

Borgerrådgiveren vil hermed kvittere for Ydelsescenterets behandling af borger på det pågældende møde.

Borgerrådgiveren opfordrede i sidste års beretning sagsbehandlere og forvaltning til at bruge Borgerrådgiveren mere i det daglige arbejde. Borgerrådgiveren yder gerne faglig sparring og giver råd og vejledning om sagsbehandlingsregler og god forvaltningsskik m.v. Borgerrådgiveren vil gerne gentage denne opfordring. I 2019 har medarbejdere i kommunen otte gange henvendt sig til Borgerrådgiveren for faglig sparring i spørgsmål om sagsbehandlingsregler generelt. I 2018 registrerede Borgerrådgiveren tre henvendelser om faglig sparring.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at kommunen selv har kompetente jurister ansat, som kommunens medarbejdere naturligvis kan og skal rådføre sig med. Ovenstående opfordring handler om inddragelse af

Borgerrådgiverens erfaringer m.v. ligesom vi også har eksempler på konstruktiv sparring med kommunens jurister.

Vi sætter hos Borgerrådgiveren pris på dialog med forvaltningen, idet den mere uformelle dialog mellem Borgerrådgiver og sagsbehandlere og/eller ledere i kommunen også bringer viden og læring i forvaltningen. En læring, som ikke nødvendigvis kommer til udtryk via de mere formelle klager fra borgerne eller i de overvejelser, som de årlige beretninger måtte give anledning til.

Borgerrådgiveren finder det også positivt, at Børn og Skole i 2019 valgte at inddrage Borgerrådgiveren i forbindelse med, at man ønskede at opkvalificere skoleledelse, skolesekretærer, dagtilbudsledere og ledere i Børn og Familie. I samarbejde med forvaltningen blev der udarbejdet et kursus med fokus på de offentligretlige regler og rammer i relation til den faglovgivning, som er på de enkelte områder. Afgørelsesbegrebet, indholdet af notat- og journaliseringspligten og behandling af følsomme personoplysninger var på dagsordenen.

Såfremt andre områder i Favrskov Kommune skulle være interesserede i samme mulighed, så stiller Borgerrådgiveren sig igen gerne til rådighed for afholdelse af oplæg om sagsbehandlingsregler og vores erfaringer med årsagerne til borgernes utilfredshed med sagsbehandlingen.

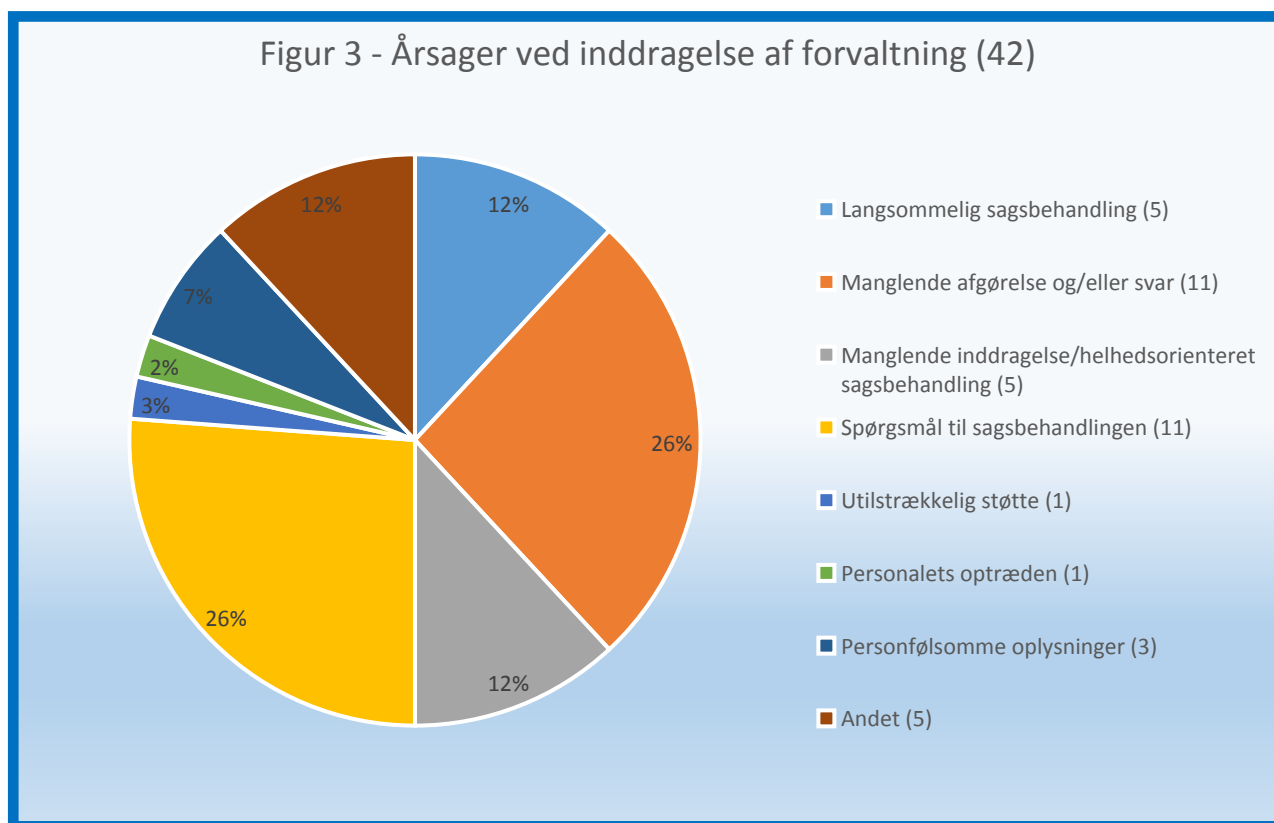
Når vi som borgerrådgivere er så optaget af sagsbehandlingsreglerne, så hænger det for det første sammen med, at sagsbehandlingsregler har til formål at sikre overholdelse af borgeres retssikkerhed. For det andet er borgeres oplevelse af sagsbehandlingsprocessen som fair og inddragende en vigtig forudsætning for, at de har tillid til såvel myndigheden, som de afgørelser, den træffer. Og endelig kan en mangelfuld eller fejltagtig sagsbehandling jo faktisk også føre til, at der træffes forkerte afgørelser, fordi sagen ikke er tilstrækkeligt og korrekt oplyst.

4 Hvorfor henvender borgerne sig?

Så vidt antallet af henvendelser, deres fordeling på forvaltninger samt Borgerrådgiverens håndtering af henvendelserne. Vi skal i det følgende se nærmere på årsagen til de enkelte borgeres henvendelse til Borgerrådgiveren. Gennemgangen er opdelt i henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har fundet anledning til at inddrage forvaltningen, samt henvendelser, hvor borgeren har modtaget råd og vejledning, og sagen i forlængelse heraf er afsluttet hos Borgerrådgiveren.

4.1 Henvendelser – årsager

Borgerrådgiveren har som nævnt fået 42 henvendelser, hvor Borgerrådgiveren på baggrund af borgerens henvendelse har taget kontakt til forvaltningen for at få løst borgerens problem. Årsagen til borgernes henvendelser fremgår af figur 3.



Som det fremgår, rummer henvendelserne ikke ét entydigt tema. Borgere, der oplyser at have ventet længe på en afgørelse eller et konkret svar, udgør dog fortsat en vis andel. Sammenholdt med sager, hvor borger mere generelt klager over langsommelig sagsbehandling, udgør disse henvendelser 38 % af de sager, hvor Borgerrådgiveren har kontakttet forvaltningen. Borgerrådgiverens registreringer heraf beror både på borgernes oplevelser og de af byrådet fastsatte sagsbehandlingsfrister. Vurderingen beror også på den konkrete sags karakter.

Når en borger venter længe på et svar eller en afgørelse, så er det Borgerrådgiverens vurdering, at borgerens klager reelt skyldes to forhold. Det er i sig selv forbundet med frustration at skulle vente længe på en afgørelse eller et svar fra forvaltningen, men frustrationen ledsages også ofte af utilfredshed over, at det er uklart, hvor længe der går, før der er en afklaring af borgerens sag. Især i de tilfælde, hvor borgere oplyser, at de ganske enkelt ikke hører noget fra forvaltningen. I hvert tilfælde ikke før borgeren selv rykker for svar.

Borgerrådgiveren vil derfor igen i år opfordre til fokus på (proaktiv) inddragelse og orientering af borgerne, når en sag – uanset årsag trækker ud. Det er Borgerrådgiverens erfaring, at får man en orientering fra forvaltningen om, at man bestemt ikke er glemt, og at tidsforbruget har en årsag, så fjerner man også en stor del af borgers frustrationer – især hvis orienteringen kommer på initiativ fra forvaltningen. Sagsbehandlingstiden i sig selv betyder selvfølgelig fortsat noget.

CASE 2: *Borgerrådgiveren fik primo 2019 en henvendelse fra en borger, der oplyste, at vedkommendes barn stort set ikke havde været i skole i indeværende skoleår på grund af skolevægring.*

Borger anførte videre, at det var aftalt med sagsbehandler, at barnet skulle have et tilbud om psykologhjælp og tildeles en kontaktperson.

Borger henvendte sig til Borgerrådgiveren for at klage over, at der i trekvart år ikke var sat den nødvendige hjælp og støtte i værk, selvom vedkommende havde rykket for det flere gange. Borger var meget bekymret for barnets trivsel og muligheden for snart at vende tilbage til skolen igen.

Det fremgik af afdelingens svar, at der havde været uoverensstemmelse mellem borger og tidligere sagsbehandler i forhold til, om der var bevilliget psykologhjælp og kontaktperson. Afdelingen vurderede dog også, at sagsforløbet ikke var forløbet som forventet. I samråd med ny sagsbehandler traf kommunen efterfølgende afgørelse i sagen i forhold til kontaktpersonordningen og anden støtte efter serviceloven samt oversendelse af sagen til PPR.

Det fremgik videre, at barnet nu efter møder på skolen langsomt var begyndt i skole igen.

Borgerrådgiveren foretog sig på den baggrund ikke yderligere i sagen.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren er som nævnt ikke en repræsentative i forhold til det samlede antal henvendelser til kommunen. Vi kan altså ikke på baggrund af henvendelserne til Borgerrådgiveren konkludere, at sagsbehandlingstiden generelt udgør et problem i de enkelte forvaltninger i Favrskov Kommune. Henvendelserne til Borgerrådgiveren kan indikere noget sådant, men det kan diskuteres, hvor stærk indikationen er. Den er til gengæld vedvarende, idet problemstillingen også har været et emne i tidligere årsberetninger.

Borgerrådgiveren vil derfor opfordre til, at de enkelte forvaltninger overvejer/undersøger i hvilken grad sagsbehandlingstiderne, fastsat af kommunalbestyrelsen i henhold til bestemmelserne i Retssikkerhedsloven, er retvisende. Henvendelserne fra Borgerrådgiveren kan dog ikke stå alene her. De enkelte forvaltningers egen viden på området bør naturligt indgå i vurderingen heraf.

Borgerrådgiveren har ikke kendskab til de konkrete sagsbehandlingstider for de enkelte sagsområder men skal her blot henvise til, at sagsbehandlingstiderne, offentliggjort på kommunens hjemmeside, skal være dækkende for 80-90 procent af de afgjorte sager, og at kommunen er forpligtiget til at revidere disse såfremt de vejledende sagsbehandlingstider i en længere periode ikke er retvisende, jf. retssikkerhedsvejledningens pkt. 41.

Som det fremgår af figur 3, er der ikke én entydig årsag bag henvendelserne til Borgerrådgiveren generelt. Henvendelserne handler også om andet end sagsbehandlingstid – blandt andet spørgsmål til

sagsbehandlingen; eksempelvis procedurer i forhold til forelæggelse af sag for rehabiliteringsteamet eller tilstrækkelig oplysning af en sag, når kommunen skal træffe afgørelse.

CASE 3: *Borgerrådgiveren fik i 2019 en henvendelse vedrørende kommunens pligt til at oplyse en sag, inden der træffes afgørelse. Borger anførte, at kommunen var gået for langt i det konkrete tilfælde.*

Kommunen havde i forbindelse med borgerens ansøgning om et hjælpemiddel anmodet om en lægefaglig status fra sygehuset. Borgeren oplyste, at der i anmodningen blev spurgt ind til hvor fremskreden sygdommen var, prognosen, og om det var realistisk at borger kunne køre bil næste år. Borger anførte, at pågældendes restlevetid var sagen uvedkommende og undrede sig over, hvorfor kommunen spurgte ind til dette.

Forvaltningen forklarede i deres besvarelse, at de oplysninger, som Favrskov Kommune havde anmodet om, udelukkende havde sigte på at afdække funktionsevne i forhold til kørsel og dermed relevansen af det ansøgte hjælpemiddel. Dernæst skulle spørgsmålet omkring prognosen ses i lyset af en afklaring af, om den igangværende behandling og sygdommen influerede på borgers evne til at benytte det ansøgte hjælpemiddel.

Forvaltningen understregede desuden, at det på ingen måde havde været hensigten at stille spørgsmål, der kunne virke stødende og beklagede meget, hvis det havde virket sådan på borger.

Endelig tilbød forvaltningen yderlige dialog, eksempelvis ved et møde, så eventuelle fortsatte misforståelser kunne ryddes af vejen.

Borger havde efterfølgende nogle spørgsmål, som blev stillet via Borgerrådgiveren, men herudover foretog Borgerrådgiveren sig ikke yderligere på baggrund af forvaltningens svar.

Af samtlige 42 henvendelser omtalt i figur 3 (dvs. ikke kun henvendelser om sagsbehandlingstid), så har Borgerrådgiveren 25 gange formuleret en skriftlig klage. I disse tilfælde har forvaltningen reageret på følgende vis:

- 7 tilfælde, hvor forvaltningen har bekræftet og beklaget sagsforløbet
- 2 tilfælde, hvor forvaltningen har bekræftet og beklaget sagsforløbet – samt efterfølgende indkaldt til dialogmøde
- 16 tilfælde, hvor forvaltningen har besvaret henvendelsen og forklaret sagsforløbet

Med ovennævnte forhold om sagsbehandlingstid m.v. in mente er det fortsat Borgerrådgiverens vurdering, at det samlede antal henvendelser ikke peger på store generelle problemer ved sagsbehandlingen i Favrskov Kommune.

Borgerrådgiveren har således heller ikke i 2019 fundet problemer af en sådan karakter, at der, jf. vedtægterne, har været behov for at orientere byrådet direkte herom.

Borgerrådgiveren satte i beretningen for 2018 fokus på reglerne om aktindsigt. I forlængelse heraf anmodede Børn og Familie i 2019 om et oplæg fra Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren vil gerne kvittere herfor. Mødet gav Borgerrådgiveren indtryk af en afdeling, der med stor interesse indgik i dialog omkring aktindsigtsreglerne.

I 2019 har Borgerrådgiveren i kommunen som helhed kun haft ganske få henvendelser vedrørende aktindsigt. Seks henvendelser i alt. Aktindsigt udgør, målt på henvendelserne til Borgerrådgiveren, således ikke et problem i 2019.

4.2 Uddybende spørgsmål

Borgerrådgiveren har på baggrund af borgernes klage samt forvaltningens svar i to situationer stillet supplerende/uddybende spørgsmål til forvaltningens svar og sagsbehandlingen. Kommunens sagsbehandlingstider udgjorde et tema i disse sager.

CASE 4: *Borgerrådgiveren fik i 2019 en henvendelse fra en borger, der anførte at have ventet mere end 1 år på svar på sin ansøgning om merudgifter efter Servicelovens § 41. Afdelingen erkendte i sit svar til borger, at sagsbehandlingstiden havde været længere, end hvad pågældende som borger kunne forvente. Afdelingen oplyste, at sagsbehandlingstiden blandt andet skyldtes sagsbehandlerskift samt det forhold, at kommunen periodevis havde afventet oplysninger fra bl.a. borgeren selv.*

Borgerrådgiveren fik herefter en ny henvendelse fra borger, der blandt andet anførte, at vedkommende i såvel den aktuelle som i andre sager havde modtaget flere beskeder fra kommunen, hvori vedkommende blev oplyst om, at sagsbehandlingstiden skyldtes nødvendig prioritering af andre opgaver i afdelingen.

På baggrund af den lange sagsbehandlingstid, afdelingens svar samt borgers nye henvendelse fandt Borgerrådgiveren anledning til at stille supplerende spørgsmål i sagen.

Borgerrådgiveren vurderede på baggrund af kommunens besvarelse, at den samlede sagsbehandlingstid kun i et mindre omfang beroede på det forhold, at afdelingen afventede svar/oplysninger fra borger. Borgerrådgiveren spurgte derfor, om Borgerrådgiveren havde forstået kommunens svar korrekt? Borgerrådgiveren gjorde herefter opmærksom på, at afdelingen også havde oplyst borger om, at overskridelse af sagsbehandlingsfristen skyldtes "nødvendig prioritering af andre opgaver i afdelingen". Borgerrådgiveren var – ud fra en samlet vurdering af de foreliggende oplysninger - usikker på, om afdelingen mere generelt og over en længere periode havde haft svært ved at overholde den af kommunalbestyrelsen fastsatte sagsbehandlingsfrist i §41-sager.

Borgerrådgiveren spurgte derfor ind hertil, samt om afdelingen i så fald havde overvejet, om den af kommunalbestyrelsen fastsatte sagsbehandlingsfrist burde revideres?

I sit svar til Borgerrådgiveren oplyste afdelingen, at det var korrekt, at dele af sagsoplysningen i mindre omfang beroede på, at afdelingen afventede svar/oplysninger fra borger. Afdelingen oplyste også, at man altid bestræbte sig på at overholde den af kommunalbestyrelsen fastsatte sagsbehandlingsfrist, samt at det dog kunne være nødvendigt at prioritere sagsbehandlingen i mere presserende sager. Afdelingen oplyste endvidere, at sagsbehandlingstiden i 2019 havde været særligt presset af et undervisningsforløb med Ankestyrelsen.

Endelig gjorde afdelingen opmærksom på, at den aktuelt var i gang med flere tiltag for et kunne nedbringe sagsbehandlingstiden i afdelingen, samt at der ikke aktuelt var overvejelser om at revidere sagsbehandlingsfristerne, men at det var et opmærksomhedspunkt, som man i afdelingen fulgte tæt.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at det af besvarelsen fremgår, at afdelingen følger området tæt i forhold til de faktiske sagsbehandlingstider. Borgerrådgiveren lægger derfor til grund, at afdelingen tager initiativ, såfremt afdelingen i 2020 vurderer, at der bliver behov for en revision af de af byrådet fastsatte sagsbehandlingstider.

CASE 5: *En forælder til et barn med komplekse problemstillinger henvendte sig til Borgerrådgiveren for at klage over familiens oplevelse af langstrakt sagsbehandling og manglende nødvendig støtte til deres barn. Familien var blandt andet utilfreds med, at den børnefaglige undersøgelse endnu ikke var afsluttet, selvom den efter forældrenes opfattelse var påbegyndt for næsten et år siden.*

Afdelingen beklagede dybt, at der ikke var foretaget de nødvendige opfølgninger eller socialfaglige vurderinger i barnets sag, og at der ikke var blevet iværksat støttetiltag. Det fremgik imidlertid også, at afdelingen først i marts 2019 havde truffet afgørelse om at iværksætte en børnefaglig undersøgelse.

Borgerrådgiveren noterede sig, at afdelingen selv erkendte, at der ikke var foretaget de nødvendige opfølgninger eller socialfaglige vurderinger i barnets sag, og at der ikke var blevet iværksat støttetiltag. På baggrund af afdelingens svar fandt Borgerrådgiveren dog anledning til at stille spørgsmål til, at afdelingen ikke mente, at der allerede i foråret 2018 var truffet afgørelse om iværksættelse af en børnefaglig undersøgelse.

Ud fra de oplysninger, som fremgik af afdelingens svar, var det umiddelbart Borgerrådgiverens indtryk, at sagsbehandleren i foråret 2018 havde påbegyndt en børnefaglig undersøgelse, fordi det fremgik af sagens akter, at der var truffet aftale om børnesamtaler, og at sagsbehandleren havde været på hjemmebesøg hos familien i forbindelse med udarbejdelse af børnefaglig undersøgelse.

Afdelingen anerkendte, at der var akter i sagen, som kunne give anledning til at tro, at der var påbegyndt enten et udredningsværktøj eller børnefaglig undersøgelse i foråret 2018.

Det fremgik også, at sagsbehandler senere havde vurderet, at det ikke var nødvendigt at udarbejde en børnefaglig undersøgelse. Afdelingen lagde derfor til grund, at sagsbehandlingsskridt foretaget i forbindelse med hjemmebesøget og den planlagte børnesamtale, var et udtryk for, at sagsbehandler var ved at indhente oplysninger for at afklare, om der skulle påbegyndes en børnefaglig undersøgelse.

Afdelingen oplyste også, med henvisning til konkret lovgivning, at man var enig med Borgerrådgiveren i, at fristen for på fire måneder for afslutning af en børnefaglig undersøgelse regnes fra det tidspunkt, hvor kommunen antager, at et barn kan have behov for særlig støtte. Fristen løber således ikke automatisk først fra det tidspunkt, hvor kommunen træffer afgørelse om, at der skal udarbejdes en børnefaglig undersøgelse. Fristens start afhænger i stedet af en konkret vurdering af, om det på baggrund af de foreliggende oplysninger på sagen må antages, at et barn trænger til særlig støtte, eller om det er nødvendigt at indhente yderligere oplysninger til afklaring heraf.

På baggrund af afdelingens velbegrundede svar og tilkendegivelse af enighed med Borgerrådgiveren omkring betydningen af tidsfristen på fire måneder, så fandt Borgerrådgiveren ikke anledning til at foretage sig yderligere i sagen.

Borgerrådgiveren skal dog her gøre opmærksom på, at beslutningen om, hvorvidt der skal gennemføres en børnefaglig undersøgelse eller ej, udgør en forvaltningsretlig afgørelse, der skal meddeles borger i overensstemmelse hermed.

4.3 Sager afsluttet hos borgerrådgiveren

I de i alt 174 henvendelser, der blev afsluttet hos Borgerrådgiveren, uden at forvaltningen blev inddraget i sagen, har mange borgere stillet spørgsmål til kommunens sagsbehandling. At borgerne har mulighed for at

stille spørgsmål til den kommunale sagsbehandling til en uvildig instans, udgør netop et af formålene med Borgerrådgiverens virke. I det lys er det ikke så bemærkelsesværdigt, at kategorien udgør en stor andel af henvendelserne til Borgerrådgiveren.

Borgernes behov for alene at orientere Borgerrådgiveren om eller drøfte et oplevet sagsforløb er også fortsat at finde på listen over henvendelser, der er afsluttet med samtalen hos Borgerrådgiveren. Derudover er der i 2019 også kommet henvendelser fra borgere, som ikke har følt sig tilstrækkeligt inddraget i sagsbehandlingen.

Nedenstående oversigt viser fordelingen af de hyppigst forekommende emner i 2019.

-
1. *Spørgsmål til sagsbehandlingen (51 henvendelser)*
 2. *Uden for kompetence (19 henvendelser)*
 3. *Orientering om sag/sagsforløb (15 henvendelser)*
 4. *Manglende inddragelse (12 henvendelser)*
 5. *Spørgsmål til forvaltningsretlig afgørelse (11 henvendelser)*
 6. *Langsom sagsbehandling (7 henvendelser)*
 7. *Klage over forvaltningsretlig afgørelse (7 henvendelser)*
-

NB Liste indeholder ikke alle 174 henvendelser

Henvendelser i kategorien "spørgsmål til sagsbehandlingen" handler overordnet set om borgernes ønske om en "second opinion", fordi de har undret sig over eller været kritiske over for den måde, som kommunen har ageret på. Konkret dækker "spørgsmål til sagsbehandling" over et meget bredt felt af emner. Som eksempel kan nævnes borgere, der spørger til sagsbehandlingen i forbindelse med, at deres sag skal forelægges kommunens rehabiliteringsteam.

Oplysningspligten – kommunens pligt til at oplyse en given sag, før der træffes afgørelse – giver også anledning til spørgsmål. Spørgsmål fra økonomisk trængte borgere dukker også fortsat op. Borgerrådgiveren vejleder i sådanne situationer generelt borgerne om reglerne på området samt redegør for borgernes forskellige handlemuligheder i den givne situation.

Borgerrådgiveren møder hvert år – således også i 2019 – borgere, som ønsker at gøre Borgerrådgiveren opmærksom på et eller flere forhold ved sagsbehandlingen i kommunen – men som af forskellige årsager ønsker at være anonyme og/eller ikke ønsker at indgive en formel klage. I mange tilfælde fordi sagen på henvendelsestidspunktet faktisk har løst sig med kommunen. Nogle borgere ønsker dog fortsat at drøfte sagsforløbet og under alle omstændigheder gøre Borgerrådgiveren opmærksom på en eventuel problematik.

Borgerrådgiveren lægger stor vægt på borgerens mulighed for at kunne henvende sig anonymt. I disse tilfælde tager vi en snak med borgeren om sagsforløbet – og hvis aktuelt – gives en mulig forklaring på det sagsforløb, som borgeren har oplevet.

Borgerrådgiveren har også modtaget en række henvendelser, hvor borgere har givet udtryk for, at de ikke føler sig tilstrækkeligt inddraget i deres egen - eller deres børns – sag. Manglende inddragelse afstedkommer ofte en anden frustration – en følelse af ikke at blive taget alvorligt.

Henvendelserne giver ikke anledning til at pege på et mønster i disse sager. Borgerrådgiveren skal dog her gøre opmærksom på, at borgerne i henhold til retssikkerhedslovens bestemmelser skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af egen sag, og at dette forudsætter en vis inddragelse.

5 Henvendelser fordelt på forvaltninger

Vi skal i det følgende kort redegøre for henvendelsernes fordeling på de enkelte forvaltninger.

5.1 Børn og Skole

Borgerrådgiveren har i 2019 registreret i alt 111 henvendelser, der vedrører Børn og Skole. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2018 var i alt 97 registrerede henvendelser på dette område.

De fleste henvendelser er fortsat i relation til Børn og Familie. I alt 81 henvendelser er vedrørende Børn og Familie. I alt 17 borgere har henvendt sig i relation til skoleområdet. Antallet og fordelingen af henvendelser i relation til Børn og Skole svarer dermed nogenlunde til det billede, vi så i 2018.

Af de i alt 111 henvendelser fandt Borgerrådgiveren i 22 tilfælde anledning til at involvere forvaltningen. I 15 tilfælde via en formel klage og i 7 tilfælde i form af en mere direkte dialog med forvaltningen.

Hovedproblemstillingen i de 22 henvendelser fordeler sig som følger:

- 6 henvendelser omhandlende manglende afgørelse og/eller svar
- 4 henvendelser, hvor borger klagede over langsom og/eller sagsbehandling
- 4 henvendelser, hvor borger stillede spørgsmål til sagen/sagsbehandlingen
- 2 henvendelser vedrørende håndtering af personfølsomme oplysninger
- 2 henvendelser, hvor borger ikke følte sig tilstrækkeligt inddraget/orienteret i sagsbehandlingen
- 1 henvendelse om utilstrækkelig støtte
- 1 henvendelse vedrørende manglende helhedsorienteret sagsbehandling
- 1 henvendelse vedrørende utilstrækkeligt råd og vejledning
- 1 henvendelse vedrørende manglende udførelse af en truffet afgørelse.

Som det fremgår af ovenstående, så udgør henvendelser om manglende afgørelser og/eller svar samt henvendelser om langsom og/eller sagsbehandling en stor andel af henvendelserne.

I den sammenhæng skal det nævnes, at Børn og Familie står for hovedparten af alle henvendelser om langsom sagsbehandling/manglende afgørelser. Konkret drejer det sig om 20 ud af 29 henvendelser, svarende til ca. 69 % af disse henvendelser. En opfordring til fortsat fokus på sagsbehandlingstid gør sig i det lys især gældende i Børn og Familie. Borgerrådgiveren finder det i den forbindelse positivt, at man i afdelingen allerede har tilkendegivet, at man har fokus herpå, jf. beskrivelsen i case 4.

For så vidt angår de 15 tilfælde, hvor forvaltningen udarbejdede en skriftlig redegørelse for sagsforløbet til Borgerrådgiveren, har forvaltningen i 7 tilfælde bekræftet og beklaget de forhold, som borgerne har klaget over. I 8 tilfælde er borgerens klage blevet besvaret og forklaret af afdelingen.

5.2 Job og Økonomi

Henvendelser vedrørende jobcenteret udgør hovedparten af de i alt 66 henvendelser, der har været hos Job og Økonomi. Borgerrådgiveren har i 2019 registreret 55 henvendelser, der vedrørte jobcenteret. I alt 8

henvendelser har vedrørt Ydelsescenteret. Endelig her der været 2 henvendelser vedrørende Borgerservice samt en generel henvendelse. Job og Økonomi havde til sammenligning 79 henvendelser i 2018.

Ud af de i alt 66 henvendelser vedrørende Job og Økonomi sendte Borgerrådgiveren i 5 tilfælde en klage til besvarelse i Job og Økonomi, mens forvaltningen blev involveret i yderlige 8 henvendelser via en direkte kontakt/dialog.

Disse 13 henvendelser indeholdt følgende problemstillinger:

- 5 henvendelser, hvor borger stillede spørgsmål til/ved sagen/sagsbehandlingen
- 3 henvendelser omhandlende manglende svar og/eller afgørelse
- 2 henvendelser, hvor borger havde brug for hjælp i forbindelse med en partshøring
- 1 henvendelse vedrørende manglende helhedsorienteret sagsbehandling
- 1 henvendelse, hvor borger ikke følte sig tilstrækkeligt inddraget i sagsbehandlingen
- 1 henvendelse vedr. "andet"

I de 5 sager, hvor forvaltningen skriftligt redegjorde for sagsforløbet, bekræftede og beklagede forvaltningen i 2 tilfælde forløbet og tilbød samtidig borger et dialogmøde. I de øvrige 3 henvendelser, besvarede og forklarede forvaltningen hændelsesforløbet.

5.3 Social og Sundhed

Social og Sundhed stod i 2019 for i alt 16 registrerede henvendelser til Borgerrådgiveren. I 2018 var der 19 henvendelser på området.

Handicap og Psykiatri er noteret for 5 henvendelser, ældreområdet for 9 henvendelser, og endelig har en henvendelse vedrørt sundhedsområdet. En enkelt henvendelse har vedrørt forvaltningen mere generelt.

Af de 16 henvendelser valgte Borgerrådgiveren i 4 tilfælde at kontakte forvaltningen. Det drejede sig om:

- 2 henvendelser omhandlende manglende svar og/eller afgørelse
- 1 henvendelse vedrørende håndtering af personfølsomme oplysninger
- 1 henvendelse, hvor borger stillede spørgsmål til/ved sagen/sagsbehandlingen.

I tre af sagerne redegjorde forvaltningen skriftligt for forløbet. I alle tre tilfælde blev borgers klage besvaret og forklaret.

5.4 Teknik og Kultur

Borgerrådgiveren har registreret 4 henvendelser inden for området Teknik og Kultur. I 2018 var der 6 henvendelser på området.

Forvaltningen har været involveret i 3 af de 4 tilfælde. Borgerens anbringende har her handlet om:

- 1 henvendelse, hvor borger efterlyste konkrete svar fra forvaltningen
- 1 henvendelse, hvor borger stillede spørgsmål til/ved sagen/sagsbehandlingen
- 1 henvendelse, hvor borger ikke følte sig tilstrækkeligt inddraget i sagsbehandlingen

I 2 af sagerne redegjorde forvaltningen skriftligt for forløbet. I begge tilfælde besvarede og forklarede forvaltningen hændelsesforløbet.

Bilag 1 Metodiske bemærkninger

Borgerrådgiveren har i denne beretning præsenteret læseren for mange tal. Nogle præsenteret i søjle- og lagkagediagrammer. 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.

Man skal for det første være meget opmærksom på, at de registrerede henvendelser ikke er repræsentative i forhold til det samlede antal henvendelser til kommunen. Henvendelserne til Borgerrådgiveren udgør kun et lille udsnit af al den sagsbehandling, der er foregået i Favrskov Kommune i løbet af 2019. Beretningen giver et billede af, hvordan nogle borgere har oplevet sagsbehandlingen i Favrskov Kommune – hvilket der ligger megen værdifuld viden i, men beretningen viser ikke, hvordan det generelt ser ud i Favrskov Kommune. Beretningen kan til gengæld være inspiration til forvaltningen om at foretage en nærmere undersøgelse af sagsbehandlingen inden for et specifikt område.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren er ikke et repræsentativt udsnit af den samlede borgeroplevelse af sagsbehandlingen i kommunen. Man skal derfor være forsigtig med at sammenligne på tværs af afdelinger, fra år til år – og på tværs af kommuner for den sags skyld.

Det er med andre ord i højere grad indholdet i henvendelserne – end antallet af henvendelser – der er relevant i forhold til en eventuel forbedring af sagsbehandlingen.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren fortæller os noget om, hvad der kendetegner sagsbehandlingen i de tilfælde, hvor en sag er gået skævt, eller hvor sagsbehandlingen 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.

En eller flere henvendelser kan derfor give anledning til, at en given forvaltning, afdeling eller team – eventuelt i samråd med Borgerrådgiveren – som minimum forholder sig til, hvorvidt henvendelsen skal afstedkomme en ændring i sagsgange, interne procedurer m.v.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren er med andre ord at betragte 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 emne ikke nødvendigvis tale for, at man tilpasser sagsbehandlingen herefter.

Antallet af henvendelser er, for det andet, også delvist betinget af en række udefrakommende faktorer, der ikke direkte har med sagsbehandlingen i kommunen at gøre.

Forhold som kendskab til Borgerrådgiveren, mediernes interesse for et emne, kommunestørrelse, omfanget af en klagers sociale netværk, sociale medier og meget andet spiller formentligt også ind på antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren.

Man skal også holde sig for øje, at en henvendelse til Borgerrådgiveren ikke nødvendigvis er lig med, at der er begået sagsbehandlingsfejl.

Endelig bør man notere sig, at nærværende beretning ikke er en videnskabelig undersøgelse, der fortæller os noget om egentlige årsagssammenhænge. Vi ved ikke med sikkerhed, hvilke faktorer der kan forklare, hvorfor kommunikationen mellem borger og forvaltning i visse tilfælde er mangelfuld, eller hvorfor sagsbehandlingen i flere sager opleves som langsommelig. Borgerrådgiveren har qua sine samtaler med borgerne og forvaltningen naturligvis en idé herom. Det kan handle om mange forhold:

- Ressourcer
- Travlhed
- Manglede viden/kompetencer
- Borgerens kompetencer
- Lovgivning
- Misforståelser
- Serviceniveau

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at man ude i de enkelte afdelinger – evt. i samråd med Borgerrådgiveren – drøfter, om henvendelser bør give anledning til ændring af sagsgange, procedurer m.m. Såvel nærværende beretning som den løbende kontakt mellem Borgerrådgiveren og forvaltning er en anledning til at se sagsbehandlingen efter i sømmene.

Registrering af henvendelser

En henvendelse fra en borger kan vedrøre flere forskellige forhold og problemstillinger. En henvendelse 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 sag, henvender sig igen om en ny sag, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse.

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. I så tilfælde registreres kun én henvendelse.

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 der er anvendt på den enkelte henvendelse.