



Nyborg Kommune



Borgerrådgiverens årsberetning for 2022

Indholdsfortegnelse:

Forord og introduktion	side 3
Resumé	side 5
Anbefalinger i årets beretning	side 7
Borgerrådgiverfunktionen	side 8
Borgerrådgivere i hele Danmark	side 8
Hvordan arbejder jeg?	side 9
Mit møde med borgerne	side 11
Samarbejdsaftaler	side 12
Opfølgning på mine syv anbefalinger i årsberetningen for 2021	side 13
Hvilke områder kommer mine sager fra?	side 18
Hvorfor klager borgerne?	side 19
Ny registrering hos Borgerrådgiveren	side 24
Mødeformer, som metode og værktøj.....	side 26
Manglende sammenhængskraft nogle steder i organisationen – tværfaglige sager	side 33
Overordnet intro til sagsbehandlingsfrister på det sociale område	side 36
Konsekvenser af lang sagsbehandlingstid	side 37
Pligt til at fastsætte og offentliggøre mål for sagsbehandlingstid	side 37
Vurdering af ”rimelig sagsbehandlingstid”	side 38
Sagsbehandlingsfrister i Nyborg Kommune	side 39
Egen driftundersøgelse i Q3 – 2022	side 40
Resultat af egen drift undersøgelse	side 40
Min dialog med Socialafdelingen i løbet af undersøgelsen	side 43
Konklusion	side 44
Stor analyse af kommunernes sagsbehandlingsfrister udarbejdet af Justitia	side 45
Ombudsmandens rolle i sagsbehandlingsfrister	Side 47
Tendenser i organisationen – set med Borgerrådgiverens optik	side 50
Ved vigtige og større afgørelser – god borgerservice	side 53
Dagsorden til møder	side 53
Undervisning	side 54

Forord og introduktion:

Borgerrådgiveren er ansat af byrådet, og årsberetningen er rettet imod byrådets medlemmer.

Beretningen er opdelt i temaer.

For at øge tilgængeligheden er sproget i beretningen, så vidt det er muligt, søgt formuleret uden "kancellisprog".

Nyborg Kommune har haft en borgerrådgiverfunktion siden 2016. Der har været to borgerrådgivere før undertegnede. Jeg efterfulgte den tidligere borgerrådgiver i januar 2021. Det betyder, at dette er min anden årsberetning.

Beretningen dækker hele kalenderåret 2022.

Helt fra starten i januar 2021 har jeg lavet klare aftaler med alle cheferne i organisationen om samarbejdsform, herunder feedback og afrapporteringer.

Fokus har været, at der skal være gennemsigtighed, ordentlighed og saglighed.

Jeg arbejder også databaseret. Det betyder, at alle henvendelser til mig registreres i et regneark, hvor der registreres på et ret detaljeret niveau. Mit datagrundlag er fremstillet visuelt fremfor mange beskrevne ord, i et håb om at gøre dette lettere tilgængeligt og forståeligt.

Beretningen følges op af en mundtlig fremstilling til byrådet af særlige problemområder fra det forgangne år på et byrådsmøde.

Min oplevelse er, at jeg nu er faldet godt til i rollen som Borgerrådgiver, ligesom det er min oplevelse at organisationen også er ved at være bekendt med mig, og ikke mindst rollen som Borgerrådgiver, herunder min tilgang til rollen og de bærende værdier, som jeg står for som Borgerrådgiver i Nyborg Kommune.

Mine bærende værdier i udfyldelsen af rollen er **ordentlighed og transparenthed**.

Jeg oplever et godt og konstruktivt samarbejde med ledelsen i kommune. Det er primært chefer og afdelingsledere, jeg samarbejder med jævnfør de samarbejdsaftaler, jeg startede med at indgå med cheferne og direktørerne kort efter min start i januar 2021.

Jeg har modtaget, og modtager løbende, meget positive tilkendegivelser fra borgere i kommunen, jeg kommer i kontakt med. De er glade for, at der i Nyborg Kommune findes en borgerrådgiverfunktion. De udtrykker alle stor tilfredshed med, at der findes et sted, hvor man kan søge uvildig hjælp, når der ingen kommunikation er, når kommunikationen er gået skævt, når de har mistet overblikket over deres sag i kommunen, eller hvis de ikke føler sig set, hørt, forstået eller inddraget i deres sag.

Specielt gives god feedback fra borgerne på, at der findes et sted/funktion i kommunen, som er neutralt i forholdet til forvaltningerne, at det er et fortroligt rum, hvor borgernes oplysninger som udgangspunkt ikke deles med forvaltningerne, samt at der er tid og mulighed for at lytte og tale færdigt.

Det er en fornøjelse som borgerrådgiver, når en borger på vej ud af døren efter sidste samtale hos mig, vender sig i døren og siger: "Tusind tak for din hjælp, du har gjort en reel forskel for mig", "Jeg kunne ikke

have klaret dette her selv – tak for din hjælp”, osv. Det giver energi og så meget mening i jobbet. Disse typer feedback fra borgere har jeg modtaget mange af.

Jeg har over hele 2021 og 2022 gjort mig umage med at bede om lov til at deltage på chefmøder og personalemøder rundt i hele organisationen. Det er jeg glad for, at jeg har fået lov til.

Det har tre formål:

1. at jeg kan få lov at fortælle om rollen, hvordan jeg udfylder rollen, at uanset at vi har to forskellige roller – myndighedsrollen kontra borgerrådgiverrollen – så er vi alle her i organisationen alene af én fælles årsag – BORGERNE.
2. at jeg kan høre om ledelsens og personalets hverdag og udfordringer
3. at vi har kunnet have en dialog om, hvordan vi spiller hinanden gode med skarpt hensyntagen og med respekt for vores to forskellige roller.

Det er mit indtryk, at jeg også begynder at blive kendt blandt borgerne og sagsbehandlere rundt i organisationen. Flere og flere borgere fortæller mig, at de er blevet anbefalet at kontakte mig af nogen. Det tager jeg som et godt tegn og er glad for det.

Mine anbefalinger i år bygger på mine observationer og erfaringer fra de sager, jeg har været involveret i i 2022, men jeg bærer selvfølgelig også erfaringer og observationer for 2021 med ind i mine overvejelser og anbefalinger.

Endvidere har jeg i 2022 lavet en større egen driftundersøgelse, som bygger ovenpå en mindre egen-driftundersøgelse, jeg lavede i 2021.

Jeg er bevidst om, at der træffes hundredvis – ja måske tusindvis - af myndighedsafgørelser og ekspederes nok lige så mange borgere telefonisk og ved personlige henvendelser årligt i Nyborg Kommune, og at der blandt disse helt sikkert er mange tilfredse borgere.

Men det er ikke disse borgere, der henvender sig til mig. Det er de borgere, der oplever sig uretfærdigt eller dårligt behandlet.

Når jeg udtaler mig eller giver anbefalinger sker det alene ud fra de sager, jeg har været involveret i, dialoger med ledelses og sagsbehandlere, borgernes oplevelse af sagen, forvaltningens oplevelse af sagen og øvrige observationer.

Jeg er stor tilhænger af kritik og feedback.

Kritik – og specielt konstruktiv og konkret kritik - skaber refleksioner og kan give anledning til tanker og overvejelser, som kan skabe grobund for, at vi alle lærer af egne og andres fejl.

Ingen organisation er fejlfri. Det er jeg heller ikke.

Det, der kendetegner en sund organisation, er, at den er åben for at lære af egne og andres fejl.

Jeg ønsker god fornøjelse med læsningen.

Resumé.

Denne beretning er min 2. årsberetning og dækker kalenderåret 2022. I min årsberetning for 2021 gav jeg bl.a. et grundigt indblik i, hvordan jeg arbejder som borgerrådgiver i Nyborg Kommune. Mine fokuspunkter i 2021 var:

- Mine første 90 dage som borgerrådgiver
- Hvordan arbejder jeg i rollen som borgerrådgiver
- Mit møde med borgerne
- Mødevirksomhed
- Tværfaglige møder
- Tendenser omkring møder i Jobcenteret
- Registrering af borgernes henvendelser til mig
- Borgernes henvendelsesmønstre til Borgerrådgiveren i 2021
- "Straksafklaring"
- Hvorfor klager borgerne?
- Borgernes møde med Nyborg Kommune
- Manglende tilgængelighed
- Sagsbehandlingsfrister
- Mindre egen driftundersøgelse (i 82 ud af 148 var sagsbehandlingsfrister ikke overholdt - § 50 undersøgelser)
- Partshøring
- Hyppige sagsbehandlerskift
- Dagsordner
- Borgerrådgiverens undervisning i organisationen
- Undskyldninger kontra beklagelser
- Whistleblowerordningen i Nyborg Kommune
- Syv anbefalinger til Byrådet

Hele årsberetningen for 2021 kan læses her: <https://www.nyborg.dk/da/borger-og-selvbetjening/borgerradgiver/arsberetning-og-vedtaegter/>

Denne årsberetning indeholder temaer, som også blev beskrevet i 2021, nogle også i den tidligere Borgerrådgivers årsberetning for 2019, samt nye temaer.

Årsagen er, at trods det har været et turbulent år i 2022, og der er sket en del ændringer i organisationen, både organisatorisk og ledelsesmæssigt, så er nogle af udfordringerne, jeg beskriver, stadig aktuelle.

I beretningen i år følger jeg op på mine syv anbefalinger fra 2021. Endvidere giver den et indblik i, hvilke sagsområder henvendelserne til mig vedrører, herunder mit bud på, som borgerrådgiver, hvorfor borgerne i Nyborg Kommune henvender sig til mig. Den giver også et indblik i, hvad det er borgerne giver udtryk for omkring deres møde med forvaltningerne og sagsbehandlerne i deres møde med dem.

Jeg har udvidet mit datagrundlag, som bl.a. understøtter min årsberetning, med flere registreringer.

Jeg giver jer også et indblik i de metoder, jeg anvender som værktøj og løsning til forskellige sagstyper, jeg er involveret i.

Jeg går i år i dybden med status på kommunens overholdelse af lokal besluttede politiske sagsbehandlingstider på baggrund af egen større egen driftundersøgelse, jeg har gennemført i Q2 – Q3 2022.

Konklusionen af undersøgelsen er – set med en borgerrådgivers optik – bekymrende.

I langt over halvdelen af alle sagstyper findes ingen styringsværktøj eller manuelle styringer af overholdelse af sagsbehandlingsfrister, der er lovpligtige jævnfør Lov om administration og retssikkerhed på det sociale område § 3. Der føres ikke statistik med om fristerne overholdes på størstedelen af alle sagstyper.

Jeg giver et indblik i de tendenser, jeg som Borgerrådgiver ser, ud fra de sager jeg har været involveret i på udvalgte forvaltningsområder og afdelinger. Det er områderne: Socialafdelingen, herunder Myndighedsafdelingen, Børne og Familie, Børnehandicap, samt det Teknik og Miljøafdelingen, primært byggesagsområdet, Jobcenteret, Borgerservice og Ydelseskontoret samt Sundhed og Ældre området.

Jeg giver et bud på min anbefaling om altid at ringe ud til borgerne, inden der sendes – for borgerne – vigtige og indgribende afgørelser skriftligt til borgerne, herunder også mine bekymringer om at sende vigtige afgørelser ud på fredag og helligdage op til, at administrationen holder weekend lukket.

Jeg giver en kort status på min undervisning i organisationen, og derudover berører jeg igen temaet omkring altid at udsende tydelige dagsordner til borgerne, når de indkaldelse til møder med kommunen.

Slutteligt har jeg fem konkrete anbefalinger som mine forslag til forbedringsmuligheder i forholdet til at yde en bedre borgerservice i Nyborg Kommune.

Anbefalinger i årets beretning:

Anbefaling 1: (kompetence udviklingsforløb i bedre borgerdialog)

Jeg anbefalede sidste år at iværksætte et kompetence udviklingsforløb i bedre borgerdialog i mødet med borgerne på de forvaltningsområder, der typisk har stor borgerkontakt.

Borgerservice, Ydelseskontoret og Visit Nyborg har budt ind på forløbet og er iværksat.

Jeg vil anbefale at betragte dette forløb som et pilotprojekt, herunder at forløbet evalueres i forhold til effekt for både borgerne og forvaltningen, og at denne viden bruges til at beslutte, om forløbet skal bredes ud til andre forvaltningsområder, typisk Børne- og familieområdet, Jobcenterområdet og det tekniske område

Anbefaling 2: (manglende sammenhængskraft nogle steder i organisationen)

Jeg vil anbefale, at der sættes ledelsesmæssigt fokus tværgående/tværfaglige sager (Børnehandicap/PPR/Skole og i nogle tilfælde også Jobcenteret) og at der laves klare ansvarsfordelinger sagsbehandlerne imellem internt i organisationen, herunder også ansvaret for kommunikationen ud mod borgerne, samt om hvem, der er tovholder og ansvarlig for sagen i alle sager, der har et tværgående element i sig.

Anbefaling 3: (manglende styring af sagsbehandlingsfrister)

Min anbefaling er 4-delt på området der omhandler overholdelse af sagsbehandlingsfrister. Jeg anbefaler at:

1. At der – som minimum - indføres systematiske stikprøver på de sagsområder, hvor der ikke er digital styring, indtil eventuelle IT udfordringer er løst.
2. At det undersøges, hvor stort ressourcetræk det er at føre manuel styring af sagsbehandlingsfristerne, kontra det ressourcetræk det er, når borgerne klager over overskridelse af sagsbehandlingsfristerne frem til eventuel fuld digital styring.
3. At forvaltningerne sikrer, at sagsbehandlingsfristerne justeres til den faktiske sagsbehandlingstid i de sagstyper, hvor fristerne overskrides, alternativt at man administrativt tilpasser de administrative processer, så fristerne kan overholdes.
4. At sagsbehandlingsfristerne en gang årligt vurderes og sendes til behandling i det politiske niveau (fagudvalg og byråd).

Anbefaling 4: (timing af udsendelse af vigtige og indgribende afgørelser til borgerne, herunder anbefaling om at ringe ud til borgerne inden fremsendelse af afgørelsen)

Jeg anbefaler, at der sættes ledelsesmæssigt fokus på at administrationen at der ringes ud til borgerne ved, for borgerne, vigtige og indgribende afgørelser, inden afgørelsen sendes skriftligt, herunder at sådanne

afgørelser ikke sendes op til ferier eller weekender, hvor borgerne ikke kan komme i kontakt med forvaltningerne.

Anbefaling 5: (transparente dagsordner til møder)

Jeg anbefaler, at der sættes ledelsesmæssigt fokus på at sikre transparente dagsordner til alle møder – både ved indkaldelse af borgere – men også til interne møder, der omhandler borgersager.

Borgerrådgiverfunktionen

Rammer og formål med borgerrådgiverfunktionen er i Nyborg Kommune, ligesom i langt de fleste andre kommuner, der har en borgerrådgiverfunktion, etableret efter Lov om Kommunernes Styrelse § 65e.

Det betyder, at funktionen er oprettet som en uvildig funktion, der ikke referer til direktionen, men direkte til Byrådet. Vedtægterne for borgerrådgiverens rolle og virke ligger på Nyborg.dk:

<https://www.nyborg.dk/da/borger-og-selvbetjening/borgerradgiver/>

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er i vedtægtens § 3 beskrevet således:

Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og erhvervslivet, og Nyborg Kommune, samt bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Nyborg Kommune og medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiverfunktionen har derfor to vigtige spor.

Et spor, der indeholder dialogiske elementer med fokus på at styrke dialogen mellem borgere og kommunens forvaltninger, herunder bidrage til at genoprette tilliden mellem borgerne og forvaltningerne, samt et retssikkerhedselement, der har fokus på, hvorvidt de forvaltningsretlige regler og principper er overholdt.

Et andet spor, der fokuserer på, hvordan borgere kan klage og hvilken læring, der kan uddrages af klager over kommunens sagsbehandling, som bl.a. kan bruges som læring i organisationen.

Alle borgere, brugere og erhvervsdrivende i Nyborg Kommune kan henvende sig til borgerådgiveren med henblik på vejledning og hjælp til gennemgang af et sagsforløb.

Borgerrådgiverens overordnede funktion er således at varetage opgaver som råd og vejledning, konflikthåndtering, mediation, hjælpe med eventuel klageproces, "oversætte" skriftlige afgørelser (nogle kommunale afgørelser kan være skrevet i et fagsprog, som kan være vanskelig at forstå for borgerne), genoprette tilliden mellem borgerne og forvaltningerne, samt tilsyn med kommunens administration, hvilket betyder, at borgerrådgiveren også kan undersøge, om de gældende juridiske og forvaltningsretlige regler og principper for sagsbehandlingen er overholdt.

Derudover tilbyder borgerrådgiveren rådgivning, sparring i komplekse sager, samt undervisning til medarbejderne i kommunens forvaltninger.

Borgerrådgivere i hele Danmark

I sidste årsberetning skrev jeg om, at der i 2021 blev afsat puljemidler på finansloven for 2021 til etablering af borgerrådgivere i alle landets kommuner på baggrund af en undersøgelse udarbejdet af Justitia, der er Danmarks første uafhængige tænketank, og som har til formål at styrke fokus på og respekten for grundlæggende retsstatsprincipper i offentligheden, blandt myndigheder, eksperter og beslutningstagere i Danmark såvel som international.

Det har gjort, at stort set alle landets kommuner i dag har en borgerrådgiver, og vi er nu et stort landsdækkende netværk, der dels mødes én gang årligt til årsmøde, og dels har mulighed at søge faglig sparring hos hinanden. Begge dele er ganske hjælpsomt.

Udover ovenstående netværk er jeg en del af et fynsk netværk, der mødes 8-10 gange årligt, samt sparrer med hinanden løbende.

Hvordan arbejder jeg?

De vedtagne vedtægter for borgerrådgiverfunktionen giver borgerrådgiveren kompetence til at behandle klager over den formelle sagsbehandling, vedtaget sagsbehandlingsregler og god forvaltningsskik, herunder klager over personalets optræden og adfærd. Vedtægterne er vedtaget af Byrådet i 2016.

Borgerrådgiveren behandler henvendelser og klager over:

- Kommunens sagsbehandling
- Personalets optræden
- Sagsbehandlingstid

Borgerrådgiveren kan også hjælpe med:

- At få genetableret en dialog, der er gået galt mellem borger og forvaltning
- At mægle mellem borgeren og forvaltningen/sagsbehandler
- At finde vej i kommunens organisation
- At finde vej i klagesystemet
- At forstå (oversætte) breve eller afgørelser fra kommunen

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over:

- Det faglige indhold i kommunens afgørelser
- Politiske beslutninger, herunder det kommunalt vedtagne serviceniveau
- Personale- og ansættelsesforhold i kommunen
- Forhold som andre klageinstansers kompetenceområde
- Spørgsmål/tvister, som er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene
- Forhold som Byrådet har behandlet og taget stilling til

Min tilgang til jobbet som borgerrådgiver i Nyborg Kommune bygger på et neutralitetsprincip. Det skal forstås på den måde, at jeg er en uvildig person i organisationen, som hverken er borgernes eller organisationens mand, men står lige i midten, og skal forsøge at bygge bro mellem borgerne/erhvervslivet og organisationen. Interessentfeltet er hele organisationen, borgerne, interesseorganisationer, samarbejdspartner, erhvervslivet osv.

Jeg er bevidst om, at jeg af organisationen kan blive opfattet som "borgerne mand" i sager, hvor enten kommunikationen, processen op mod en afgørelse eller selve afgørelsen er gået galt. For nogle medarbejdere er det at blive gjort opmærksom på eventuelle processuelle eller materielle fejl ikke altid nemt at tage til sig.

Figur 1:



Omvendt kan jeg, af borgerne, blive opfattet som "organisationens mand" i de sager, hvor borgerne ikke er tilfredse med afgørelse eller forløb, men hvor det med en borgerrådgivers optik, er korrekte.

Transparenthed og **ordentlighed** er de bærende værdier, jeg bringer ind i rollen som borgerrådgiver i Nyborg Kommune.

Med transparenthed og ordentlighed mener jeg, at kommunikationen og processerne i de sager, jeg går ind i, skal være transparente for begge parter. Borgerne skal kunne se, høre og forstå, hvad der sker i deres sag og kunne bidrage med deres syn på sagen i sagsforløbet.

Borgerne skal mærke, at de mødes med ordentlighed, ligesom de ansatte må forvente, at de også mødes med ordentlighed af borgerne.

Med udgangspunkt i rollen som Borgerrådgiver, har jeg bragt to mottoer med ind i jobbet. De hedder:

"Vi skal behandle borgerne, som vi selv gerne til behandles"

"Det er ikke i orden, ikke at sige det højt, der ikke er i orden"

Det betyder, at når jeg ser noget, der ikke er i orden; retssikkerhedsmæssigt, kommunikativt, eller processuelt, skal det siges højt. For mig handler det alene om måden, det siges på. Det skal være ordentligt, sagligt og konstruktivt. Det er det, jeg er ansat til, og det vedtægterne peger på.

Min tilgang til rollen som Borgerrådgiver er anerkendende og dialogbaseret. Den dialogbaserede tilgang kan være både mundtlig og skriftlig, alt efter den konkrete sags karakter.

Mit møde med borgerne.

I årsberetning for 2021 redegjorde jeg detaljeret for min tilgang til mødet med de borgere, der kontakter mig. Derfor vil jeg blot trække de væsentligste ting frem her i denne beretning.

Min grundlæggende tilgang til ansattes møde med borgerne er:

”Hvis det var mig selv, der var borger, hvordan ville jeg så gerne mødes?”

Det mener jeg, er en meget grundlæggende tilgang, som altid bør være i ens tanker i mødet med et andet menneske, specielt når man arbejder med myndighedsopgaver. Jeg mener, det er grundlæggende vigtigt hele tiden at holde sig for øje, at vores borgere ikke har et alternativt sted at gå hen, hvis de ikke er tilfreds med den måde, de oplever sig behandlet og mødt på. Vi har monopol på opgaven, og det kalder på ydmyghed for forståelse for borgerens situation.

Jeg har fastsat mit eget **servicemål** om at kontakte de borgere, der skriver til mig på mail senest samme dag, de skriver. Normalt ringer jeg borgerne op inden for 1-3 timer efter at have modtaget deres mail.

Jeg bliver oftest mødt med af en positivt tilkendegivelser, lignende: ”Det var hurtigt du ringede. Tak for det”. Jeg tror på, at denne hurtige reaktion er første spæde skridt i en opbygning af tillid mellem borgerne og mig.

Jeg tilbyder altid borgerne et fysisk møde med mig, hvis de ønsker det. Det gør de fleste borgere. Jeg tilbyder også at komme i borgernes hjem, hvis borgerne af en eller anden grund er udfordret i at møde fysisk op på mit kontor på rådhuset. Jeg tilbyder også møder uden for normal arbejdstid, hvis dette passer borgeren bedst. Det er min erfaring, at muligheden for at opbygge tillidsfulde relationer, samt sikre, at der ikke sker misforståelser i kommunikationen, er bedst ved fysiske møder, hvor der både er øjenkontakt og kropssprog.

De fleste borgere er som regel enten frustrerede, kede af det eller utilfredse. Det er derfor, de kontakter mig.

Ved alle samtaler gør jeg mig umage med at kontekstafklare og forventningsafstemme med borgerne, herunder hvad kan jeg hjælpe med, og hvad kan jeg ikke hjælpe med jfr. mine vedtægter. Jeg gør det tydeligt, at jeg ikke er en del af organisationen, forstået på den måde, at jeg som borgerrådgiver referer til Byrådet, samt at jeg ikke har adgang til forvaltningernes data og omvendt, med mindre borgerne giver mig samtykke hertil. Ligesom jeg altid løbende orienterer borgerne om, hvilke handlinger jeg agter at foretage, således borgerne hele tiden føler sig inddraget og involveret i deres sagsforløb hos mig.

I det første møde med borgerne, gør jeg mig umage med at lytte, spørge ind til borgernes oplevelse og frustrationer, og på samme tid er jeg løbende opmærksom på, om borgerens sag ligger inden for mine vedtægters ramme.

Jeg forventningsafstemmer løbende med borgerne, typisk i de sager, der er længerevarende, og som kræver flere møder med borgerne og/eller forvaltningerne, om hvilke tidsestimater, der er i sagsforløbet i

deres sag hos mig. Dette for at nedsætte frustrationerne hos borgerne, samt som en konfliktnedtrappende foranstaltning.

Jeg starter altid med at møde borgerne og lytte til deres oplevelse af sagsforløbet, inden jeg kontakter afdelingen for enten at indhente sagsakter, med borgernes samtykke, eller stille spørgsmål til sagen hos lederen af afdelingen.

Borgerne giver i disse møder positive tilkendegivelser omkring borgerrådgiverfunktionen, måske også fordi de oplever, at der er tid til at drøfte sagen igennem, og de er glade for, at det er et neutralt sted, hvor deres oplysninger ikke kommer videre i organisationen, med mindre de giver samtykke hertil.

Når jeg spørger borgerne, hvordan de har "fundet mig", er nu ofte svaret: "Jeg har hørt om dig og er blevet rådet til at kontakte dig". Jeg fornemmer, at jeg er blevet et "kendt ansigt" eller en kendt funktion i kommunen.

På personalemøder rundt i organisationen, har jeg bl.a. opfordret sagsbehandlere til evt. at tilbyde borgerne at bringe mig tidligt ind i forløbet, hvis de fornemmer, at sagen ikke kan løses, eller de fornemmer at konfliktniveauet ikke kan trappes ned. Det har gjort, at jeg i løbet af året har fået flere og flere henvisninger fra sagsbehandlere rundt i organisationen, som enten henviser til mig, hvis sagen er kørt fast med borgeren, eller at sagsbehandlere kontakter mig, og spørger, om jeg vil træde ind i sagen, fordi de oplever, de ikke kan komme videre selv sammen med borgerne.

Borgerne giver udtryk for, at jeg er let tilgængelig, at de er glade for, at jeg kan kontaktes, også uden for almindelig kontortid.

I sager, som har haft en vist tyngde og vigtighed set med borgernes perspektiv, eller sager med et vist niveau af kompleksitet, ringer jeg til borgerne efter 3-4 uger og følger op på, om det er i orden, og om de er tilfredse. Dette får jeg virkelig gode tilbagemeldinger på fra borgerne. De bliver både overraskede men også glade og kvitterer for min opmærksomhed.

Samarbejdsaftaler:

Jeg har tilbage i Q 1 – 2021 indgået samarbejdsaftaler med alle cheferne i organisationen. Disse samarbejdsaftaler indeholder detaljerede aftaler om:

- Hvordan ønsker cheferne, at borgerrådgiveren tilgår deres områder med konkrete sager (på lederniveau, mellemliderniveau eller medarbejderniveau)?
- Hvordan ønskes eventuel feedback til afdelingen på sagerne; løbende eller når sagen er afsluttet hos borgerrådgiveren?
- Hvordan arbejder vi sammen, så længe sagen er åben hos borgerrådgiveren?
- Ønskes der tilbagemelding fra borgerrådgiveren, når han afslutter sagen?
- Aftaler omkring mødevirksomhed

Samarbejdsaftaler kan løbende tilpasses efter behov. Jeg har taget kontakt, når der er kommet nye chefer i organisationen og genbesøgt ovenstående aftale sammen med de nye chefer.

Anbefalinger i 2021:

I årsberetningen for 2021 havde jeg syv konkrete anbefalinger til byrådet. Det blev på byrådsmødet den 22. marts 2022 besluttet, at anbefalinger skulle videresendes direktionen, samt at direktionen og chefgruppen skulle forholde sig aktivt til anbefalingerne.

Som borgerrådgiver blev jeg glad for denne beslutning, fordi der ellers er risiko, at jeg kunne stå et år efter med nøjagtig samme anbefalinger. Det oplever jeg flere af mine kollegaer rundt i Danmark være udfordret af.

Der var derfor et forløb i Q2 og Q3 2022, hvor anbefalingerne var dagsordensat i direktionen og i chefgruppen. Chefgruppen valgte på deres møde den 6. maj 2022, at der skulle ske opfølgning på mine anbefalinger efter ½ år. Det skete på møde i chefgruppen den 18. november 2022.

Nedenstående fremgår chefgruppens indsatser i forholdet til mine anbefalinger. Den fulde og eksakte tekst fremgår af referaterne for de respektive direktions- og chefmøder.

Under hver anbefaling har jeg beskrevet hvordan jeg oplevede eksekveringen på anbefalingerne:

Opfølgning på anbefalinger i årsberetningen for 2021:

Anbefaling 1:

Jeg anbefaler, at der på myndighedsområder, hvor der er stor borgerkontakt, det være sig fysiske analoge ekspeditioner, eller telefoniske ekspeditioner, gennemføres et kompetence udviklings forløb i bedre borgerdialog, en konstruktiv borgerkommunikation, med indbyggede elementer af konflikthåndtering.

Opfølgning:

Anbefalingen blev modtaget differentieret af afdelingerne.

Borgerservice, ydelseskantoret og Visit Nyborg har efterfølgende stemplet ind på et kompetence udviklings forløb i bedre borgerdialog kaldet "Borgerdialog i fokus".

Det betyder, at alle medarbejdere og ledere i Borgerservice, Ydelseskantoret og Visit Nyborg gennemgår et 2 dages undervisningsforløb i bedre borgerdialog i Q1 og Q2 - 2023. Forløbet gennemføres af en ekstern leverandør. Borgerrådgiveren er blevet bedt om at deltage, og jeg har selvfølgelig kvitteret med ja tak.

Der iværksættes et kompetenceudviklingsforløb i mødeledelse for samtlige medarbejdere i Jobcenteret i Q 1 & Q 2 2023 med Borgerrådgiveren som underviser på efterspørgsel fra ledelsen og medarbejderne i Jobcenteret.

Borgerrådgiveren fortsætter sine seks årlige workshop i Sundhed- og ældreområdet i kommunikation og konflikthåndtering.

Anbefaling 2:

Jeg anbefaler, at der tages ledelsesmæssigt tiltag i børne- og familieafdelingen, der sikrer, at alle borgere kan komme i kontakt med deres sagsbehandler, og der laves interne servicemål for, hvornår en borger kan forventes at blive kontaktet, når sagsbehandleren ikke er tilgængelig. Dette bør oplyses til borgeren ved forgæves kontakt til sagsbehandleren.

Opfølgning:

Borgerrådgiveren har løbende haft dialog med den nye ledelse på området, og der er Borgerrådgiverens oplevelse at der er konsensus om Borgerrådgiverens observation og anbefaling på området.

Der er ligeledes tydelig sammenfald mellem Borgerrådgiverens observationer, og de elementer afdelingen har fundet bl.a. via en tilfredshedsundersøgelse blandt borgerne.

Tilbage i marts 2019 godkendte udvalget for området dengang (Social- og familieudvalget) en handlingsplan for at øge sagskvaliteten.

Dette skete efter et 1 ½ års forløb med Taskforcen fra Socialstyrelsen og Ankestyrelsen.

Handlingsplanen omfattede bl.a. manglende eller forsinket børnefaglige undersøgelser (Lov om social service § 50), manglende inddragelse af forældre og børn i sagsbehandlingen, forkerte faglige vurderinger, langsommelig sagsbehandling.

Det fremgår af referatet af 10. januar 2022 fra Social- og handicapudvalget at handlingsplan skulle være implementeret ved udgangen af 2021, og det fremgår ligeledes at dette ikke er sket.

Hele referatet kan læses her: <https://www.nyborg.dk/da/demokrati-og-indflydelse/politik/dagsordener-og-referater/social-og-handicapudvalget-2022-2025/2022-01-10-09-00-social-og-handicapudvalget-2022-2025637774020000000000/>

Uddrag fra dele af konklusionen fra udvalgsmødet den 10. januar 2022:

”Der vil fortsat i 2022 være et stort fokus på stabilitet i afdelingen og fokus på rekruttering. I forbindelse med justering af Nyborgmodellen i foråret 2022 vil underretninger fra dagtilbud og skoler i stor grad overgå til dialogbaserede underretninger, som skal være med til at få de rette oplysninger på et tidligt tidspunkt, inddragelse af barnet, den unge og forældre og være med til at reducere sagsbehandlingstiden. Derudover vil der også blive set på mulighederne for at anvende de forebyggende indsatser § 11 endnu mere, så indsatsen til barnet/den unge og familien bliver tidligere. Derudover ses på mulighederne for at anvende en sideløbende foranstaltning under udarbejdelsen af den børnefaglige undersøgelse, således at barnet/den unge og familien ikke ”går og venter” op til 4 måneder på, at der iværksættes en indsats.”

Se også gerne anbefaling 5, da der er sammenhæng mellem anbefaling 2 og anbefaling 5.

Anbefaling 3:

Jeg anbefaler, at cheferne minimum en gang årligt gennemgår de politiske vedtagne sagsbehandlingstider (Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2), og sikrer, at de dels overholdes og dels afspejler et realistisk billede af, hvad der er muligt at imødekomme. Det bør undersøges, om der findes teknologiske løsninger på ovenstående. Alternativt bør det styres manuelt.

Opfølgning:

Direktionen og chefgruppen var enige i, at det bør stadig et fokus- og opmærksomhedspunkt i afdelingerne.

Der er ikke årlig opfølgning p.t. De bliver ændret når der opstår behov.

Administrationen har oplyst, at der for nuværende ikke findes teknologiske løsninger i alle fagområder, og dele af administrationen har meldt tilbage at de ikke ønsker at styres sagsbehandlingsfristerne manuelt.

Anbefaling 4:

Jeg anbefaler at iværksætte styring af sagsbehandlingsfrister (Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2), samt opbygge ledelsesinformation på alle sagsområder i Børne- og Familie, herunder Børnehandicap. Det bør undersøges, om der findes teknologiske løsninger på ovenstående. Alternativt bør det styres manuelt.

Opfølgning:

Se gerne opfølgning på anbefaling 3.

Anbefaling 5:

Jeg anbefaler, at der sættes ledelsesmæssigt fokus på sagsbehandlingsskift i børne- og handicapafdelingen, således borgerne oplever mindst muligt ved skiftet. Det betyder, at tidligere og ny sagsbehandler laver en klar og tydelig overleveringsforretning internt, samt at borgerne rettidigt orienteres om sagsbehandlerskiftet, og her anbefales det, at borger som minimum får et telefon opkald fra ny sagsbehandler, alternativt via en besked i borgerens e-boks.

Opfølgning:

Der var også her sammenfald mellem Borgerrådgiverens observationer og anbefalinger og de tiltag der er besluttet politik i Social- og Handicapudvalget primo 2022.

Uddrag af referat fra Social- og Handicapudvalgsmødet den 2.3.2022:

Sammenhæng mellem handleplan og nye tiltag på børnehandicapområdet:

Tiltagene på børnehandicapområdet bygger oven på handleplanen for området, som Social- og Familieudvalget godkendte 20. september 2021. Denne handleplan vil nu blive erstattet af de samlede tiltag på børnehandicapområdet. Handleplanen fra september 2021 havde i høj grad fokus på sagskvaliteten i sagsbehandlingen gennem nedenstående tiltag. Disse tiltag videreføres i 2022:

- *Afgørelserne fra Ankestyrelsen bruges aktivt i arbejdet med at skabe læring.*
- *Der foretages årligt ledelsestilsyn på cirka 30 sager vedrørende merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste.*
- *Understøttelse af sagsbehandlingen gennem rammerne: kvalitetstandarderne, sagsbehandlingsfristerne samt håndbog til rådgiverne.*
- *Tæt faglig sparring for at sikre ensartethed, gennemsigtighed og korrekte afgørelser i sagsbehandlingen.*

- Alle rådgiverne skal have drøftet udkast til nye afgørelsen med juristen inden afgørelsen træffes og sendes til borgeren.
- Alle sager, der sendes til Ankestyrelsen, skal drøftes med jurist med henblik på at kvalitetssikre revurderingen.

Tiltag for børnehandicapområdet:

De nye tiltag, der iværksættes på baggrund af tilfredsundersøgelsen, vil i høj grad have fokus på at øge samarbejde, dialog og gennemsigtig i sagsbehandlingen og indsatsen, som der blev peget på i tilfredsundersøgelsen. De konkrete læringspunkter i undersøgelsen er omsat til en række tiltag.

Inddragelse, tillid og koordinering i sagsbehandlingen står helt central som tiltag, der skal arbejdes fokuseret med. Formålet er at øge forældrenes oplevelse af at blive inddraget i hele sagsbehandlingsprocessen – fra den første henvendelse til sagen afsluttes. Dette er en proces, som handicapgruppen er i gang med, men som vil blive styrket. Der vil være særlig fokus på at arbejde med:

- Den indledende dialog og kommunikation med forældre herunder mere tydelighed omkring kommunens vejledningstilbud, serviceniveauet, hvordan er sagsgangene, hvornår kan forældre/børn forvente at blive inddraget, hvordan skal dialogen med forældrene være, hvilke tilbud er der til forældre. Hjemmeside, foldere mv. vil blive set igennem for at se på hvad og hvordan der kommunikeres til forældrene.
- Hjemmebesøg tidligt i kontakten med forældrene og/eller i forbindelse med sagsoplysningen. Det gør, at rådgiver ser barnet i egne omgivelser, og det skaber kendskab og tryghed for forældrene.
- Fortløbende orientering både telefonisk og skriftlig når der sker ændringer ifht. tilbud, overholdelse af frister, formidling af afgørelser og skift af rådgiver.
- Tydeligere sammenhæng og koordinering ved, at handicaprådgiverne deltager i Nyborgmodellen, så de kan være "kendte ansigter" på et tidligt tidspunkt for forældrene og have tilstedeværelse på Rævebakkeskolen og Ådalens Børnehus, specialafdelingen.
- Tættere samarbejde med barnets dagtilbud/skole og forældrene omkring den konkrete indsats til barnet og familien via dialogbaserede møder.
- Et helhedsorienteret blik på familiens situation, så der opnås kendskab og indsigt til hele familiens situation, så en tidlig indsats understøttes bedst muligt får både barnet, forældre og søskende.
- Bedre kommunikation omkring den børnefaglig undersøgelse, så forældrene ikke oplever, at det handler om, at de er dårlige forældre, men derimod at de er i en udfordrende situation, og at den børnefaglige undersøgelse skal være med til at pege på, hvordan vi sammen bedst understøtter det.
- Tydelighed om hvordan og hvornår forældre og ung inddrages i overgangen fra ung til voksen.

Hele referatet fra dette møde kan læses her: <https://www.nyborg.dk/da/demokrati-og-indflydelse/politik/dagsordener-og-referater/social-og-handicapudvalget-2022-2025/2022-03-02-09-00-social-og-handicapudvalget-2022-2025637818084000000000/>

Der er også sammenhæng til ovenstående i punkter Social- og handicapudvalget den 2.2.2022. Dette kan læses her: <https://www.nyborg.dk/da/demokrati-og-indflydelse/politik/dagsordener-og-referater/social-og-handicapudvalget-2022-2025/2022-02-02-09-00-social-og-handicapudvalget-2022-2025637793892000000000/>

Anbefaling 6:

Jeg anbefaler, at der sættes ledelsesmæssigt fokus på, at der er tydelige og transparente dagsordner til alle møder, som borgerne indkaldes til, således borgerne ved, hvad de møder ind til, om der forventes forberedelse fra borgernes side til mødet, samt hvad der skal opnås på mødet

Opfølgning:

Direktionen anbefalede at alle afdelinger med borgerkontakt og borgermøder skulle have fokus på en god forberedelse og transparente dagsordener.

Anbefaling 7:

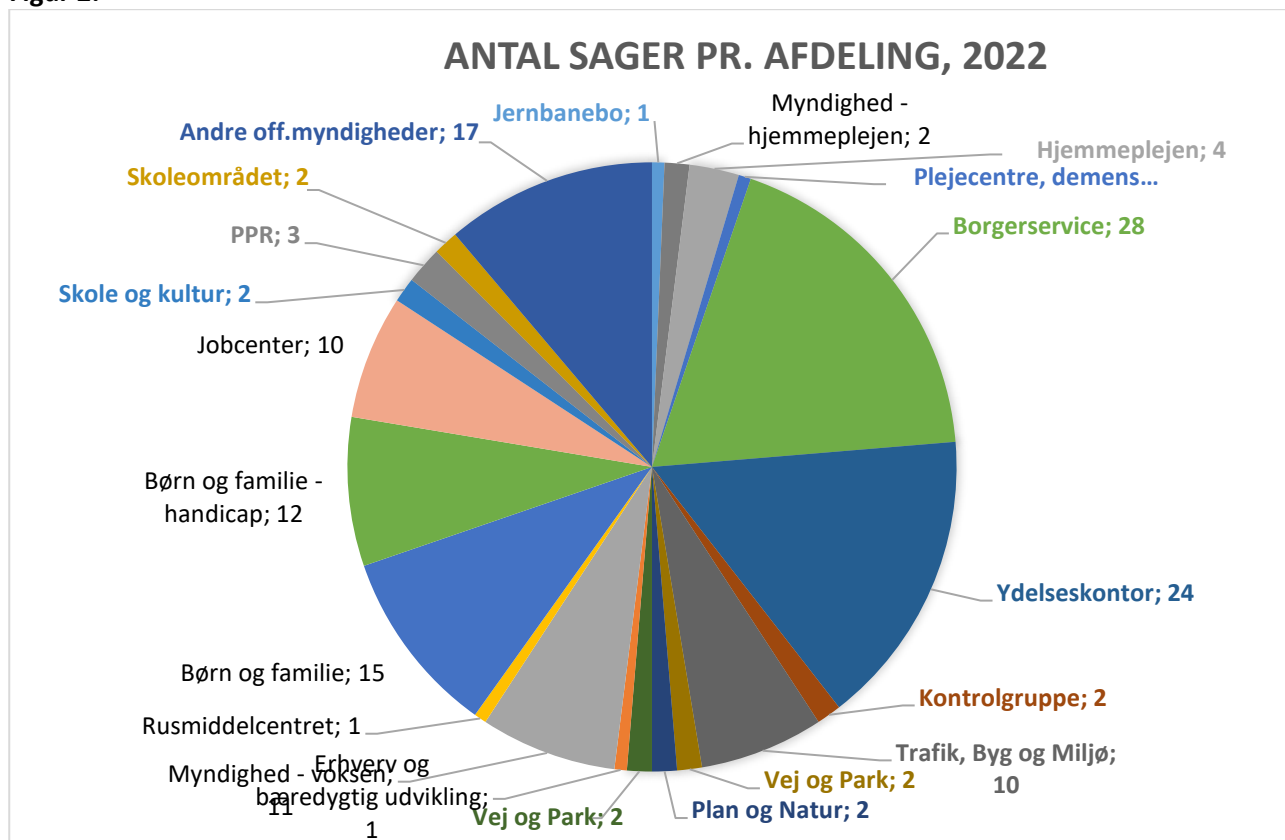
Jeg anbefaler, at jeg laver et oplæg til direktionen omkring beklagelser kontra undskyldninger. Dette for at starte en proces ned i organisationen om bevidstgørelsen af brugen af de to begreber, således der ikke altid kun sendes beklagelser til borgerne i sager, hvor kommunen har fejlet.

Opfølgning:

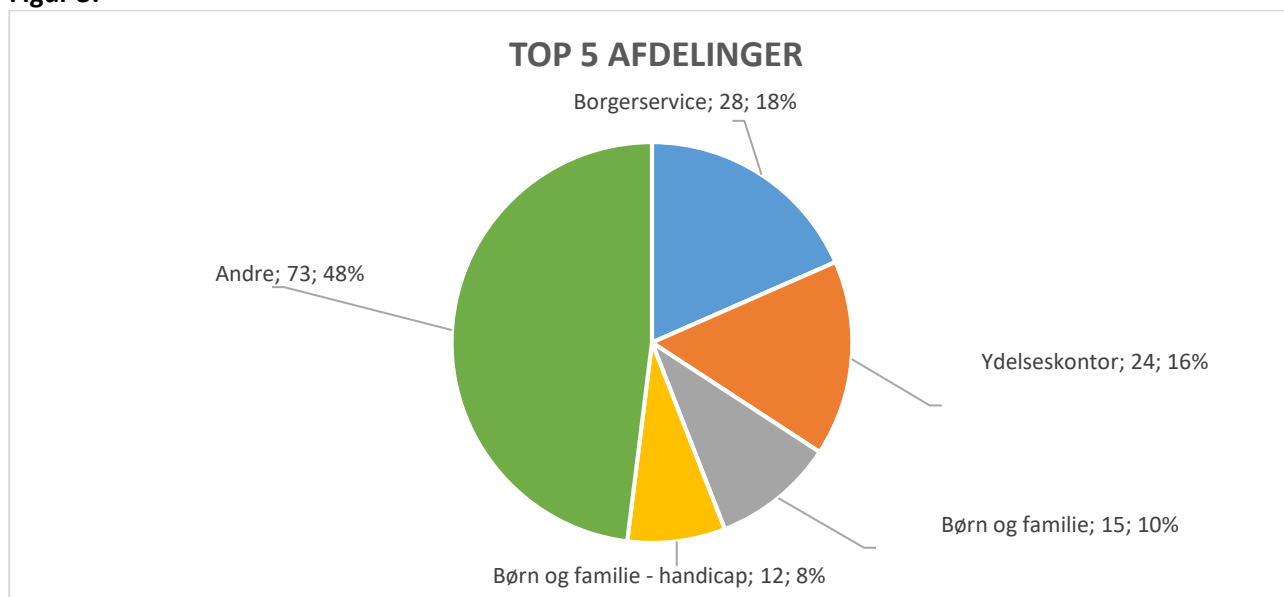
Min anbefaling blev behandlet på direktionsmøde og på chefmøde, men det blev besluttet, at der ikke skulle igangsættes en proces omkring emnet”.

Hvilke områder kommer mine sager fra?

Figur 2:



Figur 3:



Som det fremgår af figur 2 og 3 er det, i lighed med 2021, primært Borgerservice, Ydelseskontoret, Børne-Familie, samt børnehandicapområdet at henvendelserne til mig kommer fra. Det er typisk også de områder, som har stor borgerkontakt, og hvor der træffe mange afgørelser ud mod borgerne. Billedet af henvendelsesmønstret ligner stort set det, jeg hører om på landsplan hos andre borgerrådgivere i Danmark.

Når det er sagt, kommer flere og flere henvendelser til mig fra flere forskellige forvaltningsområder, som det fremgår af figur 2. Dette tilskriver jeg, at når jeg spørger borgerne "hvordan de har fundet mig" – er svaret ofte: "Jeg er blevet anbefalet, at kontakte dig af" og det kan være af både andre borgere og af sagsbehandlere rundt i organisationen.

Hvorfor klager borgerne?

Jeg beskrev grundigt sidste år, hvorfor borgerne i Nyborg Kommune henvender sig til mig med klager eller indsigelser.

Temaet var opdelt i nedenstående overordnede temaer:

1. Processuel retfærdighed
2. Materiel retfærdighed
3. Borgerne møde med Nyborg Kommune (kommunikationsdelen)
4. Tilgængelighed (telefon, mails, personlig betjening)

Jeg redegjorde også for, at langt største delen af de henvendelser jeg får, omhandler den processuelle, del af sagsbehandlingen, herunder kommunikationsdelen. Denne tendens er fortsat i 2022.

Jeg redegjorde også sidste år for, at det er min erfaring, at langt størstedelen af alle borgere accepterer et afslag, så længe processen op mod afgørelsen har været ordentlig og fair – set med borgernes optik.

Det er meget forskning på området, som understøtter dette. Hvis borgeren føler sig **set, hørt, forstået og ikke mindst inddraget i sin egen sag**, så viser både videnskab og praksis, at så tager borgerne meget nemmere imod et afslag.

Der er videnskabelig evidens for, at størstedelen af alle klagesager i det offentlige udspringer fra den processuelle del af sagsbehandlingen. Det er bestemt også det, jeg ser i de sager, der kommer forbi mig.

Det er oftest ikke selve afgørelsen borgerne henvender sig til mig om (materielle indhold), men derimod den processuelle del, herunder kommunikationsdelen.

Det kan illustreres ved denne figur:

Figur 4:



- 80 % - proces- og kommunikationsdelen og op mod en afgørelsen
- 20 % - selve afgørelsen (det materielle i afgørelsen)

- **Proces- og kommunikationsdelen (80 %)**

- Måden borgeren føler sig mødt på både i fysisk møde, i telefonen, via mails, breve og afgørelser
- Om borgeren føler sig **set, hørt og forstået**.
- Korrekt partshøring
- Om borger får svar på sin ansøgning rettidigt
- Om borgeren får svar på sine henvendelser til forvaltningen (føler sig ignoreret)
- **Måden** myndigheden træffer afgørelse på er **oftest vigtigere** end udfaldet af afgørelsen
- Hvis processen har været ordentlig, inddragende og transparent accepterer de fleste borgere udfaldet/afgørelsen – trods afgørelsen går dem imod

- **Materiel retfærdighed (20 %)**

- Selve afgørelsen - indholdet

Et tema jeg også berørte sidste år – herunder min påstand som hedder:

Den moderne borger ønsker ikke at forstå – han/hun vil forstås!

Det kan jeg ikke bekræftende til ud fra de ca. 300 sager, jeg har været involveret i i de seneste to år som borgerrådgiver i Nyborg Kommune.

Min gennemgang sidste år ledte til min anbefaling om, at gennemføre et kompetence udviklingsforløb i bedre borgerdialog/kommunikation på de forvaltningsområder, der har størst borgerkontakt – det være sig analogt, telefonisk eller skriftligt.

Tendenser fra 2021 på dette område, er de samme også i 2022. Her er et udviklingspotentiale for hele organisationen.

Det er forsat, i langt de fleste henvendelser jeg får, i den processuelle del sagerne er kørt skævt. Det, der kende tegner disse sager, er:

- Manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister
- Dårlig – eller manglende – kommunikation
- Manglende svar på borgerne henvendelse eller ansøgning
- Borgeren følger sig ikke set, hørt, forstået.
- Borgeren føler sig ikke inddraget i sagsbehandlingen af deres egen sag

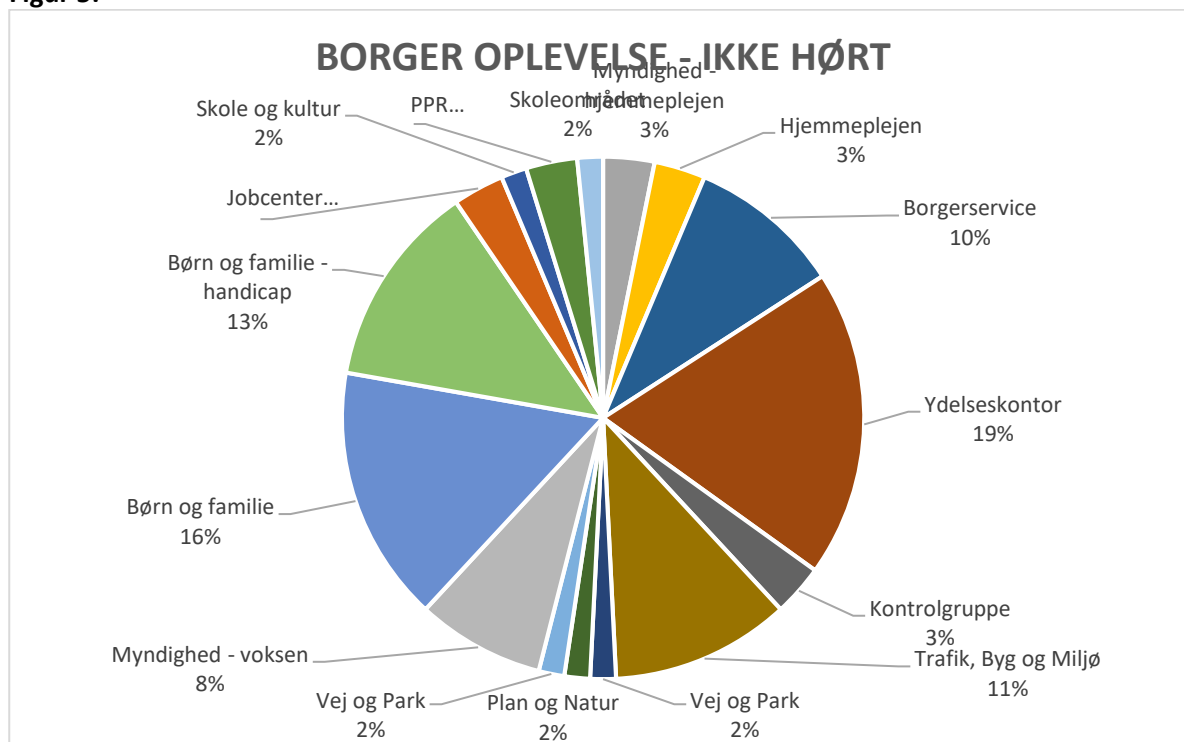
Omkring borgernes oplevelse af deres møde med Nyborg Kommune, har jeg ligesom i 2021, spurgt ind til disse oplevelser hos borgerne, i de sager jeg har været involveret i, herunder om borgerne:

- føler sig ikke hørt
- bliver mødt med mistillid
- føler sig ikke inddraget i sin sag
- føler sig talt ned til.

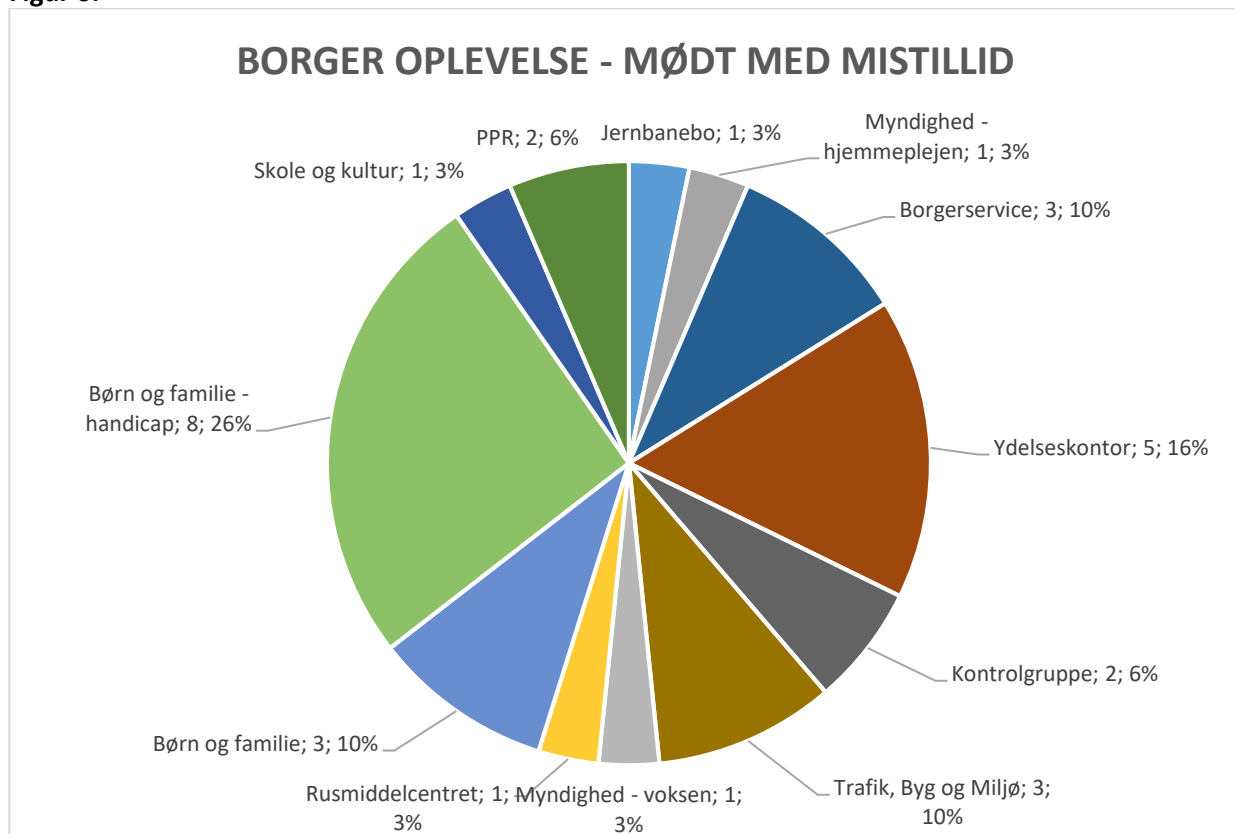
og registeret dette i mit datagrundlag.

Resultaterne ses her i figurene 5-8.

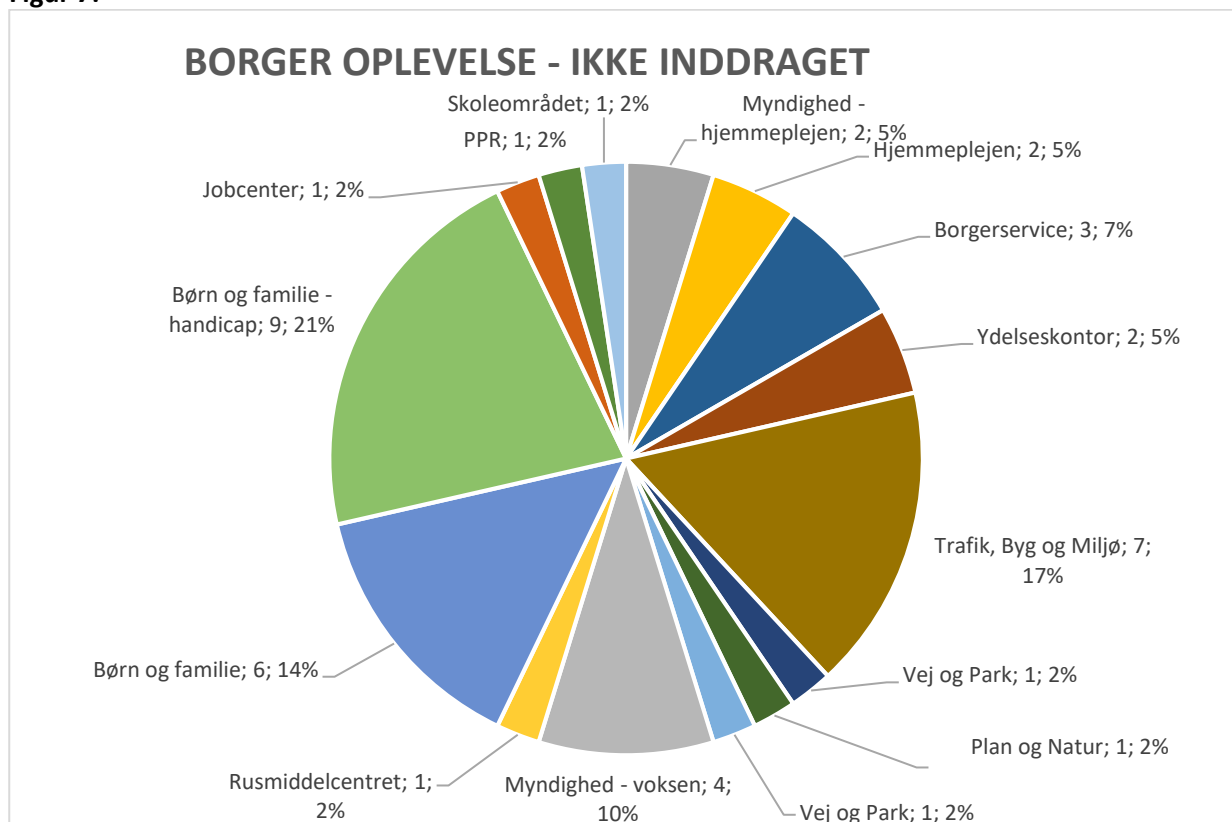
Figur 5:



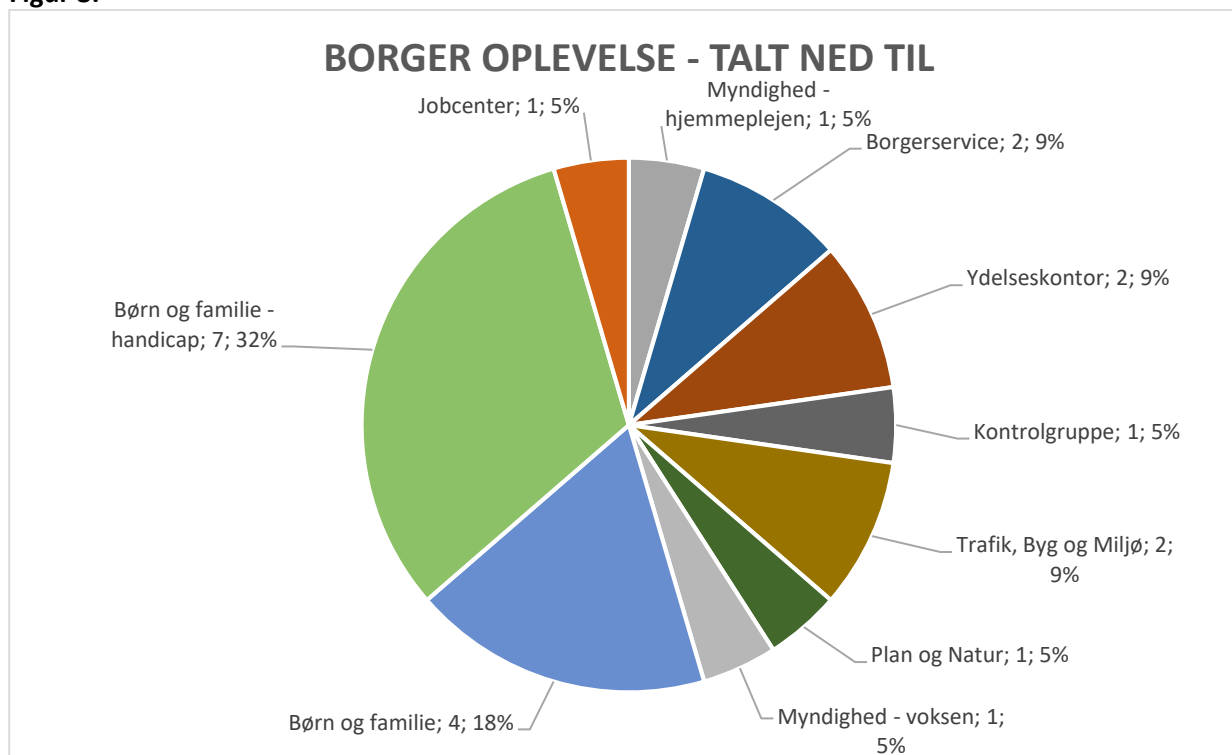
Figur 6:



Figur 7:



Figur 8:



Set i et borgerperspektiv giver et klageforløb dels ærgerlige oplevelser med kommunen, det trækker sagen i langdrag i form af tid i forbindelse med revurderinger, ventetid hos Ankestyrelsen (normalt mellem 6 – 18

måneder alt efter sags pres i Ankestyrelsen og sagens kompleksitet). Men måske vigtigst af alt, det kan have stor betydning for borgernes liv og hverdag samt manglende tillid til kommunen/forvaltningen.

Set i organisatorisk perspektiv afleder et klageforløb et stort ressourcetræk i organisationen til håndtering og besvarelse af klagen. Det er tid, der kunne være udnyttet til sagsbehandling og servicering af borgerne i stedet.

Sidste perspektiv er, at det styrker borgernes oplevelse af god retssikkerhed, når sagen løses rigtigt første gang, samt at borgerne oplever sig **set, hørt, forstået og inddraget i sagsforløbet**. Det kalder på en god kommunikation i mødet med borgerne.

Der er derfor mange gode grunde til at have et fast fokus på at sikre god kommunikation, transparente og borger inddragende processer op mod afgørelserne, herunder at sagsbehandlerne f.eks. ringer ud til borgerne inden fremsendelse af mere indgribende myndighedsafgørelser, og giver borgerne en grundig forklaring på, hvilke forhold, der lægges vægt på i forbindelse med afgørelsen.

Set ud fra en forretningsmæssig tilgang, vil det også for organisationen være det mest økonomiske, at minimere antallet af klagesager mest muligt. Ud over en styrket oplevelse af god retssikkerhed for borgerne, er der en driftsbesparelse for kommunen, tid og ressourcer, der med fordel kan bruges i driften.

Det er mit samlede indtryk, at mange utilfredsheder, eller direkte klager, kunne være forhindret, alene ved at ændre den kommunikative tilgang i mødet med borgerne i Nyborg kommune.

Anbefaling:

Jeg anbefalede sidste års at iværksætte et kompetence udviklingsforløb i bedre borgerdialog i mødet med borgerne på det forvaltningsområder der typisk har stor borgerkontakt.

Borgerservice, Ydelseskontoret og Visit Nyborg har budt ind på forløbet og er iværksat.

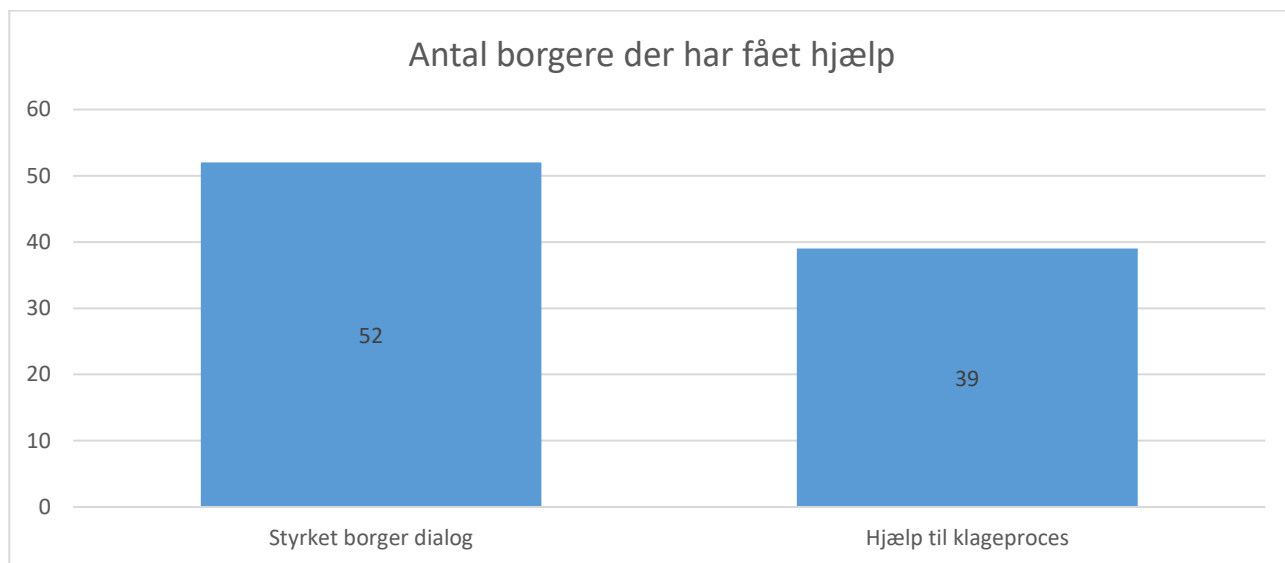
Jeg vil anbefale at betragte dette forløb som et pilotprojekt, herunder at forløbet evalueres i forhold til effekt for både borgerne og forvaltningen, og at denne viden bruges til at beslutte, om forløbet skal bredes ud til andre forvaltningsområder, typisk Børne- og familieområdet, Jobcenterområdet og det tekniske område

Ny registrering hos Borgerrådgiver i 2022:

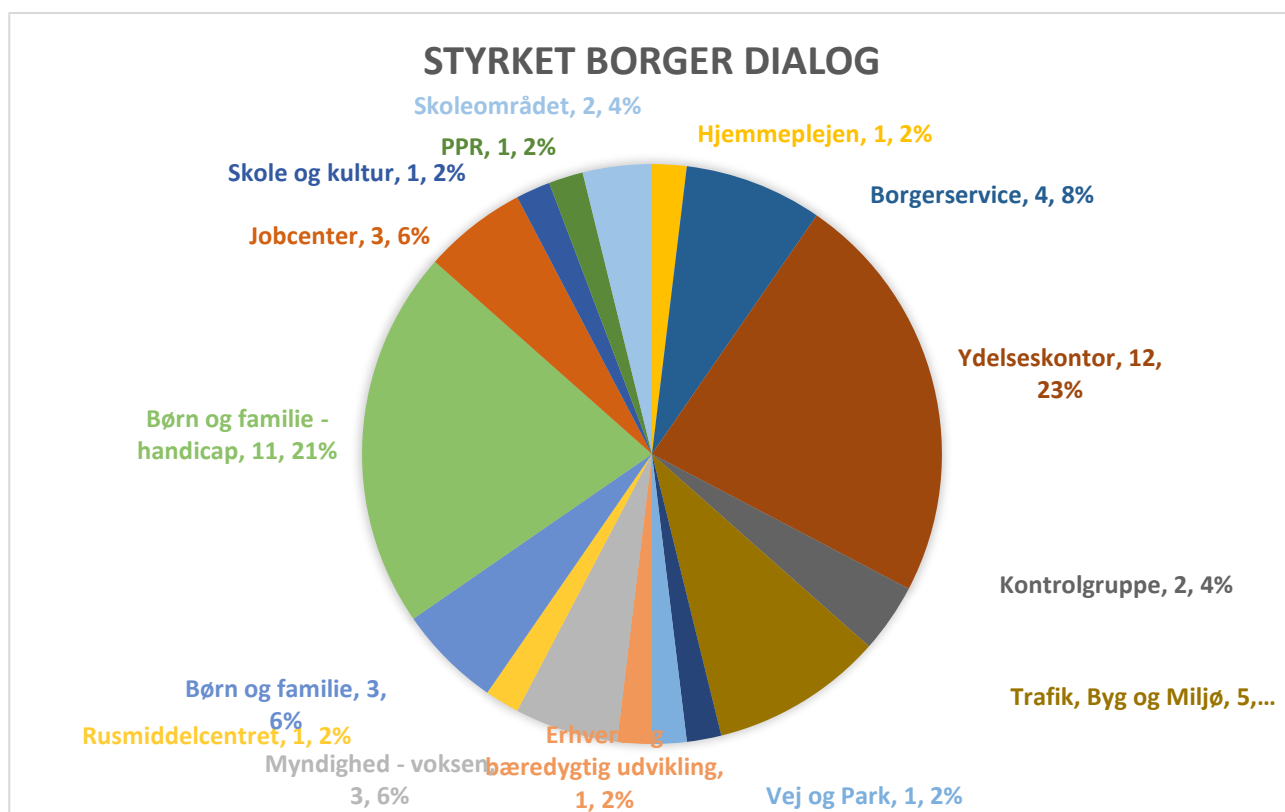
Som et ekstra supplement til mit datagrundlag, som bl.a. er et bærende element i afrapporteringen til Byrådet, har jeg i 2022 også registreret de sager, hvor jeg via min involvering i sagerne har bidraget til dels en styrket dialog mellem forvaltning og borgerne og dels hvor mange borger jeg har hjulpet igennem en klageproces primært over det materielle i sagen (selve afgørelsen)

Det fordeler sig som vist i figurerne 9-11:

Figur 9:

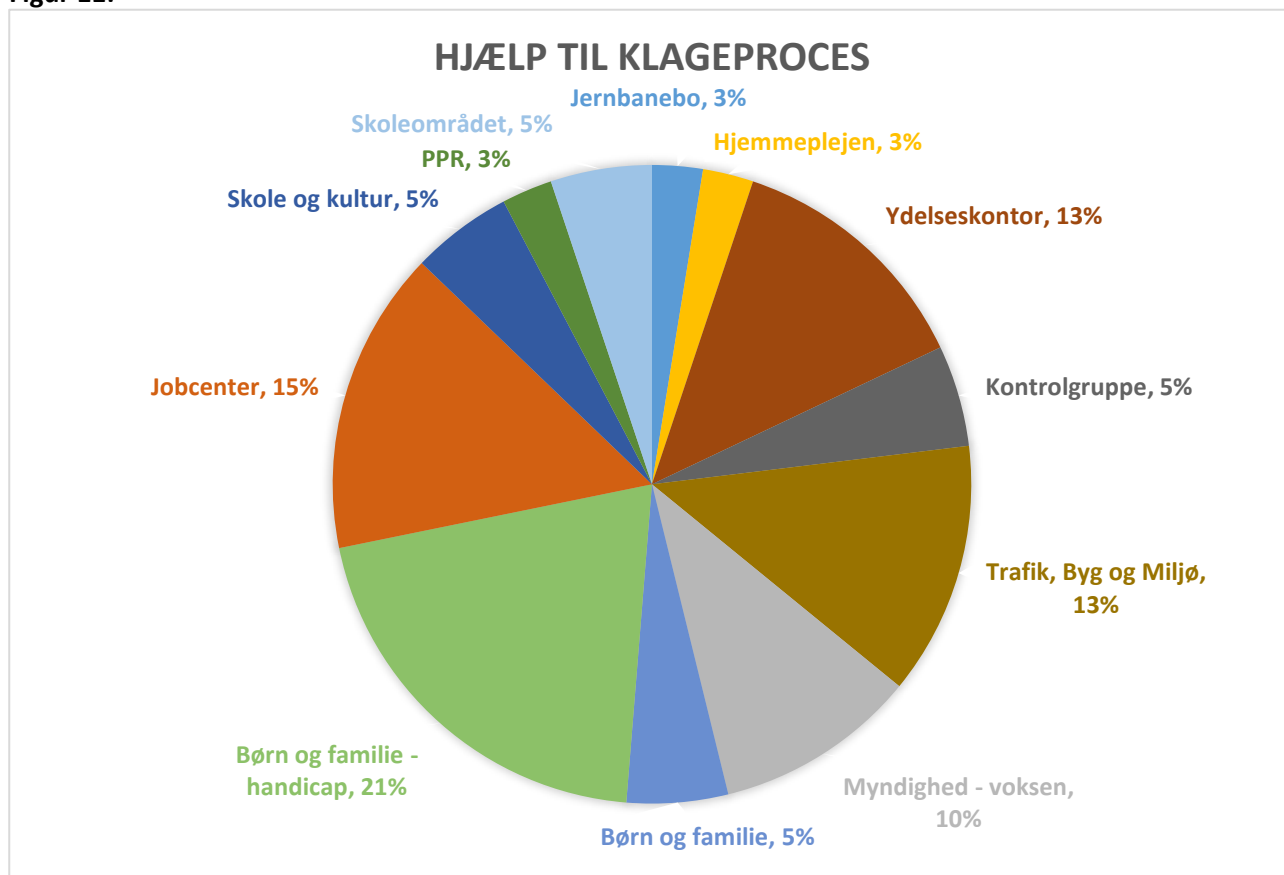


Figur 10:



Begrebet ”styrket borgerdialog” betyder, at jeg har bidraget til, at dialogen, som enten var gået i hårdknude – eller ikke eksisterende – blev genoptaget mellem forvaltning og borgeren.

Figur 11:



Begrebet "hjælp til klageproces" betyder, at jeg har hjulpet borgere med enten sparring i sager, de ønskede at klage over, eller har hjulpet borgere med at udforme selve klagen skriftligt.

Mødeformer, som metode og værktøj.

(Mit bidrag til at løse sager, herunder eventuel konflikt mellem borger og forvaltning):

Når jeg kigger ned over de 152 sager, jeg har været involveret i i løbet 2022, kan de forholdsvis groft deles op i tre kategorier, som hver især kalder på forskellige løsningsmodeller og mødeformer:

1. Forholdsvis enkle sager, men hvor der enten er sket fejl i sagsbehandlingen eller kommunikationsdelen kunne med fordel have været bedre
2. Et længerevarende mere kompliceret sagsforløb, hvor processen og kommunikationen typisk er gået enten i stå, eller ikke er hensigtsmæssig for løsningen af sagen
3. Tværfaglige sager, hvor det med borgerens optik opleves, at forvaltningen ikke taler sammen og koordinerer en samlet indsats ud mod borgerne. I disse sager har borgerne ofte oplevet at måtte "være koordinator i egen sag", og hvor borgerne selv må opsøge svar, herunder råd og vejledning også.

Løsningsmodel og mødeform 1:

Et eksempel på sags type 1 er:

Borgercase 1:

En borger søger ydelseskontoret om hjælp til en større tandbehandling. Borgeren modtager kontanthjælp. Den samlede udgift til tandbehandlingen er ifølge overslag fra behandlende tandlæge på kr. 32.262,00. Det er normalt praksis i større tandbehandlinger, at sagen sendes til udtalelse og vurdering hos Nyborg Kommunes tandlægekonsulent. Det sker også i denne sag, og tandlægekonsulenten vurderer at der kan ske tandudtrækning af 6+, 5+ og +6 (kindtænder).

Den behandlende tandlæge og tandlægekonsulenten er ikke enige i denne vurdering og borger bliver bedt om at komme med en "second opinion" fra en anden tandlæge. Forvaltningen lavede herefter en bevilling alene ud fra den "second opinion".

Borgeren henvendte sig til borgerrådgiveren fordi borger ikke kunne overskue sagen. Borgeren var på daværende tidspunkt blevet bevilget kr. 11.954,00.

Det viste sig, efter borgerrådgiveren gik ind i sagen og var i dialog med ydelseskontoret, at der var sket en fejl, idet der alene var taget udgangspunkt i "second opinion" og ikke den samlede tandbehandling.

Det betyd efterfølgende, at borgeren fik bevilget det fulde beløb til den samlede tandbehandling på kr. 32.262,00 henholdsvis efter Lov om aktiv socialpolitik § 82a, stk. 4 og egenbetalingen efter Lov om aktiv socialpolitik § 82 frem for i første omgang et væsentligt mindre beløb ydelseskontoret havde bevilget. Sagen blev rettet op.

Et andet eksempel kan være:

Borgercase: 2

En borger havde i oktober måned 2019 henvendt sig til teknisk forvaltning vedrørende sit sommerhus i forbindelse med at borger ved optagelse af kreditforeningslån opdager at BBR oplysninger på sommerhuset ikke er korrekte.

Borger er i dialog med teknisk forvaltning og bundlinjen er, at der er sket en udvidelse af boligarealet i 1986 som der ikke har været søgt om byggetilladelse til. Forvaltningen orienterer borger om at der kan søges dispensation, og at borger er velkommen hertil. Det gør borger kort efter.

Herefter hører borger ikke til forvaltningen frem til november 2022, hvor forvaltningen kontakter borger med oplysning om, at forvaltningen agter at passiv-føre borgerens sag.

Borger henvender sig til borgerrådgiveren i november 2022, fordi han ikke forstår at hans sag efter 2 år passiv-føres af forvaltningen, uden han har fået en afgørelse.

Borgerrådgiver forespørger i forvaltningen til status på sagen.

Kort efter modtager borgerrådgiveren følgende svar fra forvaltningen:

” Vi kan se, at der er lavet et dagsordenspunkt til Teknik- og Miljøudvalget, men herefter er der ikke sket mere, hvilket er beklageligt”.

Borgerrådgiveren sikrede, sammen med borgeren og sagsbehandler, at sagen blev genoptaget realitetsbehandlet, herunder at borgeren modtager en skriftlig afgørelsen på forvaltningens afgørelse.

Denne sags typeløses typisk via dialog med chefen på området – jævnfør tidligere nævnte samarbejdsaftaler. Dialogen foregår typisk telefonisk og skriftlig via mails. I nogle få tilfælde har der været behov for et enkelt kort møde med chefen og sagsbehandler fra området.

Løsningsmodel og mødeform 2:

Kendetegnet ved disse sagstyper er, at sagsforløbet enten er mere kompliceret og kan være længerevarende, og/eller at kommunikationsdelen enten ikke er eksisterende eller er det, man kan kalde ”kørt af sporet”. Klagen har udviklet sig til en egentlig konflikt. I disse sagstyper oplever jeg ofte, at borgerne og forvaltningen kan have to ret forskellige oplevelser af sagsforløbet, herunder også kommunikationsdelen.

Borgercase 3:

*En familie med et barn med funktionsnedsættelse henvendte sig til mig tilbage i **efteråret 2021**. Familien er meget frustreret og giver udtryk for bl.a. følgende kritik af Børnehandicapafdelingen:*

- *Meget vanskeligt at komme i kontakt med sagsbehandlere*
- *Meget vanskeligt at opnå svar på deres henvendelser, både skriftlige og telefoniske*
- *At der ikke bliver lyttet til familiens situation*
- *At de følger sig ignoreret af afdelingen*
- *At de ikke har fået nogen bevillinger siden de kontaktede afdelingen i 2017 bortset fra en bevilling på tabt arbejdsfortjeneste, som dog ikke er effektueret (borgerne har ingen penge modtaget siden 2017)*
- *Manglende råd og vejledning*

I efteråret 2021 sættes ny ledelse på området (beskrevet i min årsberetning for 2021) og der ansættes nye sagsbehandlere på området.

Borgerrådgiveren har gennem hele perioden forsøgt at være brobygger mellem forvaltningen og borgerne i denne sag. Men som borgerrådgiver må jeg desværre sige, at det har været en meget træg og langsommelig proces. Der har været afholdt flere møder med den nye ledelse på området om sagen, samt flere møder med ny sagsbehandler.

Først i november og december 2022 lykkes det familien at opnå bevillinger på bl.a.:

- *Merudgifter til cykelholder, ramper, adapter til transport af barnets cykel*
- *Bevilges socialpædagogisk friplads*
- *Aflastning i hjemmet i x-antal timer om måneden i forholdet til servicelovens § 44 jfr. § 84*
- *Der har ligget en bevilling på tabt arbejdsfortjeneste **siden 2017** men **familien har aldrig fået noget udbetalt**, trods fremsendelse af den ønskede dokumentation.*
- *Løbende merudgifter til medicin, sko, briller osv. grundet barnets funktionsnedsættelse*

Det er åbenlyst, at denne families retssikkerhed har været tilsidesat over mere end 5 år. Sagen er nu inde i sin afsluttende fase ved samarbejde mellem borgerne, ny sagsbehandler og borgerrådgiveren.

Familien er meget taknemmelige for, at der nu er sikret fremdrift i sagen, og familien nu begynder at modtage bevillinger på deres ansøgninger. Borgerrådgiveren følger sagen til den er helt løst.

Denne sags type er sagerne typisk så fastlåste, at der ikke er lykket parterne at løse sagen/konflikten til begge parter tilfredsstillelse. Borgerne i disse sager giver ofte udtryk for, at de ikke føler sig **set, hørt, forstået og inddraget** i deres sag.

Sags typerne kalder på **mægling, konflikthåndtering** og indgåelse af klare aftaler om, hvordan sagen skal forstås, hvordan rammer og vilkår er, samt klare aftaler om, hvad der nu sker herfra og fremefter.

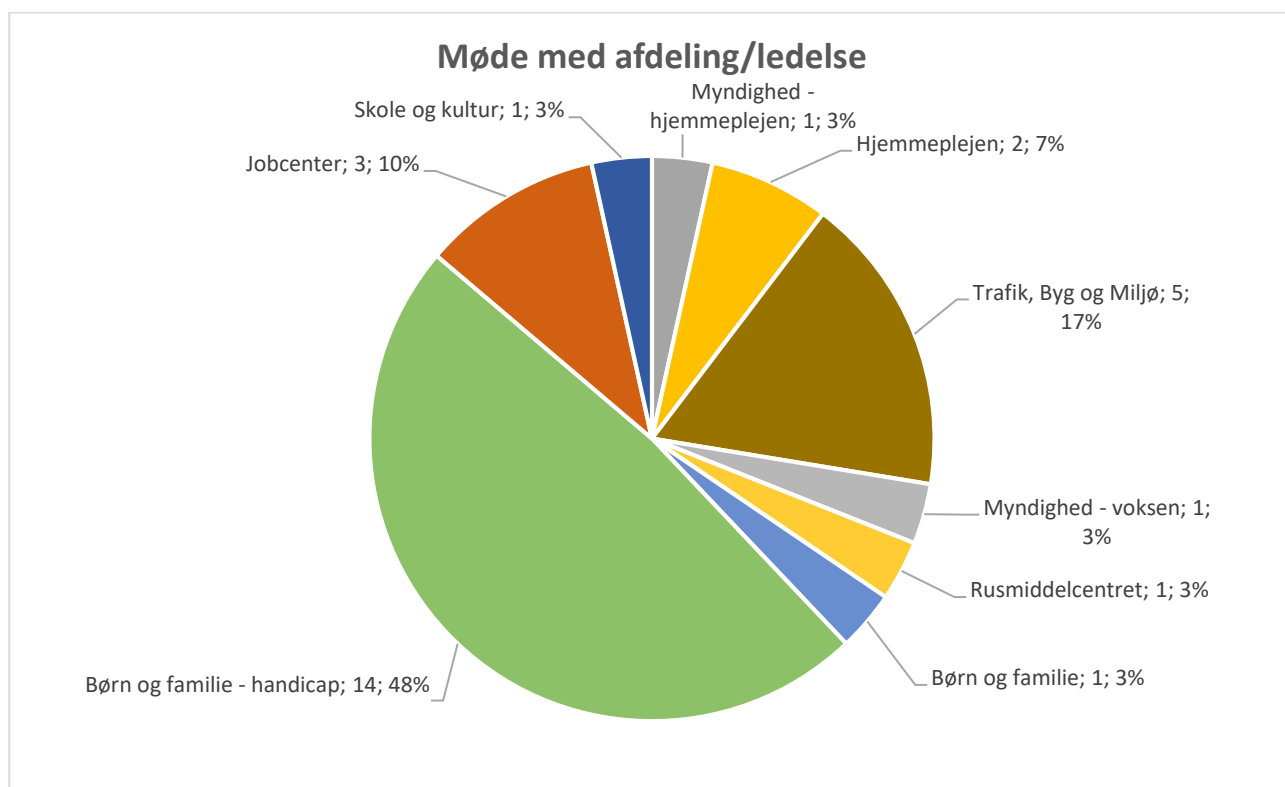
Til løsning af sagen indkalder jeg borgerne, en ledelsesrepræsentant fra området (som selv afgør om sagsbehandleren også deltager) og mig. For mig er det vigtigt, at deltagerne på mødet har beslutningskompetence med sig, derfor er ledelsen ofte repræsenteret.

Min rolle i disse møder er typisk at være:

- Mødeleder
- Konfliktmægler – herunder typisk at begge parter kommer til orde, samt sikre at begge parter reelt lytter til den anden part
- Mediator
- Sikre fremdrift i sagen
- Konkludere og sikre indgåelse af klare aftaler som sikrer, vi alle kommer i mål med sagen

I 2022 har jeg haft 29 af sådanne mødetyper, og det fordeler sig således:

Figur 12:



Inden det fysiske møde udarbejder jeg altid en dagsorden sammen med borgerne, og sender den i god tid til forvaltningen. Det sikrer en tydelig kontekst for mødet, samt at parterne kan forberede sig til møde, så der sikres fremdrift i sagen, og at der ikke efterfølgende skal endnu et møde til for at løse sagen. Mødet bliver effektivt.

Borgerne har givet udtryk for at være glade for disse møder. Det vigtigste de fremhæver er, at de er trygge, at de oplever at blive hørt, og at der kommer klare aftaler og beslutninger ud af mødet.

Som det fremgår af figur 13 kommer størstedelen af disse sager fra Børne- og familie – helt specifikt børnehandicapområdet.

Løsningsmodel og mødeform 3:

Kendetegnet ved denne sagstyper er, at borgeren sag **går på tværs i organisationen**. Det betyder, at der er flere forvaltninger eller afdelinger involveret i sagen, med hver deres faglige bidrag og tilgang til løsningen af sagen.

Sagerne kan være komplicerede og kalder på at flere fagligheder arbejder tæt sammen, herunder en tydelig og klar ansvarsfordeling, men ikke mindst en tæt og sikker interne koordinering i organisationen. Sagstyper kalder også på klar og tydelig kommunikation ud mod borgerne omkring:

- "status på din sag"
- hvem har ansvaret nu
- Hvad er det næste der sker
- Hvem gør det næste
- Osv.

De sager, jeg har været involveret i, er typisk sager, hvor Børnehandicap-afdelingen, PPR, Skoleafdelingen og i nogle sager også Jobcenteret, der skal samarbejde og koordinere indsatserne i borgerens sag.

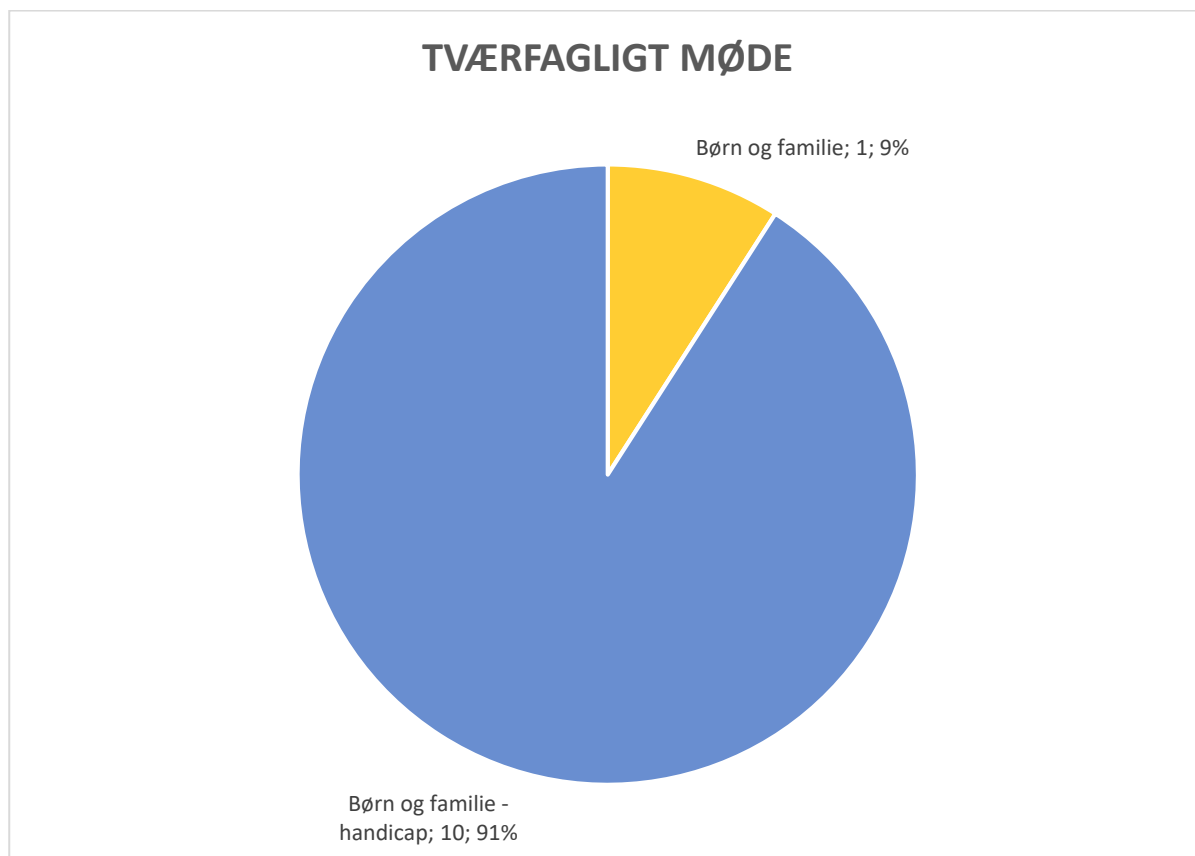
I disse sager giver borgerne ofte udtryk for flere forhold omkring deres sagsforløb. De typiske er:

- De oplever, at de selv skal koordinere deres sag
- De oplever, at der ikke "tales sammen" afdelingerne imellem
- De oplever, at det er uklart i forholdet til: hvem gør hvad og hvornår ?
- De oplever at blive henvist fra den ene afdeling til den anden – og nogle gange tilbage igen

Figur 13 (figuren skal forstås på den måde, at jeg har registeret, hvilken afdelingen, der har "hovedsagen" – og samarbejder med andre afdelinger).

Jeg har afholdt 11 af disse tværfaglige møder i 2022.

Figur 13:



Denne typer sager kan være komplekse.

Umiddelbart kunne man tænke, at det er et stort ressourcetræk at samle 2-3 ledere og evt. nogle sagsbehandlere, hvis lederen på området ønsker dette, men det er min klare vurdering, at tiden er givet godt ud.

I disse sagstyper giver borgerne udtryk for, at det har været et længerevarende forløb, hvor der ikke opleves fremdrift i sagen, manglende intern koordinering, med det resultat at borgerne ofte oplever, at de må være koordinator i deres egen sag.

Det er også mit klare indtryk, at de fleste af de sager, jeg har været involveret i af denne tværgående type, ville have taget uforholdsvist lang tid at løse, hvis alle parter ikke var samlet omkring et bord på mit kontor.

Så set ud fra et borgerperspektiv og et forretningsmæssigt perspektiv, er tiden, der går med et sådan møde (typisk 1 – 1½ time) givet godt ud, fordi borgeren oplever fremdrift i deres sag efter mødet, herunder klare aftaler og klar forventningsafstemning bl.a. om tidsperspektivet i de forskellige sags processer i deres sag, samt at jeg lytter mig til, at alternativet er, at borgerne bruger meget tid på selv at henvende sig til de respektive afdelinger med det ressourcetræk, der ligger heri.

Tilbagemeldinger fra borgerne er meget positive, ofte er borgerne direkte lettede over, at det var muligt at samle alle parter.

Jeg er mødeleder på møderne, og også her tager jeg rollen som både mediator og konfliktmægler. Jeg indleder altid møder med at kontekstafklaring, rolle-afklare, og med tydelig at kommunikere, hvad målet med mødet er. Herunder også spørgsmålet til parterne, der hedder: "Hvad gør vi, så vi sammen når målet"?

Også her er der altid udarbejdet dagsordenspunkter sammen med borgerne senest en uges tid inden mødet. Dagsorden sendes altid til alle parter senest 1 uge før mødet.

Manglende sammenhængskraft nogle steder i organisationen – tværfaglige sager.

I den sidst nævnte sagstype, hvor der er tværfaglighed i sagen, typisk hvor Børnehandicap eller Børne-og Familie, PPR og Skoleafdelingen er involveret i sagen, og i få af dem, også Jobcenteret, og i nogle tilfælde også eksterne samarbejdspartnere som f.eks. børnepsykiatrisk afdeling e.l., har jeg observeret nogle tendenser, der er bekymrende.

Stort set alle forældrene/borgerne i denne sagstyper giver overfor mig udtryk for, at de oplever:

- At der ikke er intern koordinering i deres sag
- At de selv må være "koordinator i deres egen sag"
- At der er dårlig eller ingen kommunikation
- Lange svar tider
- At sagsbehandlingsfrister overskrides
- At aftaler ikke overholdes – og der gives ikke besked om hvorfor
- At sagsbehandlingen er langsommelig – manglende fremdrift i sagen

Jævnfør figur 13 har jeg været involveret i 11 sager i løbet 2022, og det er i disse, jeg har foretaget mine observationer.

Kendetegnet ved min involvering i disse sager er, at jeg har måtte være involveret i dem alle over en væsentlig længere periode end andre sager (typisk fra 1-9 måneder).

En af mine opgaver i rollen som Borgerrådgiver er at sige det højt, som jeg ser. Og jeg må desværre sige, at jeg stort set ser det samme som borgerne.

Og det er bekymrende set i lyset af, at børnene i denne sagstype ofte er udsatte og skrøbelige børn, og at forældrene, når de kontakter mig, giver udtryk for at være "slidte". Med slidte mener de, at de har kæmpet med og mod "systemet" igennem lang tid – i flere sager op til flere år – og der er endnu ikke afklaring på deres sag i kommunen.

Jeg har været involveret i sager, hvor skolesøgende børn ikke har været i skole i længere tid, og forældrene oplever ingen fremdrift i sagen, jfr. ovenstående.

Forældrene – og jeg også – oplever, at sagsbehandlingsfrister og andre aftaler om tidsperspektiv ikke overholdes – herunder at de ikke modtager skriftlig besked om, hvorfor sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes, samt hvornår de så kan forvente svar jfr. Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Det gælder også i andre tidsfrister, som forvaltningen selv indgår med borgerne.

Borgerne giver udtryk for, at de selv må koordinere sagen, selv må kontakte de forskellige fagområder og bede afdelingerne koordinere og tale sammen internt.

Et eksempel på et udsagn fra et forældrepar i ovenstående sags type:

Borgercase 4:

”Vi oplever, at vi slet ikke hører fra vores sagsbehandler med status på vores sag. Der er ingen kommunikation. Vi skal konstant selv rykke for svar, og vi oplever, at de ikke taler sammen indbyrdes, ligesom vi har oplevet, at den ene afdeling venter på den anden, og når vi spørger den anden afdeling, venter de på den første. Vi har det seneste år selv koordineret vores sag. Havde vi ikke gjort det, var der nok ikke sket noget.”

”Det er altså hårdt, når vi er helt slidt herhjemme og har kæmpet i flere år med kommunen om et tilbud og behandling til vores barn, som ikke har været i skole længe. Vi har også et job, vi skal passe ved siden af alt dette her med kommunen”

Udsagn fra en forældrepar til et barn med funktionsnedsættelse

Jeg har løbende haft dialog med lederne på områderne hen over året omkring ovenstående. Jeg har her i januar 2023 lavet en formel henvendelse til områderne og forespurgt, hvordan sådanne sagstyper håndteres, herunder om der er interne aftaler herunder ansvarsfordeling og kommunikation ud mod borgerne.

Svaret var:

Svar fra afdelingen – januar 2023:

I forhold til sagsbehandlingen, så er medarbejderne i de forskellige afdelinger meget opmærksomme på i opstarten af sagsforløbet at få afdækket om borgeren modtager sagsbehandling/andre indsatser fra andre afdelinger, og få indhentet et samtykke fra borgeren om, at udveksle oplysninger så koordineringen af borgerens sag bliver lettere.

I eksemplet vil der altid være to sager – en sag i PPR, hvor der er knyttet en PPR-psykolog til samt en børnehandicapsag, hvor der er knyttet en børnehandicaprådgiver til. Afhængig af sagens indhold og samarbejdet med borgeren, så kan der godt være sager i hver afdeling, som bliver sagsbehandlet der. Der kan også være et tæt samarbejde omkring borgerens sag, hvor PPR-psykologen og børnehandicaprådgiverne arbejder tæt sammen og har aftalt med borgerne, hvem og hvad der kommunikeres til borgeren. Det vil ofte være børnehandicaprådgiveren, som tager en ”tovholder”-funktion i forhold til børnehandicapsagen (igen afhængig af sagens karakter) og invitere dagtilbud/skole og andre samarbejdspartner ind til fx opfølgingsmøder mv. Der er for nuværende ikke en fast aftale/arbejdsgang for koordinering i alle sager. Dette tilrettelægges fra sag til sag – og her får børnehandicaprådgiverne også sparring på tilrettelæggelsen af dette.

Det tætte tværfaglige samarbejde og koordinering til gavn for borgerne er i fokus på børnehandicapområdet. Både gennem nuværende handleplan for området, som Social- og Handicapudvalget har godkendt, samt gennem et netop opstartet 2-årligt rådgivningsforløb med Socialstyrelsen, hvor der ses på fire kerneelementer:

- 1) Styrket inddragelse af familien
- 2) Styrket tværgående samarbejde
- 3) Et fælles målbillede
- 4) Systematisk opfølgning og tæt kontakt

Her er netop et styrket tværgående samarbejde i fokus, og andre kommunale afdelinger er inviteret ind til at indgå i arbejdet med at styrke dette og udarbejde arbejds gange for det.

I de tværgående sager, jeg har været involveret i, er det min oplevelse, at den virkelighed som borgerne oplever, ikke svarer overens med forvaltningens intention i disse sags typer – se ovenstående.

Min forgænger beskrev også denne udfordring i sin årsberetning for 2019.

Anbefaling:

Jeg anbefaler, at der sættes ledelsesmæssigt fokus på området, at der laves klare ansvarsfordelinger sagsbehandlerne imellem internt i organisationen, herunder også ansvaret for kommunikationen ud mod borgerne, samt om hvem der er tovholder og ansvarlig for sagen i alle sager, der har et tværgående element i sig.

Overordnet intro til sagsbehandlingsfrister på det sociale område:

Rammen for sagsbehandlingsfrister er fastsat i Lov om retssikkerhed og administration på det sociale området (i daglig tale kaldet retssikkerhedsloven)

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale området § 3:

Kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Stk. 2 Kommunen skal på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Kommunen skal således fastsætte og offentliggøre sagsbehandlingsfristerne, som skal oplyse borgerne om serviceniveauet i kommunen. Fristerne bør være realistiske og svare til den tid, der i praksis går med at behandle hovedparten af sagerne på området. "Hovedparten" er i vejledningen til loven defineret som mellem 80%-90% af alle sager indenfor den aktuelle sags type.

Sagsbehandlingstiden hos offentlige myndigheder er vigtig i alle sager, men kan have særlig stor betydning i sager, der drejer sig om borgernes forsørgelsesgrundlag, eller sager, som har betydning for borgernes muligheder for at udfolde deres liv.

Det gælder f.eks. sager om kontanthjælp, førtidspension, tabt arbejdsfortjeneste, børnefaglige undersøgelser, handicappiler, hjælpemidler eller bistand fra en handicaphjælper osv..

Lang sagsbehandlingstid kan have store konsekvenser borgerens helbred, økonomi og boligsituation.

Når der er tale om borgere med sociale problemer kan ventetiden også i sig selv fremkalde psykiske og/eller sociale problemer.

Lang sagsbehandlingstid kan desuden give borgerne en oplevelse af at blive ignoreret, ikke at være relevante og vigtige nok, hvilket i sidste ende kan føre til, at borgerne mister tilliden til, at kommunen vil gribe dem, når det er nødvendigt.

Derfor er det problematisk, at borgerne generelt er dårligt stillet, når de oplever lang sagsbehandlingstid.

I langt hovedparten af kommunale sager er der ingen lovbestemte frister for sagsbehandlingstid, og sagsbehandlingstidens rimelighed beror derfor på en konkret vurdering i den enkelte sag.

Samtidig kan det være meget vanskeligt for nogle borgere at fremskynde sagsbehandlingen, når en sag trækker ud, ligesom det er begrænset, hvad borgeren kan få ud af at klage over sagsbehandlingstiden efter sagens afgørelse. Dertil kommer, at det er meget vanskeligt at opnå erstatning eller økonomisk godtgørelse ved domstolene for lang sagsbehandlingstid.

Konsekvenser af lang sagsbehandlingstid

”tid optrapper konflikten”

Når en borger ansøger kommunen om hjælp, er det ikke alene vigtigt, at borgeren modtager en korrekt afgørelse. Det har også stor betydning, at sagsbehandlingen sker hurtigst muligt og processuelt rigtigt.

I mange sager har borgeren et akut behov for hjælp, og enhver forsinkelse af afgørelsestidspunktet vil forlænge ventetiden på afklaring og tildeling af en eventuel ydelse eller anden form for hjælp. Det kan have stor betydning for – og indgriben i – borgernes liv.

Der kan selvfølgelig være forskel på, hvad der ud fra borgerens synsvinkel kan opleves som ”lang” sagsbehandlingstid, og hvad der ud fra en forvaltningsretlig betragtning kan anses for lang sagsbehandlingstid

Det er min erfaring, at ”lang ventetid” er direkte konfliktskabende, samt at nogle borgere direkte mister tilliden til kommunen.

En borger henvender sig til Borgerrådgiveren, fordi han ikke har hørt fra forvaltningen omkring sin sag – en børnefaglig undersøgelse.

Borgeren har forsøgt at rykke forvaltningen, men hører ikke fra dem. Borgeren er selvsagt frustreret, da han kontakter mig, bl.a. også fordi sagsbehandlingsfristen for denne sagstype var overskredet

Jeg tager kontakt til lederen på området, og det aftales, at sagen bliver prioriteret. Det bliver borgeren glad for, men stiller mig et spørgsmål, som jeg har vanskeligheder med at finde et godt svar på.

Borgeren spørger: ”Hvordan kan det være, at kommunen ikke skal overholde de sagsbehandlingsfrister, de selv har vedtaget?”

Pligt til at fastsætte og offentliggøre mål for sagsbehandlingstid

Kommunerne har i medfør af Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 3, stk. 2, en særlig pligt til at fastsætte og offentliggøre frister for, hvor lang tid, der må gå fra modtagelsen af en sag, til afgørelsen skal være truffet.

Pligten til at fastsætte frister gælder ifølge Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 3 a også for afgørelser truffet efter serviceloven, som er hjemvist af Ankestyrelsen.

Alle frister skal fastsættes efter en lokal politisk beslutning i byrådet.

Formålet med reglerne er ikke at give borgeren et retskrav på, at sagen behandles inden for et bestemt tidsrum, men at borgeren bliver oplyst om, hvilket serviceniveau, der kan forventes med hensyn til sagsbehandlingstider.

Hvis fristen ikke overholdes, skal ansøgeren ifølge bestemmelsen have skriftlig besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Sagsbehandlingsfristerne for afgørelser truffet efter serviceloven skal ifølge retssikkerhedslovens § 3 a offentliggøres på kommunernes hjemmesider.

Nyborg Kommunes sagsbehandlingsfrister kan ses her: <https://www.nyborg.dk/da/om-kommunen/sagsbehandlingsfrister/>

Der er ikke sanktioner knyttet til den lovfæstede pligt til at fastsætte frister for sagsbehandlingstiden, men det fremgår af lovens forarbejder, at det vil være i strid med loven, hvis en kommune undlader at fastsætte en frist.

Yderligere kan der efter omstændighederne være tale om en overtrædelse af loven, hvis kommunens administration i større omfang ikke lever op til de fastsatte frister, og kommunen undlader at justere arbejdsrutiner og arbejdsgange eller at fastsætte en ny, realistisk frist.

2015 kritiserede Folketingets Ombudsmand socialforvaltningen i Københavns Kommune for ikke at have revideret sagsbehandlingsfristerne for behandling af sager om dækning af udgifter til tandbehandling. Igennem en længere periode havde det vist sig, at overholdelsesprocenten havde været lav. F.eks. havde fristen på 6 uger kun været overholdt i 30 procent af de sager, der var modtaget i november 2014.

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale området må således også anses for at indebære et krav om, at kommunerne holder øje med, i hvilket omfang de politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister overholdes, og at kommunerne skal revidere fristerne, hvis det er nødvendigt.

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale området regulerer derimod ikke længden af de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Fristerne afhænger derfor af lokale prioriteringer af, hvordan kommunens samlede ressourcer bedst anvendes og kan afhænge af de enkelte sagstyper.

Det følger desuden af vejledningen til, Lov om retssikkerhed og administration på det sociale området, at de fastsatte sagsbehandlingsfrister bør være realistiske, så de f.eks. svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80-90 procent af sags typen.

Det bemærkes, at sagsbehandlingstiden i ansøgningssager løber fra det tidspunkt, hvor ansøgningen modtages og indtil det tidspunkt, hvor der er truffet afgørelse.

Vurderingen af "rimelig sagsbehandlingstid"

Om sagsbehandlingstiden ud fra et forvaltningsretligt perspektiv har været urimeligt lang, beror på en konkret vurdering af den konkrete sag.

Hvis der er fastsat særlige regler om sagsbehandlingstiden for den pågældende sags type, skal disse regler inddrages i vurderingen. Folketingets Ombudsmand har offentliggjort en myndighedsguide om sagsbehandlingstid, hvori der er oplistet forskellige forhold, der indgår i vurderingen af, om en sagsbehandlingstid er for lang:

- Sagens karakter
- Omfanget af de undersøgelser, myndigheden skal foretage
- De løbende ekspeditioner i sagen
- Den sædvanlige sagsbehandlingstid for sags typen

- Myndighedens eventuelle udmeldinger om en forventet sagsbehandlingstid
- Sagens faktiske og retlige kompleksitet
- Om sagen giver anledning til principielle overvejelser
- Om sagen af hensyn til parten eller andre private eller offentlige interesser må anses for at være mere eller mindre hastende.
- Om myndigheden har utilstrækkelige ressourcer (dette kriterie tillægges kun betydning under særlige omstændigheder)

Sagsbehandlingsfrister i Nyborg Kommune:

I min årsberetning for 2021 berørte jeg sagsbehandlingsfrister, herunder min dybe bekymring for overholdelsen af sagsbehandlingsfrister.

Mit fokus i 2021 var primært på Børne og Familie, herunder Børnehandicap, fordi det var der jeg i 2021 fik flest borgerhenvendelser med klager over sagsbehandlingsfrister, manglende svar, manglende kommunikation, manglende inddragelse af borgerne i deres sagsforløb, manglende tilgængelighed til sagsbehandlere osv.

Jeg lavede derfor en mindre "egen driftundersøgelse" i Q4 - 2021 (det åbner vedtægterne for udfyldelse af borgerrådgiverrollen op for) på 4 udvalgte sagsområder:

- Lov om social service § 50 (børnefaglige undersøgelser) - politisk vedtagne sagsbehandlingstid: 4 måneder.
- Lov om social service § 32 a (hjemmetræningssager) - politisk vedtagne sagsbehandlingstid: 5 måneder.
- Lov om social service § 41 (merudgifter) - politisk vedtagne sagsbehandlingstid: 8 uger
- Lov om social service § 42 (tabt arbejdsfortjeneste): - politisk vedtagne sagsbehandlingstid: 8 uger

Som det ligeledes fremgår af årsberetningen for 2021 var svarene i undersøgelsen bekymrende. F.eks. var det 66 sager om **børnefaglige undersøgelser**, der overholdt sagsbehandlingsfristerne ud af 148 sager i 2021.

Det betyder at **over halvdelen** af alle sager i denne kategori ikke behandles af administrationen inden for den lokalt politiske tidsfrist.

De øvrige tre fagområder kunne forvaltningen ikke give svar på om sagsbehandlingsfristerne var overholdt, da der ikke er etableret styringsværktøj på disse, hverken manuelt eller digitalt.

Det – sammenholdt med et år mere i rollen som borgerrådgiver i Nyborg Kommune, med deraf mere kendskab og erfaring med organisationen, samt at i størsteparten af de sager, jeg har været involveret i Børne- og familie, herunder Børnehandicapområdet, har der været klager over overskridelse af sagsbehandlingsfristerne – gør, at jeg har valgt at sætte større fokus på dette område i denne årsberetning.

Trods et stigende antal henvendelser fra det tekniske område, der ud over selve kommunikations- og procesdelen, også omhandler sagsbehandlingstiden, har jeg valgt at afgrænse min egen driftundersøgelse til det sociale område, som er omfattet af Lov om administration og retssikkerhed på det sociale område § 3.

Egen drift undersøgelse – Q3 – 2022:

Med afsæt i ovenstående gennemførte jeg en egen drift undersøgelse i Q2 og Q3 – 2022. Undersøgelsen omfatter samtlige lovområder, der er omfattet af Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Metode og proces:

Metoden var simpelt og let at besvare. Der kunne svares med et ja eller nej til følgende 2 spørgsmål:

1. *Føres der statistik på overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne?*
2. *Har I digitalt styring af sagsbehandlingsfristerne, herunder ledelsesinformation eller monitorering?*

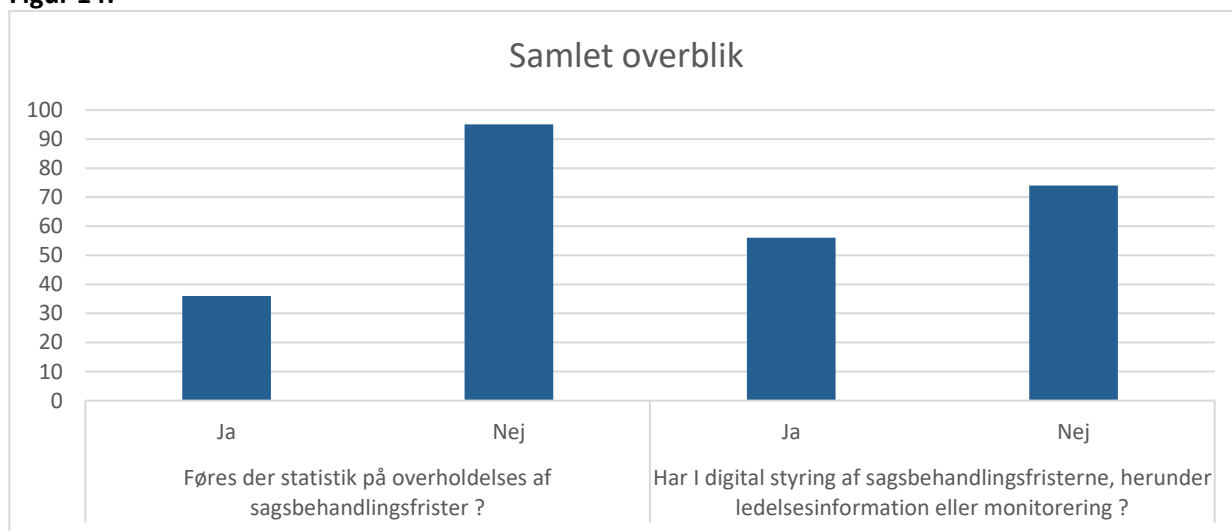
Spørgsmålene var sat i et excel regneark så der blot skulle krydses af i ja eller nej.

Der var et ønske fra direktionen og chefgruppen, at jeg, efter jeg havde modtaget svarene og gik i gang med min analyse, sendte mit datagrundlag for undersøgelsen til dobbelttjek for afdelingernes ledelse. Dette imødekom jeg naturligvis.

Resultatet af egen drift undersøgelsen:

Figur 14 viser det samlede resultat. Som det fremgår, føres der **ikke** statistik på langt størstedelen af alle sagstyper, og der er **ikke** digital styring, herunder ledelsesinformation eller monitorering, i størstedelen af alle sagstyper.

Figur 14:



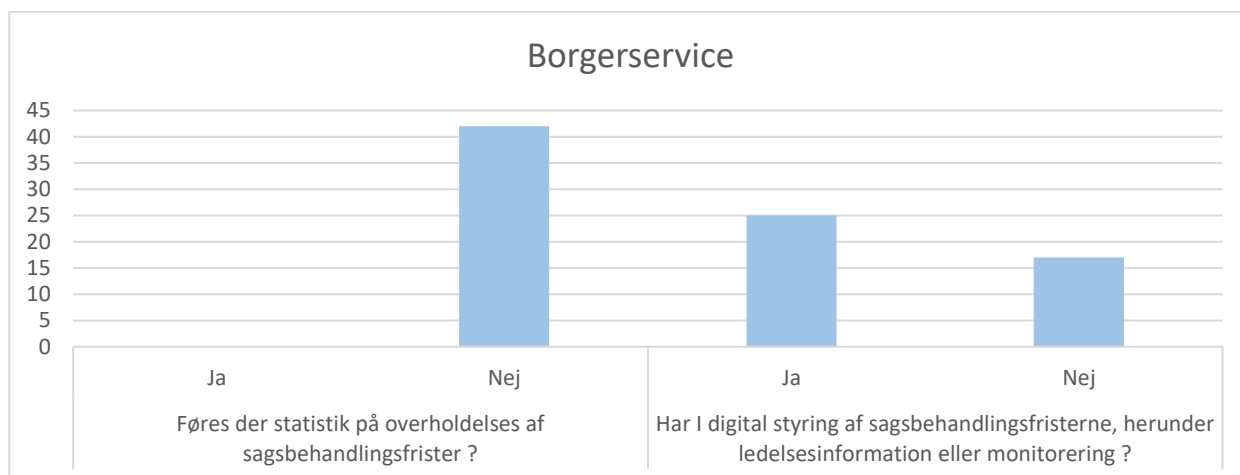
Jeg valgte at bryde undersøgelsen ned på afdelingsniveau (jeg har alle dataene på sags type niveau også, hvis det efterspørges).

Årsagen var, at jeg gennem de 152 sager i år, samt 137 sager i 2021, jeg har været involveret i, sammenholdt med den løbende dialog jeg igennem de sidste 2 år har haft med ledere og medarbejdere i Nyborg Kommune, havde en fornemmelse af, at der var stor forskel fra afdeling til afdeling, i forhold til opmærksomhed på, og styring af, sagsbehandlingsfrister.

Denne fornemmelse viste sig at holde stik.

Jeg vil her gennemgå afdeling for afdeling og knytte nogle kommentarer til.

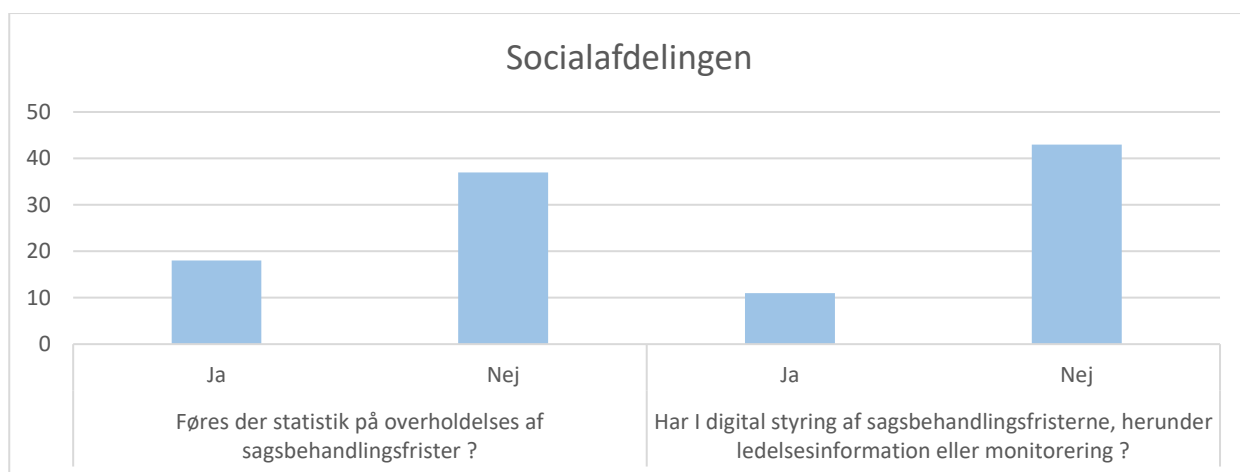
Figur 15:



Trods der ikke føres statistik på overholdelse af sagsbehandlingsfristerne i Borgerservice, er det yderst sjældent, jeg har haft sager fra området, hvor der klages over, at sagsbehandlingsfristerne ikke overholdes.

Årsagen er, at i over halvdelen af sagsområder er der digital styring, og på de resterende sagsområder foregår der manuel styring. Det foregår ved opslag i Outlook eller i sags systemet, hvor opgaverne laves enten meget hurtigt, efterhånden som de kommer ind, eller at der holdes øje med fristen ud fra datoerne.

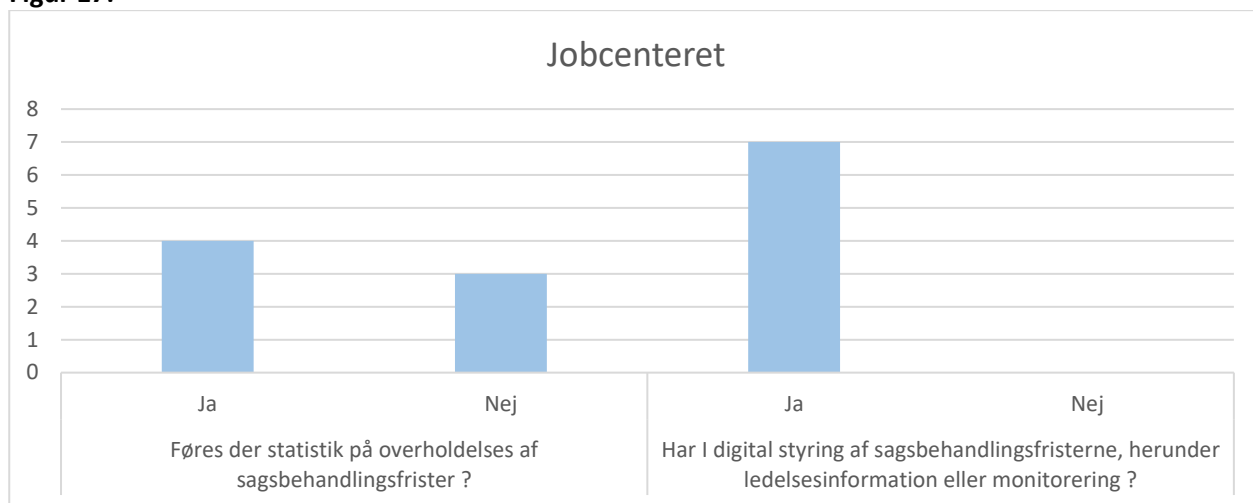
Figur 16:



Blandt de borgere, der henvender sig til mig med klager eller lignende, er klager over manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister meget ofte repræsenteret. Det er primært indenfor Børne- og Familie og Børnehandicap. En stor del af overskridelserne af sagbehandlingsfristerne er store. Resultatet viser årsagen.

Der føres ikke manuelt styring på området.

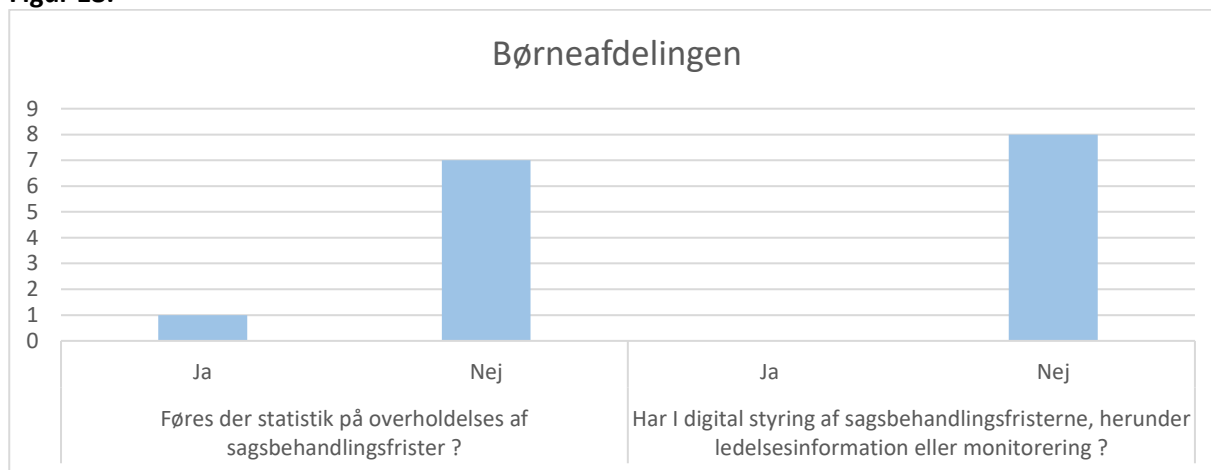
Figur 17:



I løbet af 2022 har jeg stort set ikke modtaget klager over manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister på Jobcenterets område.

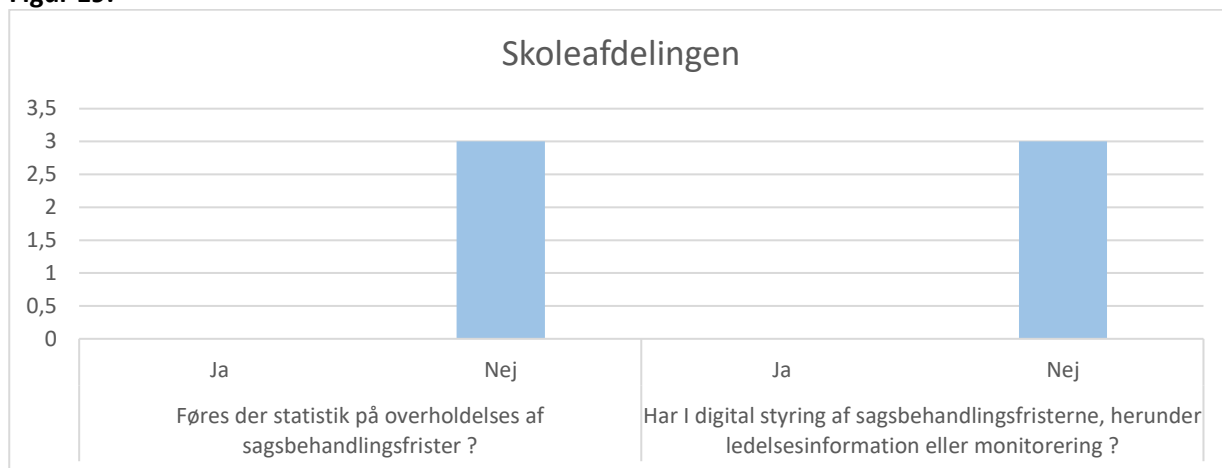
En del af forklaringen kan findes i, at der på Jobcenterområdet er stram central styring fra ministeriet i forholdet til overholdelse af diverse frister, samt at jobcenterets fagsystem langt hen af vejen imødekommer muligheden for digital styring.

Figur 18:



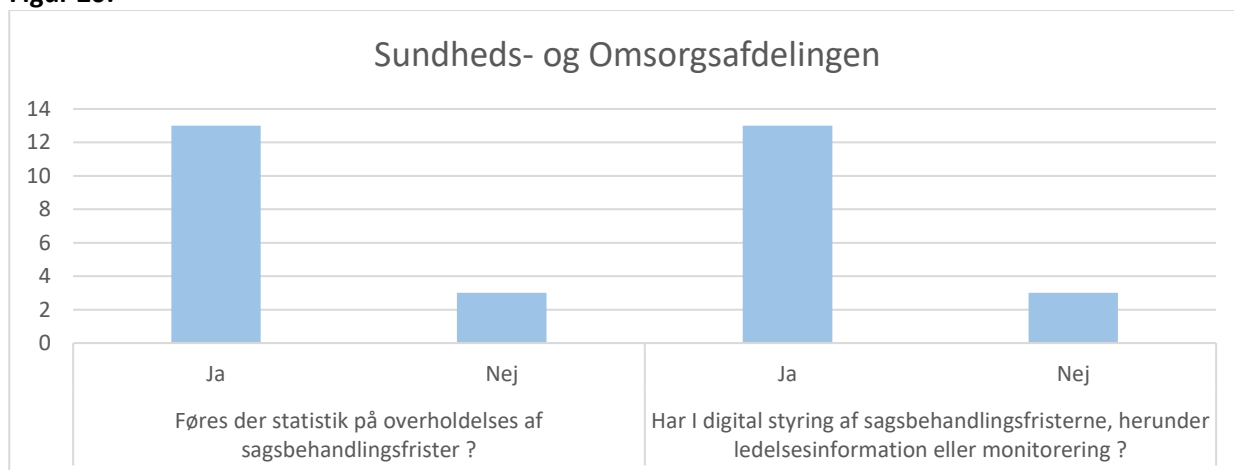
Jeg har ikke haft henvendelser på Børneafdelingens område i 2022. Derfor kan jeg af gode grunde ikke have nogen kommentarer til området.

Figur 19:



Jeg har haft ganske henvendelser på Børneafdelingens område i 2022. Derfor kan jeg af gode grunde ikke have nogen kommentarer til området.

Figur 20:



Sundheds- og Omsorgsafdelingen er kendetegnet ved, at der i høj grad føres statistik over sagsbehandlingsfristerne, ligesom de har en høj grad af digital styring.

Sundheds- og Omsorgs afdelingen laver løbende opfølgning på sagsbehandlingstider, ventelister, antal sager m.v. indenfor sundheds- og ældreområdet. På nogle områder er der overlap i forhold til socialområdet fx hjælpemidler.

På området laves der løbende orientering til det politiske niveau.

Det er ganske få klager Borgerrådgiveren har modtaget på området i løbet af 2023.

Min dialog med Socialafdelingen i løbet af undersøgelsen:

I min løbende dialog med primært Socialafdelingen under undersøgelsen, blev jeg mødt med udsagn om, at der ikke findes IT systemer, der kan understøtte digital styring af sagsbehandlingsfristerne på flere af

områdets sagstyper. Vi fik også en dialog om, hvorvidt datadisciplinen i de respektive fagsystemer er kvalificeret. Disse data vil skulle lægges til grund for evt. digital styring efterfølgende.

Der blev afholdt møde mellem socialafdelingens ledelse og IT leverandører, og tilbagemeldingen fra ledelsen var, at der for nuværende ikke findes IT løsninger, der kan understøtte digital styring og fremstilling af sagsbehandlingsfristerne.

Jfr. min egen driftundersøgelse kan dette dog ske på store dele af Ældre og Omsorgsområdet samt Jobcenterområdet –se figur 17 og 20.

Konklusion:

Jeg vil gerne undersøge:

- 1. Føres der statistik på overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne?*
- 2. Har I digitalt styring af sagsbehandlingsfristerne, herunder ledelsesinformation eller monitorering?*

Den fornemmelse jeg har fået, ud fra de sager, jeg har været involveret i, har jeg fået bekræftet.

I langt størstedelen af alle sagstyper føres der ikke statistik over sagsbehandlingsfristerne eller er digital styring af disse.

Det gør, at jeg må formode, at det er vanskeligt for kommunen, at opfylde forpligtigelsen om at holde øje med om sagsbehandlingsfrister er realistiske og retvisende, ligesom det er vanskeligt at skride ind overfor lange sagsbehandlingstider, når det er nødvendigt, herunder forpligtigelse til, enten at justere sagsbehandlingsfrister til, så de svarer til den faktiske sagsbehandlingstid, eller justere og ændre i administrative sagsgange, så fristerne overholdes.

Det er i sig selv bekymrende.

Det er også bekymrende, at Nyborg Kommune på størstedelen af områderne ikke kan måle, om de overholder vejledningen til Lov om retssikkerhed og administration anvisning om, at kommune skal behandle 80-90 procent af den enkelte sags type inden for den fastsatte sagsbehandlingsfrist.

Som et par eksempler kan nævnes Lov om social service § 50 (børnefaglig undersøgelse), som er et yderst vigtigt og centralt punkt i nogle børnesager. Disse undersøgelser kan have stor betydning for borgerne, og kan have vidtrækkende konsekvenser for dem fremadrettet. Et andet eksempel kan være tabt arbejdsfortjeneste osv. Begge eksempler peger på, at det selvsagt kan have store konsekvenser for borgerne, hvis sagsbehandlingsfristerne overskrides.

I de sagstyper, hvor der hverken føres statistik eller er digital styring af sagsbehandlingsfristerne, er det set med min optik, ikke muligt for lederne på områderne at prioritere indsatserne omkring overholdelse af sagsbehandlingsfrister. Det betyder, at borgerne retssikkerhed omkring behandlingen af deres sager er truet på dette punkt.

Det fremgår af vejledningen til Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, at sagsbehandlingsfristerne bør være realistiske, så de svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80-90 procent af sags typerne.

Denne del af lovgivningen synes – i min optik – vanskelig at sikre i Nyborg Kommune på store dele af sags typerne, når der ikke føres statistik eller nogen digital styring.

Som Borgerrådgiver savner jeg **transparenthed** på området, samt **styring og prioritering**.

Omkring årlig opfølgning og justering af sagsbehandlingsfristerne har jeg forespurgt administrationen om følgende og fået disse svar:

Er der en årlig opfølgning på sagsbehandlingsfrister?

Eller er der længere interval imellem opfølgning/justering af sagsbehandlingsfristerne?

Er det den enkelte fagchef der har ansvaret for opfølgning/justering?

Der er ikke en årlig opfølgning på sagsbehandlingsfristerne. De bliver ændret, når der opstår et behov.

Proceduren er, at en chef tager kontakt til mig med besked om, at der er behov for en ændring. Så skriver jeg ud til alle chefer og beder dem melde tilbage, om der er behov for ændringer på deres område, når der nu alligevel skal forelægges en sag for Byrådet.

Jeg laver herefter en sagsfremstilling, hvor chefernes ønsker til ændringer beskrives og begrundes. En tilrettet oversigt vedlægges til godkendelse. Sagen behandles først af relevante fagudvalg og ender i Byrådet til endelig godkendelse.

Stor analyse af kommunernes sagsbehandlingsfrister udarbejdet af Justitia og offentliggjort i 2022:

”Justitia er Danmarks eneste juridiske tænketank, der alene har fokus på retssikkerhed og frihedsrettigheder. Justitias formål er gennem analyser af høj faglig kvalitet og fremsættelse af konkrete juridiske løsningsforslag at påvirke den offentlige og politiske dagsorden med henblik på at fremme en politisk kultur, hvor disse værdier nyder den nødvendige respekt.” – citat fra Justitias hjemmeside.

Justitia lavede en undersøgelse, hvor kommunerne blev bedt om at oplyse de faktiske gennemsnitlige sagsbehandlingstider for 2019 inden for de sagsområder, hvor kommunerne er forpligtet til at fastsætte og offentliggøre sagsbehandlingsfrister i medfør af Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 3, stk. 2. Desuden blev kommunerne bedt om at oplyse, i hvor stor en procentdel af sagerne inden for hvert sagsområde, det ikke har været muligt for kommunen at overholde sin fastsatte sagsbehandlingsfrist i 2019.

Hele undersøgelsen - ”Problemerne med kommunernes sagsbehandlingstid” - kan læses her:

<https://justitia-int.org/problemerne-med-kommunernes-sagsbehandlingstid/>

Til analysen, hvor alle landets kommuner er blevet tilbudt at medvirke, har 88 af landets kommuner responderet på spørgeskema fra Justitia.

Hovedkonklusionerne i analysen var:

- Kommunerne bør forpligtes til at måle og årligt indberette oplysninger om deres faktiske sagsbehandlingstider på de sagsområder, der er omfattet af Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område s § 3, til Ankestyrelsen. Hvis generelle målinger ikke er mulige på nuværende tidspunkt grundet it-udfordringer, bør kommunerne som minimum forpligtes til foretage større manuelle stikprøver af sagsbehandlingstiden, indtil it-udfordringerne er løst.
- Oplysninger om sagsbehandlingstiderne i kommunerne bør herefter indgå i Ankestyrelsens generelle tilsyn med kommunerne, herunder monitoreringen af retssikkerhedsniveauet.
- Oplysningerne bør desuden indgå i kommunernes egen monitorering af overholdelse af forpligtelserne på området.
- Oplysninger om faktiske sagsbehandlingstider bør inkorporeres i det eksisterende danmarkskort med kommunernes omgørelsesprocenter, der udgives af Social- og Ældreministeriet.
- Kommunerne bør forpligtes til at offentliggøre deres **faktiske** sagsbehandlingstider.
- Kommunalbestyrelserne bør forpligtes til at tage stilling til de faktiske sagsbehandlingstider på et møde én gang årligt på samme måde, som der følges op på det eksisterende danmarkskort med omgørelsesprocenter. Denne opfølgning bør desuden være omfattet af de skærpede krav til kommunalbestyrelsernes opfølgning på danmarkskortet, som følger af et nyligt udkast til lovforslag om ændring af retssikkerhedsloven.
- Der bør indføres bedre muligheder for at tilkende borgere økonomisk godtgørelse på grund af urimelig lang sagsbehandlingstid.

Analysen viser også, at der savnes viden om den faktiske sagsbehandlingstid.

Ingen af de 88 kommuner, der deltog i Justitias undersøgelse i september 2020, kunne give oplysninger om deres gennemsnitlige sagsbehandlingstider på de sagsområder, der hører under retssikkerhedsloven, og alene 24 kommuner fremsendte statistiske opgørelser på nogle begrænsede sagsområder.

Hovedbegrundelsen for de manglende oplysninger var, at den faktiske sagsbehandlingstid ikke registreres i kommunernes it-systemer, og at det derfor ville kræve en manuel gennemgang af alle sager at finde frem til de ønskede oplysninger.

På trods af, at den offentlige sektor er blevet mere og mere digital, var manglende it-understøttelse altså en årsag, der blev fremhævet af flere af de adspurgte kommuner.

Den manglende viden om de faktiske sagsbehandlingstider i kommunerne er imidlertid – af flere årsager – meget betænkelig set ud fra en retssikkerhedsmæssig vinkel.

Ombudsmandens rolle i sagsbehandlingsfrister.

Overholdelse af sagsbehandlingsfrister har også **Ombudsmandens** bevågenhed. I 2015 rejste Ombudsmanden på eget initiativ en sag overfor Københavns Kommune om overholdelse og revision af de frister, som kommunen havde fastsat for bl.a. hjælp til dækning af udgifter til tandbehandling mv. Det skete på baggrund af en konkret klage, som han havde modtaget over sagsbehandlingsfristerne i Socialcenter København:

Overholdelsesprocenten for behandlingen af sager om hjælp til dækning af udgifter til tandbehandling og tandpleje mv. havde igennem længere tid været meget lav. En opgørelse over overholdelsesprocenten for ansøgninger, der blev modtaget i november 2014, viste, at kun 30 pct. af ansøgningerne om hjælp til dækning af udgifter til tandbehandling m.v. og kun 49 pct. af ansøgningerne om hjælp til dækning af udgifter til tandpleje blev behandlet inden for den fastsatte frist på seks uger.

Ombudsmanden kritiserede, at procenten for overholdelse af fristen navnlig for sager om hjælp til dækning af udgifter til tandbehandling m.v. fra juni 2014 og frem til november 2014 ikke var forbedret, heller ikke efter Socialforvaltningens iværksættelse af forskellige tiltag i august 2014 med henblik på nedbringelse af sagsbehandlingstiderne.

Ombudsmanden kritiserede også, at Socialforvaltningen først den 17. december 2014 – efter at han havde rejst sagen – havde fremsat forslag til justering af fristen for behandling af sager om tandbehandling. I den forbindelse udtalte han bl.a., at formålet med retssikkerhedslovens krav om fastsættelse af generelle frister er, at borgerne skal kunne vide, hvilket niveau de kan forvente med hensyn til sagsbehandlingstid, at fristerne skal være realistiske, og at der derfor må gælde en forpligtelse til at revidere fristerne, når det viser sig, at kommunen – eventuelt efter ændring af arbejdsrutiner og arbejdsgange – ikke over en vis periode kan få rettet op på overholdelsesprocenten.

Som tidligere nævnt har jeg været i dialog med primært socialafdelingens ledelse i 2022 om udfordringen.

I forlængelse af min egen driftundersøgelse, har jeg fulgt op hos Socialafdelingen – og fået følgende svar:

Der vil, for nedenstående, fremadrettet blive afrapporteret til politisk niveau 2 gange årligt, først gang august 2023 (første halvår 2023) næste gang februar 2024 (hele 2023).

Børnehandicap:

Det er afklaret, hvordan vi skulle ændre i opsætningen af systemet for at det kunne levere de nødvendige data ift. udtræk af sagsbehandlingstid.

I september 2022 blev DUBU sat op og arbejdsgange blev ændret, så det er nu mulig at trække sagsbehandlingstider ud ift.:

- § 32 a
- § 41
- § 42
- § 44, jf. stk. 84
- § 45

Børne- og Familie:

Opsætningen i systemet er den samme som ved børnehandicap og vil blive implementeret første halvår 2023. Opsætningen på dette område afventer igangsat proces ift. retvisende indsatskatalog (opstart december 2022 – forventes afsluttet i løbet af februar 2023).

Vedrører følgende paragraffer:

- § 52, stk. 3, nr. 1-9
- § 52 a
- § 57 c
- § 57 c, stk. 5
- § 57 d
- § 66 b
- § 68, stk. 3
- § 76
- § 155 b
- § 155, stk. 2

Børnefaglige undersøgelser (§§ 50 og 51) registreres anderledes og kræver derfor ikke en anden opsætningen for at kunne trække data ift. sagsbehandlingstid.

Voksen (del af Myndighed):

Der er gang i et større projekt i Nexus – implementeringen af VUM2.0/FFB, som går i luften (forventet) 1. april.

Det vil herefter være muligt at trække ledelsesinformation på følgende:

- § 82 a+b
- § 85
- § 96
- § 97
- § 98
- § 103
- § 104
- § 107
- § 108

-fortsættes-

-fortsat-

Ift. § 99: opgaven varetages af opsøgende medarbejdere. Der er ikke tale om ansøgninger og indsatser skal ikke registreres. Der er og bliver ikke muligt at sige noget om sagsbehandlingstid ift. § 99

Ift. § 100: Der er et systemmæssigt bespænd i Nexus ift. udtræk på 100. Det skyldes at systemet er sat op (fra KMD). Årsagen til at problemet alene rammer § 100, er at når bevillingen er givet, så gives den med tilbagevirkende kraft til ansøgningstidspunktet.

Jeg har pga. fremrykkede valideringer (rykket fra marts til januar) ikke mulighed for at se på ovenstående her i januar, da jeg er nødt til at håndtere alle statistikkerne. Hvis noget af ovenstående giver anledning til spørgsmål, så ringer du bare.

Herudover kan jeg oplyse dig om, at jeg har aftalt med ældreudvalget, at de hvert år, når data til statistikken er indberettet til bilstatistikken ultimo januar, vil få en orientering om sagsbehandlingstiderne. Første gang februar/marts 2023 (afhængig af deadline til udvalg).

Anbefaling:

Min anbefaling er 4-delt på dette område. Jeg anbefaler at:

- a. At der – som minimum - indføres systematiske stikprøver på de sagsområder, hvor der ikke er digital styring, indtil evt. IT udfordringer er løst.
- b. At det undersøges, hvor stort ressourcetræk det er at føre manuel styring af sagsbehandlingsfristerne kontra det ressourcetræk det er, når borgerne klager over overskridelse af sagsbehandlingsfristerne frem til evt. fuld digital styring
- c. At forvaltningerne sikrer, at sagsbehandlingsfristerne justeres til den faktiske sagsbehandlingstid i de sagstyper, hvor fristerne overskrides, alternativt at man administrativt tilpasser de administrative processer, så fristerne kan overholdes.
- d. At sagsbehandlingsfristerne en gang årligt vurderes og sendes til behandling i det politiske niveau. (fagudvalg og byråd)

Tendenser i organisationen – set med Borgerrådgiverens optik – ud fra de sager jeg har været involveret i i 2022:

Jobcenteret:

Tendenserne fra jobcenterets område fra 2021 er fortsat ind i 2022. En mindre del af sagerne omhandler hyppige sagsbehandlerskift, herunder at ny sagsbehandler ikke har fuldt orienteret sig i borgerens sag inden mødet med borgeren. Det betyder, at borgerne har givet udtryk for, "at måtte starte forfra" i

sagsbehandlingen. Denne type sager er nedadgående i forhold til 2021. Det er mit indtryk, at Jobcenterets ledelse arbejder målrettet på at minimere disse oplevelser for borgerne.

En anden del, der har været mest repræsenteret hos mig fra området, er sager hvor borgerne ønsker mig med til møder i Jobcenteret. Borgerne giver udtryk for, at de har brug for min tilstedeværelse på møder for at forstå begreber og afgørelser, herunder at opsamle mødet efterfølgende sammen med borgerne.

Socialafdelingen:

Hovedparten af sagerne kommer fra Børne-handicap afdelingen, Børne- og familie afdelingen samt Myndigheds afdelingen.

På Socialafdelingens område vælger jeg at under opdele i Myndighedsafdelingen, Børne- og familieafdelingen og Børnehandicapafdelingen.

Myndighedsafdelingen:

Det er en afdeling, der træffer hundredevis – ja tusindvis af afgørelser årligt. Og set i det lys, er det forholdsvis få henvendelser og klager, jeg får fra området. Endvidere set i samme lys, har jeg som Borgerrådgiver ingen bekymringer at udtale ud fra de sager, jeg har været involveret i.

Det har været en blanding af klager over den processuelle og materielle del. Alle sager har kunne løses via løsningsmodel og møde form 1 og 2.

Børne- og Familie:

De generelle tendenser i sagerne fra Børne- og Familie har været manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister, i nogle sager store overskridelser, samt den processuelle del af sagsbehandlingen. Herunder i høj grad kommunikationsdelen. Borgerne i sagerne giver udtryk for manglende kommunikation, manglende tilbagemeldinger, langsommelig sagsbehandling, at de ikke oplever sig **set, hørt og forstået**. Nogle af sagerne bærer præg af, at borgerne oplever sig som "kastebold" i systemet, samt borgerne, i nogle af sagerne, har haft udfordringer med at opnå råd og vejledning.

Børnehandicap:

Sidste år beskrev jeg store bekymringer omkring borgernes retssikkerhed på Børnehandicapområdet.

Bekymringerne var så store, at jeg, jævnfør mine vedtægter, måtte henvende mig til Byrådet ved Borgermesteren den 7. oktober 2021.

Kort efter kom der ny ledelse på området, og efterfølgende er der kommet nye sagsbehandlere i hele afdelingen.

Jeg beskrev også sidste år, at jeg kunne mærke og se, at der kom en helt anden tilgang til borgerne herefter, og ikke mindst en ændret tilgang til samarbejdet med Borgerrådgiveren, som nu er præget af åbenhed og ordentlighed. Det gør samarbejdet i sagerne meget mere ordentlig og konstruktiv til gavn for dem, vi alle er her for – borgerne.

Min overordnede indtryk er, at der ligger en større genopretningsopgave i afdelingen, og at der er ledelsesmæssig fokus på det.

Denne genopretningsplan kører i et politisk spor i Social- og handicapudvalget. De opgaver, der ligger i plan flugter meget med de observationer og tendens, jeg har noteret mig de sidste to år som Borgerrådgiver i Nyborg Kommune. Dette nævnte jeg ligeledes ved min fremlæggelse af årsberetningen for Byrådet i marts 2022. Ved interesse kan læse mere her:

Social- og handicapudvalget den 2.2.2022: <https://www.nyborg.dk/da/demokrati-og-indflydelse/politik/dagsordener-og-referater/social-og-handicapudvalget-2022-2025/2022-02-02-09-00-social-og-handicapudvalget-2022-2025637793892000000000/>

Social- og handicapudvalget den 2.3.2022: <https://www.nyborg.dk/da/demokrati-og-indflydelse/politik/dagsordener-og-referater/social-og-handicapudvalget-2022-2025/2022-03-02-09-00-social-og-handicapudvalget-2022-202563781808400000000000/>

På området omtalte jeg et par af fire sager i min årsberetning for 2021. De fire sager er bekymrende.

En af dem har været verserende siden 2016 i afdelingen og er ikke afsluttet endnu.

Der er truffet nogle afgørelser i sagen, men de er alle hjemvist af Ankestyrelsen til kommune til fornyet behandling.

Sagen kører nu på ottende år – og er uafsluttet på flere af sagstyperne i sagen. Jeg har været involveret i sagen siden foråret 2021 og har brugt uforholdsmæssigt mange ressourcer på denne sag alene gennem nu snart to år.

De øvrige tre sager er også dybt bekymrende. De har også været verserende i gennemsnit 3-4 år, nogle er på vej til en afslutning – forstået på den måde, at der enten er, eller er ved, at blive truffet afgørelse.

Som et eksempel kan nævnes borgercase 3, hvor det først nu i 2023 er givet tilsagn om f.eks. tabt arbejdsfortjeneste med tilbagevirkende kraft fra 2018? – og det er sket efter før omtalte ændringer i ledelsen og medarbejder staben – og der i sagen ikke er sket ændringer i borgernes forhold.

Sidstnævnte tre sager har jeg også brugt uforholdsmæssigt megen tid og ressourcer på.

I alle sagerne har borgerne fuldstændigt mistet tilliden til Nyborg Kommune.

Jeg har forsøgt, efter bedste evne, at gøre mig umage med at bidrage til at bygge bro mellem borger og afdelingen og bidrage, det bedste jeg kan, til at genopbygge en tillid. Det er en vanskelig og lang proces.

Jeg er i høj grad bindeled mellem borger og forvaltning i disse sager, og alle borgerne ønsker, at jeg deltager i de møder, der afholdes i deres sager.

Jeg har også fået nye sager ind på området, og trods førnævnte politiske og ledelsesmæssige tiltag, oplever jeg stadig, at sagsbehandlingsfrister ikke overholdes, at der i en større del af sagerne er store overskridelser, at egne indgåede aftaler om tidsperspektiv ikke overholdes, manglende kommunikation ud mod borgerne, herunder ”status på din sag”.

Flere af ovenstående sager er kørt så meget fast, at de fleste af borgerne har henvendt sig til ledelsen, til borgmesteren og til mig.

Det er mit indtryk, at der er ledelsesmæssig vilje til genopretning, herunder formentligt et større oprydningsarbejde i flere sager, men det er også mit indtryk via de sager, jeg har været involveret i, at borgerne nok ikke kan mærke forandringen endnu.

Sundhed og Ældre:

Det er få sager jeg har haft i 2022, og det, der primært kendetegner dem, er pårørende, der henvender sig på deres forældres vegne med utilfredshed med typisk enten sygeplejen i hjemmet eller på plejecentre, eller anden praktisk hjælp i hjemmet.

Disse sager er typisk løst via dialogmøder mellem parterne med mig som mødeleder og konfliktmægler.

Teknisk og Miljø:

Antallet af henvendelser til mig på det tekniske område er stødt stigende. Det er primært byggesagsafdelingen, de kommer fra.

De tendenser, jeg ser i de sager, jeg er involveret i, er meget lange sagsbehandlingstider, svær tilgængelighed til sagsbehandlerne, lange svartider på henvendelser og flere borgere har givet udtryk for en mindre god oplevelse i kommunikationen ved henvendelser omkring deres sager. Borgerne giver bl.a. udtryk for, at de ikke føler sig set, hørt og forstået i deres dialog med afdelingen.

Jeg har også oplevet en sag, der var glemt (se case nr. 2).

Borgerservice og Ydelseskantoret:

I hovedparten af de sager, jeg har været involveret i, har udfordringerne været i den processuelle del, herunder oftest den kommunikative (måden borgeren mødes på – og tales til). En mindre del er det materielle (selve afgørelsen).

Jeg var inde på denne problemstilling i min årsberetning, og det førte til min anbefaling om et generelt kompetence uddannelsesforløb i "bedre borgerdialog". Som tidligere nævnt iværksættes forløbet i Q1 – Q2.

Ved vigtige og større afgørelser – god borgerservice.

Lige fra min start som Borgerrådgiver i Nyborg Kommune har jeg – alle de steder jeg har kunne komme til det – appelleret til administrationen om, at ringe ud til borgerne – inden vigtige afgørelser sendes ud på skrift.

Dette gælder selvfølgelig ikke alle afgørelser, men alene dem, der har stor indvirkning, indflydelse eller konsekvenser for borgerne.

Det er min erfaring, at det for det første er væsentligt mindre konflikt optrappende set med borgernes optik, og for det andet, har borgeren mulighed for at få en grundig forklaring på, hvad der har ligget til grund for afgørelsen (hvad har forvaltningen lagt vægt på), og for det tredje har borgeren mulighed for at stille afklarende spørgsmål, hvis der er noget borgeren ikke forstår eller er uenig i.

Det er mit indtryk, at det sker, men det er ikke i alle situationer, det er tilfældet. Jeg har, i de sager jeg har været involveret i, set flere tilfælde, hvor det ikke er sket.

Dernæst vil jeg gerne slå et slag for, at der ikke sendes afgørelser ud på fredage (med mindre det er tvingende nødvendigt). Af den ganske simple grund, at borgerne ikke kan komme i kontakt med kommunen i weekenderne. I vigtige afgørelser har borgeren ofte brug for at tale om afgørelsen.

Jeg ved, at der er opmærksomhed på dette i dele af administrationen, men der er plads til forbedringer.

Som eksempel kan nævnes en sag fra det tekniske område, som jeg senest har været involveret i. I denne sag sendte forvaltningen besked ud til borgerne om, at de blev politianmeldt den 23. december kl. 11:58. I den aktuelle sag var det et processtrin forvaltningen foretog i sagsbehandlingen, men i min optik, kunne denne anmeldelse til politiet have ventet til den 2. januar. Borgeren havde ikke mulighed for at få kontakt til kommunen, som holder lukket mellem jul og nytår.

Der har været flere lignende eksempler fra andre forvaltninger hen over året.

Anbefaling:

Jeg anbefaler, at der sættes ledelsesmæssig fokus på temaet i alle forvaltninger, der træffer afgørelser.

Dagsordner til møder.

Sidste år skrev jeg også om manglende dagsordner til møder. Jeg oplevede jævnligt sager, hvor borgerne var indkaldt til møde med forvaltningen, typisk i Børne- og Familie, herunder også Børnehandicap, uden anden dagsorden end f.eks.: "Din sag".

Jeg ser stadig sådanne sager, ligesom jeg selv oplever indkaldelser af samme typer.

Dette er ikke god borgerservice i min optik. Borgerne har ingen reel mulighed for at forberede sig til mødet, ligesom rammen for mødet er flydende og ukonkret.

For det første kan det skabe usikkerhed hos borgeren, for det andet er der risiko for, at mødet ikke bliver effektivt, med det ressourcspild det afleder for både borgerne og kommunen, og med risiko for, at der må etableres endnu et møde for at nå i mål med sagen.

Jeg henviser i øvrigt til min beskrivelse i årsberetningen for 2021.

Anbefaling:

Jeg anbefaler, at der sættes ledelsesmæssigt fokus på at sikre transparente dagsordner til alle møder – både ved indkaldelse af borgere – men også til interne møder, der omhandler borgersager.

Undervisning:

I mine vedtægter - § 8 stk. 3 fremgår det:

Borgerrådgiveren opgave består i:

- At yde råd, vejledning og undervisning til kommunens ansatte

Jeg har i hele 2021 og 2022 undervist social- og sundhedsassistenter i "Kommunikation og konflikthåndtering".

Det er hold på mellem 20-25 kursister per hold. Holdene er igennem 2 x 3 timers workshop. Jeg har tre hold pr. år.

Jeg har fået god feedback fra kursisterne og ledelsen på området. Det virker som om medarbejderne er glade for workshopperne.

Ledelsen i Jobcenteret har bedt mig undervise samtlige medarbejdere i Jobcenteret i "Mødeledelse". Jeg har selvfølgelig straks sagt ja til det. Workshopperne løber af stablen hen over Q2 og Q3 – 2023.

Ledelsen har givet udtryk for, at det er en kompetence medarbejderne selv efterlyser.

Det glæder jeg mig meget til.



Nyborg, den 26. januar 2023
Bjørn Brøndum Pedersen
Borgerrådgiver