

Beretning for borgerrådgiverens virksomhed 2022

NOTAT

17. maj 2023

Sammenfatning

I perioden 1. januar til 31. december 2022 har der i alt været 374 antal registrerede henvendelser til borgerrådgiveren, fordelt på henholdsvis 325 hovedsager og 49 følgesager.

Det er en stigning på mere end 100 registrerede henvendelser sammenlignet med året før. Det kan der være mange grunde til, men én af grundene kan hænge sammen med, at der i det nye digitale postsystem er lavet hele 7 kategorier, der alle fører hen til borgerrådgiveren. Med digitalt postsystem menes der, hvor borger skriver til kommunen via sikker post ved hjælp af sit MitID. Stigningen skyldes også henvendelser vedrørende MitID, pas eller handlede om, hvordan man skulle skrive til en bestemt afdeling.

Antal henvendelser til borgerrådgiveren kan ikke anvendes til at sige noget om, hvordan sagsbehandlingen generelt er i Frederikssund Kommune. Beretningen kan derimod bruges til at give et billede af, hvordan de borgere, der har henvendt sig til borgerrådgiveren, har oplevet sagsbehandlingen og betjening af borgerne, hvilket der kan ligge meget værdifuld viden og læring i.

Ligesom tidligere år fordeler henvendelserne sig på de fleste af kommunens centre, men hovedsagligt på det sociale ansvarsområde, hvilket vil sige Center for Job og Rådgivning, Center for Voksenstøtte og Ældre og Center for Familie og Rådgivning. Dette er ikke overraskende, idet de 3 centre har generelt hyppig kontakt med borgere. Den hjælp de centre yder og de afgørelser de træffer har endvidere stor betydning for den enkelte borger. De andre kommuners borgerrådgivere ser samme fordeling af henvendelserne. Derudover dækker de 3 centre over mange enheder.

De 5 hyppigste årsager til borgernes henvendelser i 2022 har været:

- Vejledning/vejviser
- Hjælp i forbindelse med ansøgning
- Hjælp i forbindelse med klage
- Dialog om sagsforløb
- Spørgsmål til sagsbehandling

Hovedtemaet for beretningen er borgernes oplevelse af kommunen. Via eksempler fra beretningens periode beskrives dette.

Overordnet anbefaling: Fokus på hvordan betjeningen af borgerne kan gøres bedre.

Den øvelse jeg vil anbefale, at man ser på er:

Hvordan kan der ydes bedst mulig borgerbetjening, som samtidig tager højde for ressourcer og opgavevaretagelsen, og uden at gå på kompromis med borgernes retssikkerhed?

SagsbehandlerBorgerrådgiver
Anne-Karina
Stendevad
Lindstad**Sagsnr.**

00.07.40-P05-1-23



Helt lavpraktisk vil jeg anbefale, at I ser på:

- Styrk "Kontakthierarkiet" til digital post både via de digitale postkasser, på hjemmesiden og på virk.dk med henblik på, at sagerne sendes til rette enhed.
- Beskriv konkret i breve og afgørelser, hvordan borger kan kontakte jer både mundtligt og skriftligt.
- Gennemgå jeres brev- og afgørelsesskabeloner.
- Øget bevidsthed om, hvordan budskaber bliver formidlet – både skriftligt og mundtligt.
- En arbejdsgang, der indebærer, at borger undgår at ringe forgæves eller ikke får svar.
- Vær opmærksom på, om der er en partsrepræsentant eller på anden vis samtykke.
- Udarbejd sigende dagsordner til møder med borger og tydelige referater med overblik over, hvem der gør hvad.
- Hvis der sker fejl, så ret hurtigt op på det.

Beretningens opbygning

Beretningen er bygget op således, at der først er indledende bemærkninger og herefter en opgørelse over antallet af registrerede henvendelser i beretningens periode. Derefter gennemgås årsagen til borgernes henvendelser, herunder en beskrivelse af udvalgte problemstillinger, der har præget beretningens periode. Hovedtemaet for beretningen er borgernes oplevelse af kommunen. Via eksempler fra beretningens periode beskrives dette. Som en konklusion på de henvendelser jeg har haft i beretningens periode, vil jeg derefter komme med mine anbefalinger til fremtidige fokuspunkter.

Til sidst i beretningen er mine afsluttende bemærkninger. I bilag 1 er der bilagstabeller for borgers primære årsag til henvendelse fordelt på det enkelte direktørområde. I bilag 2 er en oversigt over, hvad borgerrådgiveren henholdsvis kan og ikke kan hjælpe med og i bilag 3 er en beskrivelse af, hvordan henvendelserne registreres.

Indledende bemærkninger

Anledningen til borgernes henvendelse til borgerrådgiveren kan skyldes flere ting, enten at man søger vejledning, har brug for at vende en sag, få gode råd eller fordi man ønsker at klage over noget man har oplevet, mv. Henvendelserne kan betragtes som en stresstester af systemet. Kan borger komme i kontakt med kommunen? Får borger den vejledning de har krav på? Forstår de den vejledning de får? Kører sagen i de rigtige spor udlagt af forvaltningsloven, mv? Hvordan bliver borgerne behandlet?

Min hverdag er meget varieret og jeg ved aldrig, hvad dagen byder på, herunder om det er en let sag, der nemt kan løses eller om der er tale om et længerevarende forløb eller det kræver en mere tilbundsående undersøgelse. Men alle henvendelser store som små skal bidrage til, at den service, der gives i Frederikssund Kommune bliver om muligt endnu bedre.

Ny måde at vise tabellerne på og beskrive de udvalgte problemstillinger

Beretningen går et spadestik dybere end den plejer. Både i tabellerne og i de udvalgte problemstillinger, hvor mange af eksemplerne er penslet mere ud, så man derved kan se, hvilket center og hvilken kategori årsagen til borgers primære henvendelse har handlet om.

Ifølge retningslinjerne for borgerrådgiveren er formålet med beretningen at beskrive borgerrådgiverens arbejde det forudgående år, herunder antallet og typer af henvendelser, hvilke overordnede forhold, der især er konstateret og opfølgende initiativer.

Det er en dynamisk proces at lave en beretning, der forsøger at formidle de opmærksomhedspunkter henvendelserne fra året giver anledning til. Ligesom i den almindelige sagsbehandling, hvor der ofte skal foretages en konkret og individuel vurdering, så er det også tilfældet med en beretning.

Beretningen er således en anledning til at få et indblik i maskinrummet hos borgerrådgiveren. Hvad henvender borgerne sig om? Hvad fylder hos borgerne? Hvordan virker kommunen som helhed? Hvad skal man være opmærksom på? Både set fra et byrådsmedlems side og set fra administrationens side.

Dernæst skal overblikket skabe læring. Det er dog stadig et udpluk af henvendelserne, der bliver nævnt i beretningen. Så selvom det denne gang er et spadestik dybere, er det ikke ensbetydende med, at alle henvendelser dermed bliver beskrevet direkte eller indirekte.

Der er fordele og ulemper ved at gå et spadestik dybere ned.

Fordelen ved den nye model er, at det (forhåbentligt) giver en bedre indsigt i sagerne hos borgerrådgiveren og dermed en større indsigt i, hvad man skal være opmærksom på og hvad der eventuelt skal laves om på eller gøres bedre. Det enkelte center får også på denne måde et overblik. Det overblik gav jeg de enkelte centre med dertilhørende direktør sidste år på individuelle møder mundtligt, hvilket affødte gode drøftelser. I år vil møderne komme efter beretningen har været forelagt Byrådet.

Ulempen er, at det tager længere tid at udarbejde. Derudover kan det enkelte center og afdeling opleve sig sat for meget på spot, hvilket kan hæmme læringen mere end det gavner, hvis de oplever de skal forsvare sig efterfølgende. Eksemplerne kan desuden opleves at være for nærgående. Det kan endvidere være, at man som center alene forholder sig til de afsnit, hvor man er nævnt og således ikke lærer af de andre centres udfordringer eller gode initiativer.

Det er således ikke sikkert, at det er den måde beretningerne kommer til at være på fremover. Det kommer an på responsen, herunder hvordan det påvirker læring, hvilket er mit hovedfokus. Hvis et spadestik dybere går ud over læringen, er det ikke den rette vej at gå. Det vil endvidere afhænge af indholdet af henvendelserne i det år beretningen vedrører.

I denne beretning er der ikke som tidligere en selvstændig tabel for borgerrådgiverens håndtering af henvendelserne, men det flettes ind undervejs igennem eksemplerne. Der er endvidere heller ikke et selvstændigt punkt vedrørende opfølgning på anbefalinger fra sidste beretning, idet de tiltag, der har været, er flettet ind undervejs i beretningen der, hvor det gav mening.

Utilfreds med kommunens tilgængelighed – ny kategori

Mange af mine samtaler med borgerne i 2022 er startet med en kommentar om enten kommunens telefontider, telefonsystemet, tidsbestilling eller noget i relation til digital post. Det har med andre ord handlet om kommunens tilgængelighed.

Det følger af god forvaltningsskik, at en myndighed bør indrette sig, så den er åben og tilgængelig for borgerne. Det indebærer blandt andet hensigtsmæssige åbningstider for personlige og telefoniske henvendelser; ventetider, der ikke er urimeligt lange; besvarelse af telefonopkald, så borgerne ikke ringer forgæves; fysisk indretning, der tilgodeser behov for diskretion, mv.

Nogle gange var det eneste årsag til, at borger henvendte sig til mig og andre gange var det en del af samtalen. Efterhånden som det tog om sig med enslydende henvendelser, besluttede jeg mig for at lave en ny kategori i min liste over, hvad den primære årsag er til borgers henvendelse til borgerrådgiveren. Men den kategori anvendes kun, hvis det er det primære, der har fyldt i samtalen. I de øvrige sager har jeg noteret det ned på anden vis, således at jeg kunne være opmærksom på, om der var en rød tråd i henvendelserne eller på anden vis relevante mønstre.

Antallet af sager

I perioden 1. januar til 31. december 2022 har der i alt været 374 antal registrerede henvendelser, fordelt på henholdsvis 325 hovedsager og 49 følgesager.

Henvendelserne er opdelt i henholdsvis hoved- og følgesager for bedre at ramme ind de knopskydninger af nye klagepunkter og nye spørgsmål, der opstår undervejs i mit forløb med borgerne, i de situationer, hvor det er relevant. For begge typer af sager gælder det, at der er tale om en selvstændig behandling af sagen. Der er således ikke tale om alle de gange den enkelte borger kontakter mig. En borger kan således sende mange mails om stort set samme problemstilling, men det vil kun figurere som 1 henvendelse alt afhængig af emne. Omvendt kan en borger sende en henvendelse, der dækker over to forskellige centre og med to forskellige problemstillinger. Der vil det blive registreret som 2 henvendelser.

I tabel 1 kan man se, hvordan henvendelserne har fordelt sig på henholdsvis hoved- og følgesager, sammenlignet med henholdsvis 2020 og 2021.

Tabel 1: Antal sager hos borgerrådgiveren fordelt på sagstype og år.

År	2020	2021	2022
Hovedsager	214	232	325
Følgesager	15	36	49
I alt	229	268	374

Der er sket en stigning på mere end 100 registreret henvendelser. Det kan der være mange grunde til, men én af grundene kan hænge sammen med, at der i det nye digitale postsystem er lavet hele 7 kategorier, der alle fører hen til borgerrådgiveren. Med det digitale postsystem menes det system, hvor borgerne via log-in med MitID kan skrive til kommunen. Når borgeren er logget ind via MitID viser der sig en række forskellige indgange/kategorier, som borgeren kan skrive direkte til og på den måde bliver henvendelsen kanaliseret hen til den rette afdeling i kommunen.

De 7 kategorier i digital post under Borgerrådgiveren er:

- Hjælp til at forstå
- Klagemuligheder
- Klage over kommunens sagsbehandling
- Råd og vejledning
- Sagsbehandling og sagsbehandlingsprocedure
- Styrke dialogen
- Vejviser

Under kategorierne er der en forklaring på, hvad kategorien handler om. Ved hjælp af kategorierne oplever jeg, at flere bliver opmærksomme på borgerrådgiveren. Jeg kan ikke altid gennemskue, om det var med vilje, at borger sendte henvendelsen til mig eller om det var tilfældigt, for ind i mellem var der borgere, der svarede, at de var overrasket over, at den kom til borgerrådgiveren, men de var da glade for, at jeg kunne hjælpe dem. Det har ingen betydning for behandlingen af sagen, hvilken kategori borgeren vælger. Kategorierne er alene ment som en hjælp for borgerne. Jeg har prøvet at se, om man kunne blive lidt klogere på, hvilke kategorier borgerne vælger, men der er ikke nødvendigvis logik i deres valg af kategori.

Flere steder på kommunens hjemmeside er der endvidere henvisninger til borgerrådgiveren, hvilket også kan være årsagen til øget kendskab til funktionen.

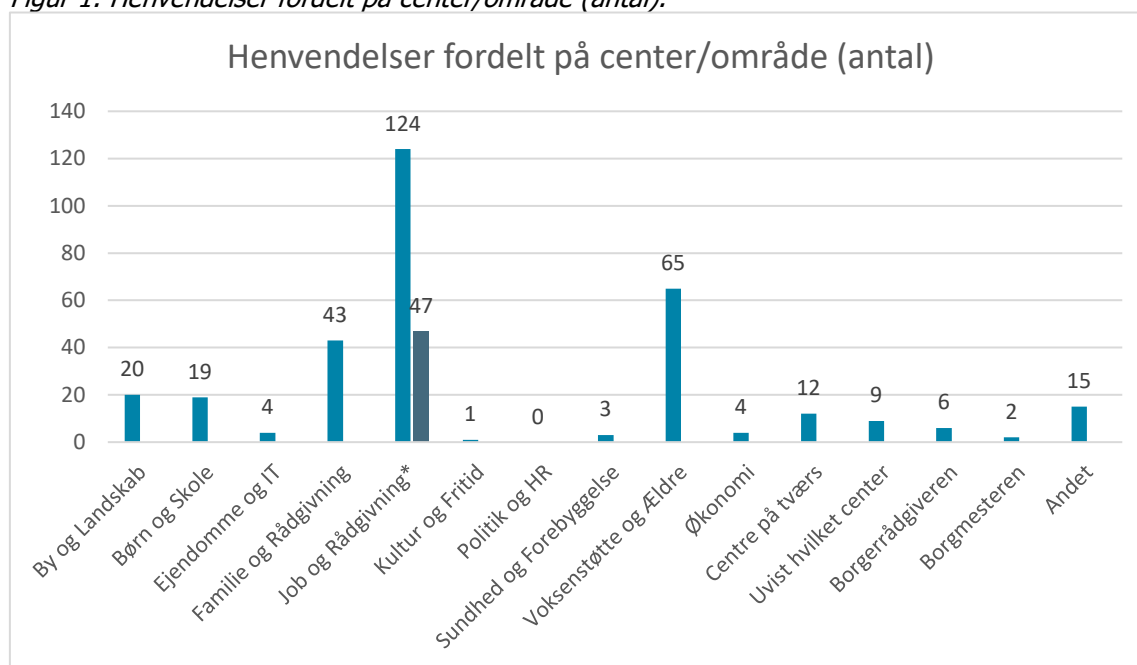
Årsagen til stigningen i henvendelser skyldes også mange henvendelser, der vedrørte MitID, pas eller handlede om, hvordan man skulle skrive til en bestemt afdeling.

Derudover er der generelt et øget kendskab til borgerrådgiveren, også på landsplan. Jeg prøver at spørge borgerne, hvor de har hørt om funktionen og det typiske svar er, at det har de fået anbefalet. Hvem der har anbefalet det er en meget bred skare af alt fra egen

læge, familie, venner, foreninger, til en medarbejder i kommunen. Det glæder mig især, når jeg hører, at det er en medarbejder i kommunen, dels fordi det viser, at de kender til funktionen og dels at den er værd at anbefale.

I figur 1 kan man se de registrerede henvendelser fordelt per center eller område. Bemærk, at det er de navne centrene havde i 2022. "Andet" dækker over de henvendelser, der ikke vedrører et konkret center, en anden myndigheds ansvarsområde, så som Udbetaling Danmark, Ankestyrelsen, Familieretshuset, samt privatretlige spørgsmål, mv. Når henvendelsen vedrører flere centre på en gang og det er det tværfaglige, der har været relevant, samles de i kategorien Centre på tværs. Henvendelserne kategoriseres under et center, når de vedrører centerets område direkte eller indirekte som følge af deres opgaveportefølje.

Figur 1: Henvendelser fordelt på center/område (antal).



* Job og Rådgivning er i figuren opdelt i Borger og Ydelse (124 henvendelser) og øvrige afdelinger i centeret (47 henvendelser).

Ligesom tidligere år fordeler henvendelserne sig på de fleste af kommunens centre, men hovedsagligt på det sociale ansvarsområde, hvilket vil sige Center for Job og Rådgivning, Center for Voksenstøtte og Ældre og Center for Familie og Rådgivning. De 3 centre har generelt hyppig kontakt med borgere. Den hjælp de centre yder og de afgørelser de træffer har endvidere stor betydning for den enkelte borger. De andre kommuners borgerrådgivere ser samme fordeling af henvendelserne.

Man skal være varsom med at forstå antallet af registrerede henvendelser som et tegn på, at det enkelte center har mange utilfredse borgere. Det er ikke nødvendigvis tilfældet, da henvendelsen også kan vedrøre vejledning. Det handler også om, at kendskabet til borgerrådgiverfunktionen måske er mere udbredt blandt borgere, der har med de 3 ovenstående centres område at gøre. Derudover dækker de 3 centre over mange enheder.

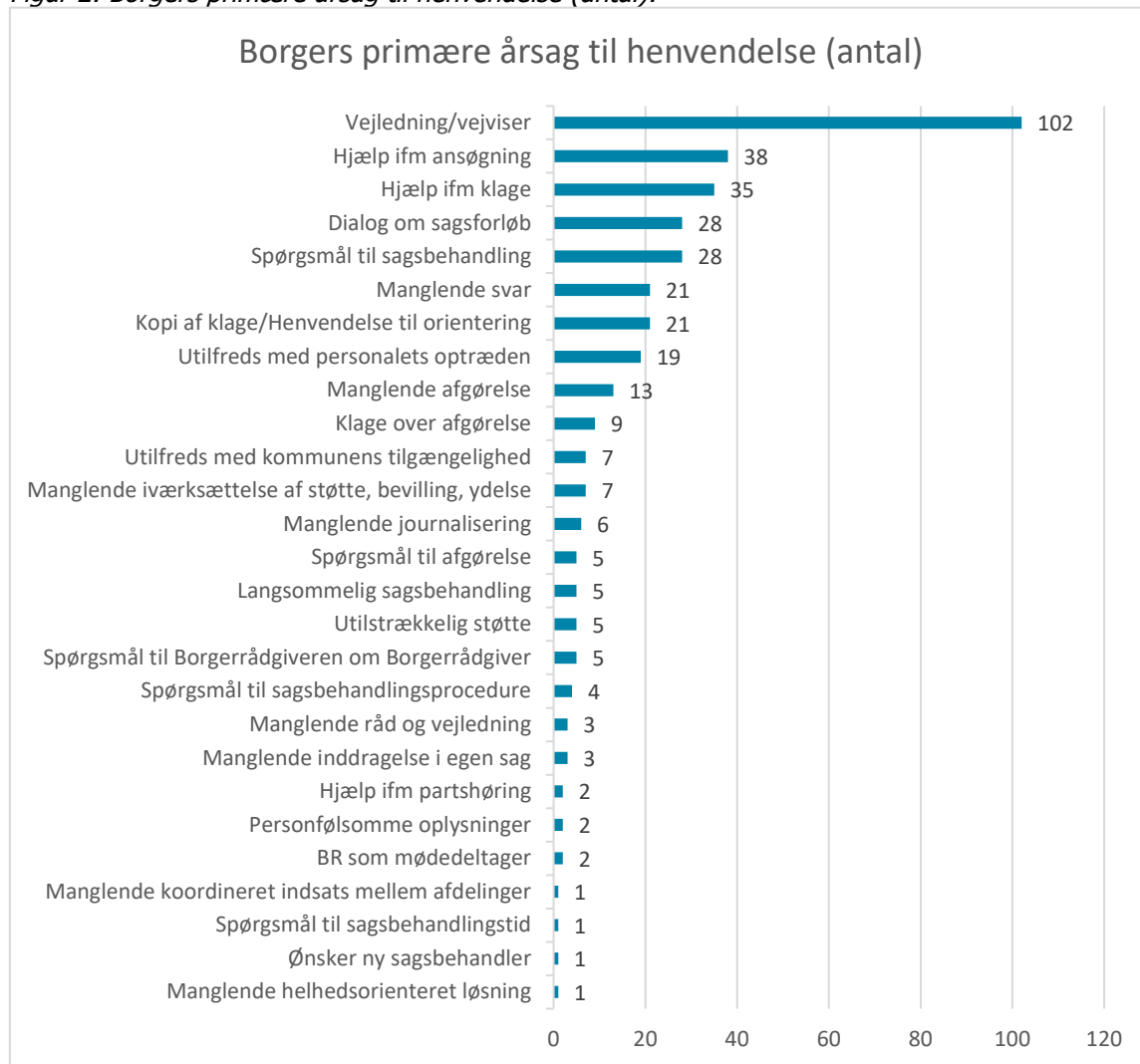
Den primære årsag til borgernes henvendelse

I figur 2 kan man se, hvad den primære årsag er til borgernes henvendelser i perioden. Modsat tidligere beretninger er kategorierne ikke længere samlet i såkaldte samlekategorier.

Når henvendelsens problemstilling skal kategoriseres, er fokus lagt på, hvad fylder mest hos borger. Hvad går deres primære utilfredshed ud på og hvad vil de gerne opnå med henvendelsen til borgerrådgiveren. Hvis der ikke er tale om en klage/utilfredshed drejer det sig da om, at de fx har nogle spørgsmål eller gerne vil have hjælp til noget.

I bilag 3 kan man læse mere om, hvordan henvendelserne bliver kategoriseret. Kategorierne er en bred vifte af muligheder og placeringen af den enkelte registreret henvendelse i en kategori afhænger af, hvad jeg vurderer fokus har været i borgers henvendelse. Kategorierne er ikke et udtryk for, hvad jeg selv bedømmer det enkelte centers ageren til at være. Kategorierne skal ses som et vejledende arbejdsredskab.

Figur 2: Borgers primære årsag til henvendelse (antal).



Som det fremgår af figuren var de 5 hyppigste årsager til borgernes henvendelser i 2022:

- Vejledning/vejviser
- Hjælp i forbindelse med ansøgning
- Hjælp i forbindelse med klage
- Dialog om sagsforløb
- Spørgsmål til sagsbehandling

I denne beretning er der under udvalgte problemstillinger gået mere i dybden med eksempler fra beretningens periode. Ved mange af eksemplerne fremgår det hvilket centers område det vedrørte og hvad henvendelsen blev kategoriseret som. Derved får man en fornemmelse af kategoriernes indhold, både de 5 ovenfor og de øvrige.

I bilag 1 er der en tabel for hvert direktørområde, hvor man kan se borgernes henvendelser fordelt på det enkelte direktørområdes centre.

Udvalgte problemstillinger

Nedenfor gennemgår jeg nogle af de gennemgående eller på anden vis relevante problemstillinger, der har kendetegnet henvendelserne i denne beretnings periode. Hovedtemaet for beretningen er **borgernes oplevelse af kommunen**. Via eksempler fra beretningens periode beskrives dette.

En stor del af henvendelserne i beretningens periode har været karakteriseret ved at handle om betjening af borgerne på den ene eller anden måde. Emnet går på tværs af det som jeg kalder den primære årsag til borgers henvendelse. Den primære årsag til henvendelse kan således eksempelvis være vejledning/vejviser, utilfredshed med personalets opførsel, manglende svar og utilfredshed med kommunens tilgængelighed.

Nedenfor kommer forskellige varianter af eksempler fra beretningens periode. Først kommer der et potpourri af eksempler, der viser, hvor bredspektret emnet er. Dernæst kommer selvstændige afsnit med mere tilbunds gående temaer, så som personalets optræden, sagsbehandlingstid, hvordan man skriver til kommunen, mv.

Potpourri:

- Borger havde oplevet mange sagsbehandlerskift, men uden hun undervejs fik det oplyst. Det var således på bagkant eller ved en tilfældighed, at hun opdagede, at der nu var kommet en ny sagsbehandler på. Jeg havde en dialog med afdelingen. De oplyste, at den sædvanlige procedure bestemt ikke var fulgt i denne sag og det forløb borger havde været igennem, ville de tage ved lære af. Afdelingen kontaktede selv borger og beklagede. (Familie og Rådgivning, registreret som *Manglende inddragelse i egen sag*)
- Borger fortalte om mange forskellige ting, lige fra forhold i boligselskabet til et grundlæggende ønske om hjælp fra kommunen, men samtidig alligevel ikke, fordi borger havde mistet tilliden til kommunen efter en episode, der skete for 1,5 år siden. Jeg skrev til afdelingen og oplyste, at borger måske kunne have glæde af et besøg af en medarbejder fra afdelingen. De skulle være opmærksomme på, at borger fortsat var påvirket af en tidligere episode med kommunen. (Voksenstøtte og Ældre, registreret som *dialog om sagsforløb*)
- Borger klagede over ikke at kunne få kontakt med afdelingen. Borger havde ringet forgæves til det nummer, der var anført på brevet. Det viste sig at være et forældet nummer. Der var en frist, der skulle nås og derfor var borger ganske presset af ikke at kunne komme i kontakt med afdelingen. Afdelingen havde kontaktet borger, da vedkommende endte med at møde op på rådhuset for at få nogen i tale. Det hele havde nu løst sig, men borger var utilfreds med, at det kunne ske og kontaktede mig derfor. Idet afdelingen selv var blevet opmærksomme på det forkerte nummer i brevet, nu hvor de selv havde været i kontakt med borger, gjorde jeg ikke mere ved det. (Voksenstøtte og Ældre, registreret som *dialog om sagsforløb*)
- Borger fortalte om forløbet i forbindelse med et hjælpemiddel, der gik i stykker og afdelingens svar og mangelfulde håndtering af sagen, der efterlod borger ganske hjælpeløs. Nu havde borger klaget til Borgmesteren og fået et lånehjælpemiddel. (Voksenstøtte og Ældre, registreret som *Dialog om sagsforløb*.)
- En familie manglede afklaring i forhold til et nyt skoletilbud. Det havde i mere end 6 måneder stået klart for alle, at barnet burde have et nyt skoletilbud. Familien havde spurgt PPR om status og PPR bekræftede at have modtaget papirerne, men kunne ikke oplyse yderligere. Jeg havde en dialog med leder, der oplyste, at sagen ikke havde været håndteret optimalt og efter sædvanlig procedure. PPR havde arbejdet på mulige løsninger, men på grund af en misforståelse havde de lagt deres fokus på at finde et skoletilbud, der skulle tage højde for noget særligt,

hvilket viste sig ikke at være behov for (Børn og Skole, registreret som *Manglende iværksættelse af støtte, bevilling, ydelse*).

“Hvornår er der nogen, der kan hjælpe mig?”

Som nævnt i indledningen har kommunens telefontider og tidsbestilling fyldt i borgernes henvendelse til borgerrådgiveren. Det skyldes blandt andet et øget behov for hjælp til blandt andet MitID og pas.

At alle danskere i løbet af 2022 skulle installere MitID har jeg således også kunnet mærke. Det har været forskelligt, hvad borgers primære årsag til henvendelse til borgerrådgiveren har handlet om. Det har eksempelvis handlet om utilfredshed med kommunens tilgængelighed i forhold til tidsbestilling; vejviser i forhold til hvor man skulle henvende sig, hvis man havde brug for ekstra hjælp til at få det installeret eller hvordan man skulle skrive direkte til afdelingen eller hvor man skulle hente aktiveringskode; utilfredshed med personalets opførsel; ønske om vejledning i forhold til, hvordan man installerer det eller konkrete spørgsmål i forhold til aktiveringskode, mv.

Hovedparten af disse henvendelser er blevet sendt videre til afdelingen, idet det alene er afdelingen, der har kunnet svare på borgers meget konkrete spørgsmål. I andre tilfælde har jeg kunnet yde generel vejledning.

En havde oplevet, at da hun ringede til kommunen for at høre, hvad tid hun havde bestilt, kom medarbejderen til ved en fejl at slette tiden. Det var borger meget frustreret over for nu kom hun bagud i køen med tidsbestilling, og derfor henvendte hun sig til mig. Jeg havde en dialog med afdelingen, der beklagede, at der var sket en fejl. De fandt hurtigt en ny tid til borger og kontaktede selv borger.

Mange af de henvendelser, der har handlet om MitID, kunne lige så vel være gået til afdelingen selv og ikke til borgerrådgiveren. Årsagen til, at de borgere alligevel har henvendt sig til borgerrådgiveren, kan skyldes et ønske om at få mere konkret hjælp til at installere; at få en tidligere tid end det som er muligt i tidsbestillingssystemet eller utilfredshed med at have fået en tid så langt ud i fremtiden, når behovet er nu og her; samt en usikkerhed om hvem man skal kontakte med spørgsmål om MitID. Det er mit umiddelbare gæt.

Der har ligeledes været spørgsmål til folkeregister, pas, kørekort, mv. De er også sendt videre til afdelingen.

Den nye mulighed for hotline til hjælp og udvidede telefontider i 2023 vil helt sikkert forbedre oplevelsen af tilgængelighed og hurtigere hjælp. Jeg går også ud fra, at de fleste har fået styr på MitID, hvilket også må lette på presset.

“Hvordan skriver jeg til afdelingen?”

Der har været henvendelser af denne type, hvor borger enten spørger, hvordan man skriver til en bestemt afdeling eller oplyser, at et link ikke virker og nu ved de ikke, hvortil de så skal sende. I andre tilfælde vælger de at sende deres henvendelse til kommunen via mig, fordi de ikke ved, hvortil den ellers skal sendes. Måske har de inden da forgæves forsøgt at finde en vej ind, og nu har de opgivet. Der har også været tilfælde, hvor de sender den til mig, så de er sikker på, at den kommer frem.

Nogle af henvendelserne har karakter af vejledning eller vejviser, andre har haft karakter af en eller anden form for utilfredshed med kommunen. Det er under alle omstændigheder en mulighed at betragte det som en reel feedback til kommunen om, at borgerne og de erhvervsdrivende i nogle tilfælde har vanskeligt ved at finde den rette kontaktindgang i kommunen.

Når Besvar-knappen ikke virker

Der var eksempelvis en borger, der oplyste, at der i partshøringsbrevet ikke var en “besvar-knap”, som borger ellers har været vant til, at der har været. Det var en nem måde at

kunne besvare henvendelsen på og borger var således sikker på, at den kom frem til det rette sted. Borger klagede over, at der i brevet ikke var den mulighed. Endvidere, at der i brevet ikke var en henvisning til, hvordan man så kunne besvare partshøringen. Selvom det kunne være en nærliggende tanke, at kommunen ikke var interesseret i at høre, hvad borger i givet fald ville svare i partshøring, så var det naturligvis ikke tilfældet.

Igennem de seneste år og især også igennem beretningens periode har der været forskellige udfordringer med digital post. I nogle perioder har der været adgang til nogle funktioner, som kort tid efter ej længere var muligt. Sådan har det også været med "besvar-knappen" i brevene fra kommunen – i nogle perioder virkede den og i andre ikke. I nogle perioder var den automatisk slået til, i andre skulle man selv slå den til. Da kommunen sendte dette brev, kan det tænkes at være i den periode, hvor besvar knappen måske ikke var mulig eller den skulle slås til manuelt. Det stod ikke afdelingen klart, hvad der var gået galt, men det var da et opmærksomhedspunkt om ikke andet, at man i brevene laver en henvisning til, hvordan man kan kontaktes. Jeg havde en dialog med afdelingen og samtidig oplyste jeg borger, hvordan afdelingen kunne kontaktes. (Børn og Skole, registreret som *Utilfreds med kommunens tilgængelighed*).

Selvom om der ikke er en besvar knap i brevet, er det muligt at skrive til kommunen på anden vis. Der er mange veje ind og hvis alt går galt og man ikke ved, hvortil man skal sende, så er der nederst på alle sider på hjemmesiden et link til hovedpostkassen, der hedder Generelle henvendelser. Den findes også som en kategori inde i den digitale postkasse. Men det fører mig til næste punkt:

Gode søgeord, meningsfulde kategorier og logiske navne

Der er lagt et stort arbejde både fra IT og fra de forskellige afdelingers side til, at det skulle være nemt for borger at skrive til kommunen. Det nye digitale postsystem har desuden gjort det nemmere end før ved at man kan søge på ord og man kan se kategorier igennem. Det er således blevet meget bedre, men der har som nævnt været henvendelser i denne periode, der har vist, at kommunen ikke er helt i mål endnu. Der skal lige finpudses lidt mere. Nedenfor er nogle eksempler på henvendelser, hvor det har givet udfordringer.

Borger oplyste, at det var svært at skrive til Voksenstøtte via digital post, da der ikke var nogle kategorier, der passede på voksenstøtte eller merudgifter. Vi gennemgik det sammen i telefonen og ganske rigtigt var der ingen match ved søgeordene "*Voksenstøtte*" eller "*merudgifter*". Via kommunens oversigt over fagcentre, under voksenstøtte, og derefter personlig støtte (som var deres bedste bud selvom de ikke forstod, hvad det indebar) kommer man videre til kategorierne Aflastning, BPA og Ledsager, men ikke merudgifter.

Der var endvidere ikke en besvar mulighed, da de modtog afgørelsen. De havde således svært ved at komme i kontakt med afdelingen, herunder hvorhen de skulle sende klagen over afgørelsen. De efterspurgte, at der enten var en besvar-mulighed, da de modtog afgørelsen eller at der var et link til kontakt med afdelingen. Jeg videresendte klagen til afdelingen, hvor jeg nævnte ovenstående problemstilling (Voksenstøtte og Ældre, registeret som *klage over afgørelse*).

En anden borger havde også svært ved at finde ud af, hvortil klagen over en afgørelse skulle sendes til. Det var Visitation og Hjælpemidler, der skulle have den. Borger sendte den derfor til mig. Det var midt i min sommerferie (højsæson) og derfor blev den først videresendt til afdelingen, da jeg var retur. Det bevirkede, at genvurderingsfristen på de 4 uger var svær for afdelingen at nå, idet ved modtagelsen var der allerede gået 2 uger af fristen. Det meddelte afdelingen til borger straks efter modtagelsen af klagen fra mig. Det blev borger ret frustreret over og beklagede sig til mig over, at jeg ikke havde sendt den hurtigere afsted til afdelingen. Jeg kunne godt forstå frustrationen, men måtte oplyse, at jeg desværre ikke kunne gøre det anderledes, idet jeg var på ferie og andre kan ikke tilgå min post eller mine sager i mit fravær. (Voksenstøtte og Ældre, registreret som *Klage over afgørelse*).

Jeg har adskillige gange været i dialog med IT om denne problemstilling, at borgerne ikke får oplyst, når der er fravær. Der er desværre ikke mulighed for at lave et autosvar i digital

post. Det er endelig lykket for nyligt, at der i de automatiske kvitteringer på henvendelser til kommunen, står et link til borgerrådgiverens hjemmeside samt to andre enheder, der ligeledes har lukkeperioder uden at der er andre, der betjener deres postkasser ved fravær. Det bevirker forhåbentlig en anden gang, at borger kan tjekke, om der er fravær.

Et andet eksempel er i forhold til MitID. På kommunens hjemmeside er der informative oplysninger om MitID samt mulighed for tidsbestilling til personligt fremmøde. Endvidere kontaktoplysninger til MitID support, men ingen kontaktoplysninger til Borger og Ydelse (Borgercenteret). Inde i Digital post er der mulighed for via søgeord eller kategorier at finde frem til den rette afdeling. I forhold til MitID er det hverken oplistet som et søgeord eller under en kategori. På kommunens hjemmeside under kontakt kan man finde en oversigt over centrenes og afdelingernes kontaktoplysninger. De er inddelt i emner. MitID er ikke en af emnerne.

Jeg har gjort afdelingerne Borger og Ydelse, Voksenstøtte, Visitation og Hjælpe midler, Opkrævning og Ejendomsskat samt IT opmærksom på behovet for at optimere "kontakthierarkiet" som det kaldes, således, at det er nemmere for borgerne at skrive til kommunen, hvis de har konkrete spørgsmål i forhold til eksempelvis MitID, merudgifter på voksenområdet, voksenstøtte, Visitation, mv. Visitation og Hjælpe midler har gjort et stort stykke arbejde på hjemmesider og i kategorierne i digital post, mv. Det eneste jeg savnede der var, at man kunne søge på ordet Visitation, da det er et ord borgerne kender. Opkrævningen har rettet deres til.

Det er ikke kun borgerne, der ikke kan finde den rette vej ind i kommunen. Jeg får således også henvendelser fra erhvervsdrivende, der ikke kan finde den rette vej ind. De sender den så til mig eller eksempelvis kommunens DPO, der så sender den videre til mig, hvorefter jeg videreforder den til rette afdeling.

Kært barn har mange navne

Tak for din henvendelse, hvor du har indsendt oplysninger til brug for en igangværende sag i afdelingen for Borger og Ydelse (i brevet kaldet Borgerservice). Afdelingen hører under Center for Job og Rådgivning. (...)

Hvis du har brug for at komme i kontakt med afdelingen, kan du her finde deres kontaktoplysninger under Borgercenter

Ovenstående er et typisk eksempel på de krumspring jeg skal igennem, når jeg skal forklare en borger om afdelingen. Der er dog ikke understregninger i brevet. Kært barn har som sagt mange navne og det har afdelingen også. Der er således ikke sammenhæng mellem, hvad afdelingen hedder officielt; hvad der står i brevene; hvad der står på hjemmesiden; hvad afdelingen kaldes i folkemunde; og hvad både afdelingens egne medarbejdere og øvrige medarbejdere kalder afdelingen.

At der står Borgerservice i brevene om eksempelvis bevilling/afslag på ydelser eller udbetaling af ydelser, har jeg fået oplyst skyldes, at det nye system Kommunernes Ydelsessystem (KY) åbenbart kun accepterer to navne – enten er afsender Jobcenter eller også er det Borgerservice.

Derudover består afdelingen Borger og Ydelse af mange forskellige teams, hvoraf noget af det hører under det man klassisk kalder Borgercenter/ Borgerservice (Folkeregister, sundhedskort, pas og kørekort). Afdelingen består også af "Ydelses-delen", hvilket er tildeling og udbetaling af ydelser så som hjælp til forsørgelse, særydelser, enkeltydelser og beboerindskudslån, pension og sygedagpenge. Derudover er der Callcenteret og Kontrol.

Jeg er opmærksom på, at det er en svær kunst at finde det rigtige navn, der dækker hele paletten på retfærdig og logisk vis. Jeg har nemlig været i dialog med flere om det. Jeg vil blot her gøre opmærksom på, at det for borgerne er forvirrende, at afdelingen hedder noget i en sammenhæng og noget andet i en anden sammenhæng. De fleste borgere kender begrebet Borgercenter eller Borgerservice, hvilket jeg går ud fra er grunden til, at det på hjemmesiden og når afdelingen omtales enten af borgere eller medarbejdere, ofte

blive benævnt med det navn. Også i politiske dagsordner, har jeg bemærket. Jeg vil anbefale, at det ensrettes i breve, på hjemmeside, mv hvad afdelingen hedder eller at man på anden vis forklarer på eksempelvis hjemmesiden, under de relevante sider, afdelingens officielle navn.

Nu hvor vi er ved navne – at der er to centre, der hedder noget med rådgivning kan også være forvirrende for borgerne, især i en hurtig vending i telefonen, for var det Familie og Rådgivning, der blev sagt eller var det Job og Rådgivning eller var det mon Rådgivningshuset eller var det Borgerrådgiveren? Det kan også skabe forvirring, om det var Rådgivningshuset, der blev sagt eller Borgercenter eller Borgerrådgiveren. For ikke at tale om de 2 afdelinger, der begge hedder noget med vej - Vej og Park & Vej og Trafik.

Gud har du ikke andet at tage dig til end at filosofere over navnene på afdelingerne eller hvilke søgeord, der er i digital post, tænker du måske. Jo, men faktisk er det her også en del af funktionen som borgerrådgiver, ligesom det er kommunens opgave som helhed, for det hører under det forvaltningsretlige område, så som god forvaltningsskik og vejledning, hvorunder også vejviser hører til. God forvaltningsskik er en samlet betegnelse for normer og principper for, hvordan myndighederne bør opføre sig overfor borgerne. Det indebærer mange forskellige ting, men i denne sammenhæng kan nævnes, at det dækker over, hvordan de enkelte forvaltninger bør indrette sig for at være tilgængelige for borgernes henvendelser; rimelige åbningstider for personlige eller telefoniske henvendelser, hensigtsmæssige informationstavler eller anden tilsvarende oplysning, fysiske forhold der tilgodeser den eventuelt påkrævede diskretion, mv.

Andre eksempler på henvendelser vedrørende breve fra kommunen

Der har også været henvendelser, hvor borger har undret sig over den titel brevene i digital post bliver angivet med. En af borgerne studsede fx over, at der alene stod en kode. Borger var usikker på, om det mon var et udtryk for et falsk brev. I forbindelse med den henvendelse var jeg i dialog med afdelingen for at høre, hvad det handlede om og om der kunne gøres noget ved det. Det var der ikke i dette tilfælde. Det er et centralt system, der generer de breve, men de var enige i, at det var uhensigtsmæssigt.

I andre tilfælde har der været vores eget postsystem, der kun kunne navngive brevene som "Brev fra Frederikssund Kommune". Det var borgerne heller ikke begejstret for, idet de så ikke kunne se, hvad det pågældende brev indeholdt. Det blev efterfølgende rettet til. Det er i det hele taget en ret dynamisk proces at optimere digital post. Der ligger mange timers udfordringer i det for IT. Hver gang noget lykkes, så opstår der nye udfordringer eller perioder, hvor en løsning lige pludselig ikke længere virker. Men IT er meget lydhøre og gør et stort arbejde for at få det hele til at lykkes.

Det er stort og småt borgerne henvender sig om. Her er et eksempel på det, der viste sig at være ganske uskyldigt. Borger kunne ikke forstå det brev hun havde modtaget fra kommunen. Der stod blot "Svar fra Frederik". Der var ingen bilag med. Udover det forvirrede borger, fortalte borger, at hun havde en igangværende konflikt med en, der hedder Frederik og derfor var det ganske frustrerende ikke at kunne se, hvad Frederik så havde svaret. Vi løste mysteriet ved over telefonen at gennemgå borgers indkomne post i den digitale postkasse. Det viste sig at være den nye automatiske kvitteringsskrivelse fra Frederikssund Kommune. Teksten i overskriften var i dette tilfælde blevet forkortet på en sådan måde, at det kunne forstås på en anden måde. Egentlig var det bare "Svar fra Frederikssund Kommune", der skulle have stået. Borger var meget lettet og vi fik et godt grin, da mysteriet blev løst.

Personalets optræden

Emnet personalets optræden kan være et meget ømtåleligt emne, da det straks kan fremkalde alskens følelser og tanker i både den, der har oplevet det, hos den, der bliver "beskyldt", for lederen, mv. For borger er der desuden den frygt, at hvis man siger noget om det, hvad så hvis det resulterer i, at ens sag bliver håndteret på en dårligere måde. For medarbejderne er det ej heller sjovt, da alle gør sit bedste og ingen har den hensigt at komme til at tale grimt til en borger. Alle ved, at det skal man ikke. Men da vi har med

mennesker at gøre, reagerer vi ikke altid som planlagt. Der kan således være noget i samtalen, der på den ene eller anden måde trigger noget. Man bliver utålmodig, eller man føler, at den anden beklikker ens faglighed eller oplever, at den anden højner tonefaldet, hvorefter man automatisk følger med op, eller man har ikke fået spist, eller man har travlt, eller ... der kan være mange grunde.

Nedenfor er eksempler fra beretningens periode. Nogle af eksemplerne er registreret som *utilfreds med personales optræden*, andre har det været en del af samtalen, men hvor hovedemnet er registreret under en anden kategori.

Borger klagede over sin sagsbehandler. Borger beskrev, hvordan sagsbehandleren glemte at fortælle ydelses-afdelingen, at borger var overgået til anden ydelse. Der manglede notater i sagen. Der blev ikke indhentet de rigtige lægelige oplysninger og der blev brugt de forkerte blanketter. Borger følte sig talt ned til. Borger havde bedt om en dagsorden til møder, men fik det ikke. Borger havde stadig ikke modtaget referatet fra sidste møde. I de tidligere referater var der beskrevet forkerte oplysninger om borger. Borger oplevede, at sagsbehandler misforstod det borger sagde. Oplysninger blev sendt på almindelig mail. Sagsbehandler havde endvidere oplyst, at de oplysninger borger skulle sende ind, ikke var modtaget. I forhold til den del, kontaktede jeg IT, der fik lokaliseret borgers henvendelse. IT var så hurtige, at jeg samme dag kunne ringe til borger og oplyse, at borgers henvendelse var kommet til kommunen. Det var borger meget lettet over. Borger kunne endvidere fortælle, at hun lige var blevet ringet op en ny sagsbehandler og de var blevet enige om at starte på en frisk. Jeg gjorde derfor jeg ikke mere ved sagen i dette tilfælde. (Job og Rådgivning, registreret som *utilfreds med personalets optræden*)

Et andet eksempel var en borger, der beskrev, hvordan sagsbehandler var svær at få kontakt med, usikker i sin viden, venter ikke tilbage med svar, mv. Borger ønskede derfor en ny sagsbehandler, men ville inden da gerne snakke med afdelingen om samarbejde og mangel på samme. Jeg sendte denne henvendelse over til lederen, da lederen bedst selv kunne tage hånd om henvendelsen. (Familie og Rådgivning, registreret som *Utilfreds med personalets optræden*)

Eller dette eksempel, hvor borger klagede over, at sagsbehandler først dukkede sent op på et tværfagligt online møde. Derudover beskrev borger, hvordan sagsbehandler ikke fik handlet på de ting borger sendte ind. Afdelingen beklagede og forklarede. Jeg fik kopi af svaret (Familie og Rådgivning registreret som *Kopi af klage/ Henvendelse til orientering*)

Et tredje eksempel er denne borger, der fortalte mig, at hun ikke havde penge til strøm. Igennem 3 uger havde hun forsøgt at få kontakt til afdelingen for at få hjælp til, hvordan hun skulle søge. Da der efter 4 uger endelig var en, der ringede tilbage, var det en ganske ubehagelig samtale, idet borger oplevede, at medarbejderen i lyntempo gennemgik, hvordan der skulle søges. Borger følte sig talt henover hovedet og forstod ikke budskaberne og blev til sidst meget frustreret. Medarbejderen lovede at sende et skema, hvilket hun dog aldrig gjorde. Jeg havde en dialog med afdelingen om borgers oplevelser, hvilket de tog alvorligt og der blev fulgt op på sagen, herunder sikret, at det rette skema blev sendt. (Job og Rådgivning, registreret som *Utilfreds med personales optræden*)

Et fjerde eksempel er en borger, der var meget ked af den samtale hun havde haft med afdelingen i forbindelse med et hjælpemiddel. Idet jeg i forbindelse med 4 andre henvendelser fra borgere kunne høre, at der mere eller mindre var tale om en enslydende beskrivelse, kontaktede jeg lederen for, at hun var opmærksom på problemstillingen. De 5 borgere beskrev samtalerne som, at de startede ud med at være i en venlig og imødekommende tone, men efterhånden som samtalen skred frem, oplevede de, at tonen blev mere ubehagelig i form af en blanding af skrap, bedrøvelig og nedladende tone. Centeret skulle kort efter have et forløb omkring myndighedsrollen i et kommunikativt perspektiv og der kunne ovenstående erfaringer inddrages. (Center for Voksenstøtte og Ældre, den her sag registreret som *utilfreds med personalets optræden*, de øvrige sager registreret under andre typer af henvendelser, såsom *dialog om sagsforløb, Hjælp i forbindelse med klage, hjælp i forbindelse med ansøgning*, mv).

Jeg ved af gode grunde ikke, hvad der mere nøjagtigt er sket i de ovenstående beskrivelser af samtaler, men jeg ved dog, at det ikke er meningen, at man som borger skal sidde og være ked af det efter en samtale med kommunen. Måske endda vred eller frustreret, hvilket man ikke var inden samtalen. Nogle gange er det budskabet, fx at det man ønsker sig ikke kan lade sig gøre. Det er et scenarie, men hvis det ikke er tilfældet, men at selve samtalen var ubehagelig, så giver det stof til eftertanke.

Det er forskelligt, hvordan henvendelserne håndteres generelt. Det kommer an på det konkrete tilfælde. Der er således tilfælde, hvor jeg snakker med den relevante ledere, der typisk derefter har haft en snak med borgeren. Nogle gange ønsker borgeren en ny sagsbehandler. Det er ikke altid, at det kan lade sig gøre. Det kommer an på flere faktorer, så som hvor langt sagen er og dermed om det kan betale sig at skifte eller blot vil forværre processen. Nogle gange hjælper det også, at der bliver snakket om det og tingene derefter får mulighed for at rette sig til.

Der er også andre eksempler på kategorien, så som dette eksempel, hvor en borger fortalte, at da han skulle til møde med en medarbejder fra kommunen skulle det pludselig foregå på Rådhuset og ikke hjemme, som det hidtil havde været. Da borger møder op, bliver han taget imod af en vagt. Det havde borger oplevet som meget voldsomt og det havde bragt ham ud af kurs. Borger havde ikke selv haft problemer med medarbejderne, men der havde været nogle episoder, hvor et familiemedlem havde haft nogle sammenstød med medarbejderne, men idet borger mødte op alene, kunne han ikke forstå, hvorfor det skulle gå ud over ham. Jeg havde en samtale med borgers sagsbehandler, der ville følge op på episoden og undersøge, hvad der var sket. (Center for Voksenstøtte og Ældre, registreret som *Utilfreds med personalets optræden*).

Min hensigt med at bringe dette emne på banen er at gøre opmærksom på problemstillingen og opfordre til at have en snak på personalemøder om, hvad det er der sker og hvad man kan gøre ved det. Er der fx brug for supervision eller et forløb à la det, som Center for Voksenstøtte og Ældre har været igennem, hvor man får indblik i myndighedsrollen i et kommunikativt perspektiv eller er det støtte og opmuntring fra kollegerne, der er løsningen.

Det er endvidere vigtigt at huske på, at vi er ikke os selv på arbejdet. Med det mener jeg, at vi alle repræsenterer Frederikssund Kommune og skal således opføre os og tale på vegne af kommunen. De personlige holdninger skal gemmes inde i kroppen. Det er prisværdigt, at der er medarbejdere, der vil passe på kommunens penge, men det er usagligt, når det kommer til udtryk i samtalen med borgeren, i stil med "Er du overhovedet klar over, hvad det koster?", "Det tilbud du har er så svimlende dyrt, at det burde dække dit behov tilstrækkeligt, så du skal ikke også have x", eller "Den leverandør har urimelig høje priser". Disse eksempler er karikeret sat op, men sådan som borgeren har opfattet det, har det været et af budskaberne i forbindelse med en mundtlig dialog, hvor borger ikke har kunnet forstå, hvorfor vedkommende ikke kunne få det som borger gerne ville have. Den form for ytringer skal forblive en indre dialog. Det er borger aldeles uvedkommende. Borger skal have det de har ret til efter loven. Intet mere, intet mindre. Og det skal forklares på saglig vis.

"Hvorfor hører jeg ikke fra afdelingen?"

Automatisk kvittering i digital post er nu en mulighed, så i modsætning til tidligere år, hvor borger kunne opleve komplet radiotavshed, får borger i det mindste en autokvittering i digital post på, at henvendelsen er modtaget i kommunen. Det giver dels en vished om, at den er kommet ind i systemet og dels er det borgerens bevis på, at eksempelvis klagen eller de oplysninger kommunen efterspurgte, er sendt. Det har været ganske brugbart i nogle af de henvendelser, der har været i beretningens periode. Så langt så godt. Nu skal vi have næste fase med – at borgeren får svar på sin henvendelse.

Det var provokerende sagt, for selvfølgelig får de fleste borgere, da svar fra kommunen. Men det hænder, at der er nogle, der ikke får svar eller der går en rum tid, før de får svar og måske endda først efter et par rykkere, inklusive rykkere sendt via mig. Det kan skyldes

flere årsager, men nedenfor er eksempler fra beretningens periode, herunder eksempler, der viser, at det ikke altid er helt så sort/hvidt som først præsenteret.

- Borger havde nu igennem 1,5 måned ikke fået svar på sin henvendelse, hverken i form af kvittering eller svar (denne henvendelse er fra før den automatiske kvittering omtalt ovenfor). Da der var usikkerhed i afdelingen om, hvornår de fik henvendelsen, fik jeg IT til at spore mailen. Den var kommet til kommunen via hovedpostkassen til kommunen. Dagen efter var den internt blevet viderefordelt til centerets hovedpostkassen. Hvad der derefter er sket, kunne IT ikke se. Jeg bad afdelingen om at undersøge det af hensyn til læring. Jeg ved ikke, om de undersøgte det, idet jeg trods en rykker ikke modtog en tilbagemelding, men borger fik om ikke andet svar på sin henvendelse. (By og Landskab registreret som *Manglende svar*).
- Borger klagede over manglende kontakt med de to sagsbehandlere, der var tilknyttet borgers sag. De to sagsbehandlere oplyste mig, at de forgæves havde forsøgt at ringe til borger over flere dage og endda via borgers arbejdsgiver. De ville nu indkalde borger til samtale. (Job og Rådgivning, registreret som *Manglende svar* – også selvom det måske kan virke urimeligt at registrere det sådan, når nu det måske handlede om, at parterne forgæves havde forsøgt at kontakte hinanden. Men registreringer går på, hvad borger henvender sig om).
- Borger havde sendt to henvendelser til kommunen som borger ikke havde fået svar på. Borger havde snakket med afdelingen, der oplyste, at de ikke havde modtaget borgers henvendelser. Jeg fik derfor IT til at spore, om henvendelserne var kommet til kommunen. Det var de og endda fordelt til den rette medarbejder. Jeg var derfor i dialog med afdelingen. Afdelingen oplyste, at de havde svaret borger, men dels bliver de lagt ned af mange henvendelser fra borger og dels angår borges spørgsmål ikke borger, men en tidligere ægtefælle, og derfor går svarene til den tidligere ægtefælle og ikke til borger. Dette var borger blevet orienteret om. (Job og Rådgivning registreret som *Manglende svar*).
- Borger kunne ikke få fat på sin sagsbehandler og nu var hun kommet i tvivl, om han overhovedet var hendes sagsbehandler længere. Jeg var i dialog med afdelingen, der derefter oplyste, at nu havde sagsbehandler kontakten til borger og der var aftalt møde. (Job og Rådgivning, registreret som *Manglende svar*).
- Der var en borger, der ringede og sagde, at han ikke havde hørt fra mig! Det havde undret ham, når nu jeg ellers tidligere havde svaret ham. Jeg havde svaret borger hver gang borger skrev, hvilket jeg oplyste borger. Borger oplyste, at han pludselig ikke længere kunne finde sin egen henvendelse til mig i sin digitale postkasse, hverken i afsendt eller slettet post, men det var da godt at høre, at hans henvendelse var kommet frem til mig. Jeg sendte de svar jeg havde skrevet, denne gang med fysisk post for at være sikker på, at de kom frem til borger. Jeg bad derudover IT om at undersøge nærmere, hvad der kunne være gået galt, for jeg kunne se, at de var afsendt digitalt og jeg havde ikke fået en fejlmelding. IT kunne godt se, at mine breve var fejlet alle tre gange, men uden at kunne se hvorfor. Leverandøren kunne heller ikke finde ud af hvorfor. Da der kort efter blev skiftet leverandør (uafhængigt af dette) kunne man ikke dykke længere ned i dette mysterium. (Borgerrådgiveren, registreret som *Spørgsmål til borgerrådgiveren om borgerrådgiveren*. Man kan diskutere, om det ikke hellere skulle have heddet manglende svar og for at rette op på det, er det kommet med på listen her over eksempler).
- Det pågældende center og jeg fik en henvendelse fra en advokat, hvor vedkommende rykkede for svar på sin henvendelse fra 10 måneder forud denne henvendelse. Advokaten skrev, at på trods af flere rykkere, havde advokaten fortsat ikke fået svar. Jeg kontaktede afdelingen og spurgte, om det var korrekt, at

advokaten ikke havde hørt fra kommunen i så lang tid. Hvis ja, hvad var årsagen til dette. Afdelingen svarede hurtigt, at det ville de kigge nærmere på.

Jeg gik ud fra, at de tog sig af sagen, men 2 måneder efter henvendte advokaten sig på ny og rykkede for svar. Der var nu snart gået 1 år uden svar på deres henvendelse. Jeg kontaktede afdelingen igen og spurgte, hvornår de forventede at svare advokaten samt hvorfor havde de ikke svaret advokaten hidtil. Jeg fik hurtigt svar tilbage om, at de ville kigge på sagen og jeg ville få svar ugen efter. Det lød godt. Jeg anbefalede, at de kvitterede overfor advokaten, oplyste status samt hvornår de forventede at kunne svare advokaten. Det er formentlig en kompliceret sag, men det, der undrede mig, var afdelingens komplette radiotavshed overfor advokaten. Igen spurgte jeg om advokatens brev skulle forstås sådan, at der nu snart var gået 1 år uden svar. Radiotavshed.

2 uger efter, at afdelingen havde oplyst mig, at de ville give mig en tilbagemelding, måtte jeg rykke dem for svar, da jeg stadig ikke havde hørt fra dem. Der kommer et svar i næste uge, svarede de. Radiotavshed. Da der var gået knap 3 uger rykkede jeg på ny for svar fra afdelingen. Ugen efter møder jeg tilfældigvis en af medarbejderne og jeg spørger, hvad status er. Har I svaret advokaten? Nej. Har I oplyst advokaten, hvornår I forventer at svare. Nej. Jeg skrev på ny til afdelingen og spurgte om det virkelig kunne passe. Dagen efter svarede de endelig advokaten. 1 år efter henvendelsen. Radiotavshed i 1 år. Det er helt sikkert en kompliceret sag og mange ting skal sikkert koordineres og behandles, så det kan godt være, at en sådan type henvendelse tager lang tid at behandle, men det ændrer ikke på, at man undervejs skal oplyse status på sagen. Når der kommer rykkere, skal de besvares. (By og Landskab, registreret som *Manglende svar*, Følgesag *Manglende svar*).

- En borger henvendte sig og fortalte, at han nu havde ventet på svar i 2 måneder. Borger fortalte, at han oprindeligt havde kommet til at skrive Vej og Park i sin henvendelse. På et tidspunkt snakkede han med en medarbejder i Vej og Park, men han kunne ikke helt huske, om personen sagde, at det var Vej og Trafik han skulle have fat i eller en anden fra Vej og Park. Hver 14. dag ringede borger i hvert fald til kommunen for at høre, hvornår han kunne få svar. Hver gang fik han oplyst, de havde travlt og man var ikke nået til hans henvendelse endnu. Borger kontaktede derfor mig, for nu blev han helt usikker på, om den overhovedet var landet rigtigt og om han snakkede med den rigtige afdeling. Jeg var i dialog med Vej og Trafik som var rette afdeling. Afdelingen svarede straks, at det var rigtigt, at de havde sagen og lige nu gik det på, at den ene medarbejder i 3 uger havde ventet på svar fra en anden medarbejder, der skulle tage stilling til et delelement af borgers spørgsmål. Desuden var der mange henvendelser. De mente ikke umiddelbart, at de havde fået oplyst internt, at borger havde snakket med Vej og Park. Borger fik svar på sin henvendelse dagen efter. At borger på den måde blev mødt af radiotavshed er ikke i orden. Hvis ikke afdelingen kan svare en borger indenfor rimelig tid, skal der kvitteres på henvendelsen samt oplyse, hvornår man forventer at kunne svare. (By og Landskab, registreret som *Manglende svar*).
- Borger var utålmodig efter, at sagsbehandleren ringede tilbage og kontaktede mig derfor. Hvornår bad du om en opringning, spurgte jeg. For to timer siden, svarede borger. Okay, så foreslår jeg, at vi lige ser tiden an og giver sagsbehandleren en chance for at ringe tilbage, svarede jeg. Dernæst havde vi en snak om, hvordan det gik og borger fik luft for forskelligt. (Voksenstøtte og Ældre, registreret som *Dialog om sagsforløb*).
- Borger havde igennem længere tid prøvet via skolen at få dem til at indstille til udredning samt hjælpe barnet, men på trods af mange møder synes borger ikke der skete noget. Borger havde fået oplyst, at der manglede psykologer. Jeg rykkede lederen, men fik i første omgang ikke svar. Da der 2 uger senere kom en rykker via Familie og Rådgivning, hvor jeg med på mailen i kopi (cc), skrev jeg på

ny til lederen, der hurtigt svarede, at det ville de kigge nærmere på. (Børn og skole, registreret som *utilstrækkelig støtte*)

- Borger klagede over manglende afgørelse i forhold til, om barnet kunne få et ekstra skoleår. Der havde været visitationsmøde 1 måned før henvendelsen til mig, men de havde ikke hørt noget siden. Skolen ville gerne have svar inden for 3 uger og derfor var familien bekymret for, om det kunne nås. Jeg var i dialog med afdelingen, der beklagede og oplyste, at processen ikke var kørt optimalt. De traf kort efter afgørelse. (Børn og Skole, registreret som *Manglende afgørelse*)
- Som udgangspunkt når man ringer til Callcenteret bliver opkaldet viderestillet til det relevante team i afdelingen for Borger og Ydelse. Hvis opkaldet ikke bliver taget, går det tilbage til Callcenteret, der så tager imod besked og sender det til teamet. De enkelte team har et godt system, der giver et overblik over de indkomne beskeder. På trods af dette, er der borgere, der beskriver, at de uagtede at have lagt flere telefonbeskeder til afdelingen, ikke bliver ringet tilbage til.

En borger beskrev således, hvordan han i 5 måneder havde prøvet at blive stillet igennem til afdelingen. Da han endelig blev stillet igennem var der ikke nogen til at tage telefonen, hvorefter han kom retur til hovednummeret, der tog imod besked. Først efter 14 dage kom opringningen. Medarbejderen beklagede det meget og oplyste, at de var meget presset på opgaver, ressourcer, mv. Jeg havde en dialog med afdelingen om borgers oplevelse og de fulgte op på sagen.

Det er heldigvis sjældent at jeg hører, at der går så mange måneder uden kontakt, men borgerne fortæller, at der godt kan gå nogle uger eller at de forsøger flere gange at få kontakt, før der er bid på tråden. Den manglende kontakt har været et tema i vores samtaler eller er indgået som en del af samtalen. Manglende svar er således ikke nødvendigvis blevet registreret i statistikken, men indgår i mine notater i sagerne.

Der er dog også nuancer i det, for der var eksempelvis en borger, der beklagede sig over den manglende kontakt, men kunne samtidig referere til den ene samtale efter den anden som vedkommende havde haft med forskellige medarbejdere og leder. Ud fra samtalen og kendskab til borgers sag samt ud fra min dialog med afdelingen, var det svært at forestille sig, at afdelingen kunne være mere i kontakt med denne borger end tilfældet var, henset til at de også skal betjene andre borgere og opgaver.

Afdelingen Borger og Ydelse er opmærksom på, at der har været perioder, hvor der ikke har været tilstrækkeligt mandskab til at besvare borgernes opkald ude i det enkelte team eller at de har været bagud i forhold til at ringe tilbage til borgere, der har ønsket et opkald. Det er en ond spiral for både borgere og medarbejdere, at opkald ikke bliver håndteret, idet manglende svar afføder flere opkald og stigende frustration. Afdelingen har oplevet et år med mange opgaver kombineret med mandefald, hvilket sjældent er en god cocktail. De har således måtte prioritere på bedst mulig vis. Jeg oplever, at de tager det alvorligt og hele tiden arbejder på, hvordan der kan optimeres og rykkes rundt, så tingene kan løse sig på bedst mulig vis.

Udfordringer med sagsbehandlingstid på visse områder i perioder

Lange sagsbehandlingstider og frister, der blev overskredet har også præget perioden. Nedenfor er et udpluk af eksemplerne:

- Borger henvendte sig, fordi refusion af fodbehandlinger ikke var blevet dækket på trods af, at det var noget tid siden borger havde indleveret dem. Borger havde selv forsøgt at rykke afdelingen for det, men lige lidt havde det hjulpet. Jeg var i dialog med afdelingen. Efter noget tid kontaktede borger mig på ny. Borger havde nu fået dækket 2 ud af 3 regninger. Desuden forgæves forsøgt at ringe til afdelingen om

dette uden at komme igennem. Jeg var igen i dialog med afdeling. Afdelingen oplyste, at de var i gang, men de havde udfordringer med at lokalisere den sidste regning fysisk, men de ville kontakte borgeren og forklare. Der har i perioden været store udfordringer med refusion af blandt andet fodbehandlinger. Det skyldes blandt andet nogle arbejdsgange, der ikke har været optimale. Det er nu blevet forbedret, har jeg fået oplyst. (Job og Rådgivning, registeret som *Manglende svar*)

- Borger var frustreret over den lange sagsbehandlingstid. Borger havde sendt to ansøgninger afsted i forhold til økonomisk hjælp for henholdsvis 1 og 2 måneder forud henvendelsen til mig, men havde intet hørt. Da borger var presset på sin økonomi, var borger meget bekymret. Jeg var i dialog med afdelingen. De var meget presset og desværre meget radiotavse. I forbindelse med sagen havde jeg desuden en dialog med afdelingen om deres breve, der blandede partshøring sammen med at indhente oplysninger. Borger endte med at få en afgørelse omkring 5 uger efter sin henvendelse til mig. Sagsbehandlingsfristen var med andre ord overskredet en del. (Job og Rådgivning, registreret som *spørgsmål om sagsbehandlingstid*) Der har været lignende henvendelser som denne i perioden, hvor sagsbehandlingsfristerne har været overskredet, hvilket har bevirket, at borgerne har været bekymret for deres økonomi, om de ville miste deres bolig og nogle gange er det endt med, at de har måtte låne af andre.
- Borger havde bedt om aktindsigt i afdelingen. Da borger ikke havde hørt noget 5 dage efter fristens udløb, havde borger rykket afdelingen. Afdelingen kvitterede og oplyste i deres brev, at de havde 4 uger til at behandle henvendelsen. Borger rykkede på ny. Nu var der gået 5 uger efter fristens udløb og dermed en uge efter afdelingens egen frist. I rykkeren spurgte borger, hvortil man skulle klage, når nu man stadig ikke havde modtaget sin aktindsigt. Det fik borger ikke svar på. Derfor kontaktede borger mig. Jeg var i dialog med afdelingen dels i forhold til fristens overskridelse (man har 7 hverdage til at behandle en anmodning om aktindsigt) og dels afdelingens brev, som jeg synes var meget misvisende. Afdelingen oplyste, at nu var aktindsigten sendt. De oplyste endvidere, at de desværre havde været bagud som følge af nye arbejdsgange og rutiner i forhold til behandling af aktindsigter. (Job og Rådgivning, registreret som *Manglende afgørelse* (idet aktindsigt)).
- Borger klagede over manglende fremdrift i sagen. Der havde sidst været møde 3 måneder forud for henvendelsen til mig. På det møde havde sagsbehandleren oplyst, at der skulle indhentes nogle oplysninger og derefter ville man gøre sagen klar til Rehabiliteringsteamet. Men læge og andre havde ikke hørt fra afdelingen. Jeg var i dialog med afdelingen. Afdelingen oplyste, at borger også havde klaget til borgmesteren. Jeg gjorde derfor ikke mere ved sagen, når nu klagen kørte den vej, andet end, at jeg fik kopi af deres svar på klagen til borgmesteren. (Job og Rådgivning, registreret som *Langsommelig sagsbehandling*)
- Borger klagede over, at han i 3 omgange havde søgt om personlig assistent, men stadig ikke modtaget en afgørelse. Alle 3 gange var sagsbehandleren mødt op på virksomheden og indhentet lægelige oplysninger, men derefter gik sagen i stå alle 3 gange. Borger havde for nyligt skrevet til afdelingen for at få en status, men den havde han ikke fået svar på. Jeg var i dialog med afdelingen. Afdelingen oplyste, at det var korrekt, at sagen desværre var gået i stå på trods af, at oplysningerne var der nu. De var således enig i, at forløbet ikke havde været i orden. Nu var der sendt en afgørelse.

Afdelingen oplyste, at det undervejs havde været svært at få borger til at svare på de oplysninger afdelingen havde brug for. Derfor havde der været 3 omgange, hvor sagsbehandleren havde forsøgt at vejlede borger i, hvad der skulle belyses. Derudover havde borgers helbredsmæssige situation udvikle sig undervejs. Undervejs havde afdelingen åbenbart lukket sagerne og dernæst genoptaget den, når borger henvendte sig. Dette kommenterede jeg, idet jeg undrede mig over den

procedure, herunder at hvis man ikke får oplysningerne på trods af flere forsøg med at vejlede om det, så skal man gøre det tydeligere overfor borger, hvilke oplysninger man har og hvilke oplysninger man har brug for og hvilken konsekvens det kan have for sagen, hvis man ikke har de rette oplysninger. Hvis der på trods af dette ikke lykkes, skal man træffe en afgørelse på det foreliggende. Man kan ikke bare lukke sagen. (Job og Rådgivning, registreret som *Langsommelig sagsbehandling*)

- Borgers ægtefælle henvendte sig på vegne af borger og oplyste, at de savnede en afklaring og en dato for, hvornår der ville være Rehabiliteringsmøde. De havde fået oplyst, at det ville de få inden sommerferien, men de havde stadig ikke fået det oplyst og sommeren nærmede sig. Borger oplyste endvidere, at da sagen kom over til den nye afdeling, fik de et brev om, at borger ville blive kontaktet inden for 1 måned, men det skete først efter 4,5 måned. Jeg var i dialog med afdelingen om status og for at høre, hvad der var sket. Vi aftalte, at afdelingen selv ville kontakte borger og oplyse status og forklaring på det langstrakte forløb. (Job og Rådgivning, registreret som *Langsommelig sagsbehandling*)
- Borger klagede over manglende afgørelse på ansøgning om på tandbehandling. Borger oplyste endvidere, at der havde været al for lang sagsbehandlingstid og borger var ikke blevet orienteret undervejs. Jeg havde en dialog med afdelingen. Vi aftalte, at de kontaktede borger og desuden ville de få styr på sagen. (Job og Rådgivning, registreret som *Manglende afgørelse*)
- Borger klagede over, at ansøgningen om hjælpemiddel ikke var taget stilling til. Kommunikationscenteret stod og ventede på afdelingens svar og de overvejede at lukke sagen, da der ingen respons var fra kommunen. Jeg snakkede med afdelingen, der oplyste, at der havde været fravær over en længere periode og derfor var de kommet bagud. De var opmærksomme på udfordringen og var i gang med at oplære flere i opgaven, så det ikke er så sårbart. (Voksenstøtte og Ældre, registreret som *Manglende afgørelse*)

Langsommelig sagsbehandling eller frister, der ikke kan nås – det er hverken ønskværdigt for borger eller for afdeling. Derfor handler det om, at man naturligvis tager det alvorligt og sikrer sig, at arbejdsgangene er indrettet på en sådan måde, at det sikrer fremdrift i sagerne. Det oplever jeg også, at lederne er meget opmærksomme på.

Det er endvidere en god idé at have overblikket over antallet af sager og hvor langt de er i processen. Sidstnævnte er der nogle af afdelinger, der har, og som løbende følger med i "rigets tilstand". På den måde kan de hurtigere se, hvornår der skal oplæres flere i det sagsområde eller midlertidig rykke rundt på medarbejdere eller iværksætte særindsatser, så puklerne kommer ned.

Der er dog også nogle faktorer man ikke altid i tide kan nå at tage højde for, så som når alle de pågældende medarbejdere på et givent område har frafald på samme tid i en længere periode eller når der kommer bølger ind med mange nye sager på grund af fx en ændring fra Ankestyrelsen eller øget ansøgninger om økonomisk hjælp som følge af energikrisen.

"Hvorfor anbefale, at jeg skal søge, når de derefter giver mig et afslag?"

Ja, det lyder da også helt skørt, men det giver faktisk mening. Inden jeg løfter sløret for det, så lad mig her give et eksempel, som blev oplevet forståeligt nok af borger som ganske "kafkask"¹:

¹ kendt fra 1973 efter den tjekkiske forfatter Franz *Kafka* (1883-1924), hvis roman "Processen" (dansk oversættelse 1945) beskriver en gådefuld og mareridtsagtig virkelighed. Udtrykket Kafkask betyder så uigennemskuelig eller bureaukratisk, at det virker absurd og meningsløst; mareridtsagtig

Borger havde fået tilbudt en lejlighed, som borger havde sagt ja til. Borger søgte om økonomisk hjælp til indskuddet, men fik afslag, fordi huslejen var for høj. Afdelingen oplyste, at borger kunne søge igen og påføre det andet medlem af familien, der nemlig også skulle bo i lejligheden, på ansøgningen. Derefter bom - afslag igen. Denne gang fordi nu mente afdelingen godt, at de to samlet set kunne betale for indskuddet. Det var borger ikke enig i og snakkede derfor med afdelingen. Afdelingen fortalte borger, at der også var mulighed for at søge økonomisk hjælp efter en anden paragraf, hvilket borger gjorde. Slam – så kom der endnu et afslag. Som borger udtrykte det overfor mig: Hvordan kan det være, at medarbejderen fortæller, at jeg skal søge, når responsen gang på gang er afslag? Det er jo til at blive vanvittig af. Det er jo fuldstændig spild af min tid.

Jeg kan godt forstå, at det lyder mærkeligt, men afdelingen har gjort det fuldstændig rigtigt. Der er nemlig tale om vejledning. Vejledning om regler og muligheder. Når man vejleder ved man ofte ikke, hvad udfaldet bliver. Fx her kan man ikke på stående fod regne ud, hvordan borgers samlede økonomiske forhold er sammenholdt med huslejen sammenholdt med andre kriterier, der også indgår i vurderingen.

Selv hvis medarbejderen kan fornemme ud fra erfaring, at udfaldet givetvis vil falde ud til et afslag, skal medarbejderen stadig vejlede neutralt om reglerne, for ellers vil der kunne blive tale om et direkte eller indirekte afslag. Hvis medarbejderen således havde indikeret noget i retning af - du er velkommen til at søge, men jeg tænker det nok ender med et afslag - så er jeg ganske sikker på, at borger ikke ville søge.

Det ville være problematisk, at medarbejderen således konkluderede uden at kende hele sagens fakta. Hvad hvis det efterfølgende viste sig, at hvis afdelingen havde haft alle oplysningerne og havde lavet en grundig vurdering, så havde det medført en bevilling, men nu er det for sent. Hvis det havde været tilfældet, at afdelingen havde vejledt på en sådan måde, at det vil kunne betragtes som et afslag, der havde jeg taget en dialog med dem om dette. Det blev ikke aktuelt her.

Dette er et eksempel på en henvendelse, der er registreret som *dialog om sagsforløb*, fordi der også indgik andre oplevelser og betragtninger om sagens forløb. Undervejs i samtalen fortalte jeg om regler, sagsprocedurer, ydede råd og vejledning, mv. En borger, der oplever et sådant forløb som det ovenfor beskrevne, kan - selvom det viser sig at være korrekt det, der er foregået - forståeligt nok have en negativ oplevelse af personalets optræden.

Var det en trussel?

Det hænder ofte, når borgerne skal fortælle mig om forløbet i deres sag, at de nævner, at sagsbehandleren truede dem. Det giver altid et gip og man tænker nu er verden da af lave. Men når jeg så får det foldet mere ud, er der ikke tale om en trussel, men tværtimod vejledning, eksempelvis vejledning om konsekvenser. Hvis du gør sådan her eller vælger dette, så kan dette ske.

Et eksempel er manglende medvirken. Hvis du ikke vil give de ønskede oplysninger, kan det have den konsekvens, at der bliver truffet en afgørelse på baggrund af det materiale der i sagen på nuværende tidspunkt. Det kan medføre, at du får et afslag, fordi der ikke er tilstrækkelige med oplysninger til at vurdere, om du er i målgruppen.

Det kan formidles på mange måder og hvis man som medarbejder ikke er tilstrækkelig opmærksom på, hvordan man formidler det, så kan det ja, lyde som en trussel.

Hvis medarbejderen ikke vejleder om konsekvenser ved de valg borger ønsker at tage eller advarer om mulige konsekvenser ved en handling, så kan borger ende med at stå med et stort problem, som ikke nødvendigvis kan tilbageføres. Det kan få gruelige konsekvenser og måske endda afføde trusler den anden vej, men nu af en helt anden karakter.

“Hvorfor sender de til X, når de skulle sende det til mig?”

Der har været henvendelser, der direkte eller indirekte handlede om, at partsrepræsentanten ikke modtog breve og afgørelser fra afdelingen, hvorimod borger fik det.

Der var eksempelvis en borger, der var meget frustreret over, at afdelingen Borger og Ydelse ikke respekterede, at hans datter var partsrepræsentant, idet afdelingen fortsatte med at ringe og skrive til ham, hvilket hver gang gav ham flossede nerver. Han oplyste, at han havde udfyldt fuldmagt og alligevel ville afdelingen ikke godtage det.

I de konkrete sager har jeg været i dialog med afdelingen om årsagen til, at partsrepræsentation ikke bliver respekteret. Det har der været flere forskellige grunde til.

En af dem skyldes lavpraktiske vanskeligheder. Afdelingen arbejder i forskellige fagsystemer, der er indrettet på vidt forskellige måder, men det, der karakteriserer dem alle er, at de ikke er indrettet på en optimal måde, når der er en anden, der skal stå som modtager, end borgeren. I nogle af systemerne skal det manuelt indtastes hver gang man skal sende til en partsrepræsentant. Det kan også lade sig gøre, hvis man er opmærksom på, at der er partsrepræsentant. Det er kun muligt i det ene fagsystem at lave et “OBS” denne person er partsrepræsentant. I andre systemer kan det ikke skrives ind. Derfor er det op til den enkelte medarbejder at huske, at i den borger-sag skal brevet ikke sendes til borger, men til partsrepræsentanten, hvilket forudsætter en opmærksom medarbejder med klæbehjerne.

I andre tilfælde handler det om uklarhed om fuldmagten af forskellige årsager. For eksempel kan en borger godt give en anden borger (fx mor) fuldmagt i selvbetjeningsløsningen, når ansøgningen sendes via systemet. Det hedder digital fuldmagt. Men en sådan fuldmagt dækker ikke over den efterfølgende dialog med afdelingen, så som at spørge til status i sagen eller klage på datterens vegne. Det hænder således, at når jeg henvender mig til afdelingen og siger, at denne person har fuldmagt og borger har sendt den, så er det første gang afdelingen hører om, at der skulle være en partsrepræsentant.

Det er endvidere en forudsætning, at det er den borger som sagen drejer sig om, der giver fuldmagt (fuldmagtsgiver) og det er således ikke nok, at mor fx ringer og siger min datter har givet mig lov.

Selvom det kan opleves som noget værre bureaukratisk pjat, at der skal være styr på fuldmagtsforholdene, så har det stor betydning, at der ikke opstår tvivl om, hvad fuldmagten dækker over. Der kan nemlig også være tilfælde, hvor borger – i eksemplet med datteren – synes det er okay, at mor ringer for at høre status, men det var nu ikke meningen, at mor pludselig ændrer på ansøgningens indhold eller tilbagekalder dele af ansøgningen eller klager over afgørelsen. Ved tvivl kan man ringe til borger og få det hurtigt afklaret.

På baggrund af de udfordringer, der blandt andet har været i afdelingen Borger og Ydelse, har jeg snakket med dem om, hvorvidt der skulle laves en særlig skabelon for Frederikssund Kommune, hvor borger ud fra nogle kategorier kan krydse af, hvad der skal gives fuldmagt til og til hvem. Derved kan vi ensrette det og sikre, at borger og partsrepræsentanten kender rammen for fuldmagten. Det vil kunne bredes ud til flere afdelinger i kommunen, hvis der var interesse for det.

En sådan skabelon ændrer dog ikke ved de tekniske løsninger, som medarbejderne i denne afdeling kæmper med, men udfordringen er sendt ind til leverandøren. At der er systemtekniske udfordringer er underordnet i forhold til at respektere og honorere, at der er en partsrepræsentant. Og at det skyldes leverandøren er heller ikke en undskyldende omstændighed, for det er fortsat kommunens ansvar at overholde Forvaltningsloven, men derfor kan det i denne sammenhæng være relevant nok at se på, hvad årsagen til miseren er.

Begrundelse og proces for klagesagsbehandling

Det har også været et tema på tværs af nogle af henvendelserne i denne beretningsperiode, enten direkte eller indirekte.

På baggrund af også tidligere beretningers bemærkninger om dette, valgte jeg i denne beretningsperiode at følge med i, hvordan det gik på et udvalgt område. Efter aftale med ledelsen i Borger og Ydelse har jeg således fået lov til i en periode at følge med i afgørelserne fra Ankestyrelsen på hele centerets område. Det er jeg meget glad for. Det er lærerigt på flere planer. Dels kan jeg se, hvordan det så er gået med nogle af de sager jeg på den ene eller anden vis har været inde over. Dels får jeg en bedre indsigt i reglerne og praksis. Og endelig giver det god indsigt i centerets måde at begrunde på eller oplyse en sag på. Jeg er ved at danne mig en lille samling som så kan bruges i en undervisningssammenhæng.

Et andet eksempel var denne borger, der fortalte mig, om den afgørelse, hun havde fået. Det tankevækkende ved samtalen var, at det egentligt ikke var resultatet, der havde gjort borgeren vred og frustreret, men måden afgørelsen var skrevet på. Det havde jeg efterfølgende en dialog med afdelingen om, hvor jeg gjorde opmærksom på, hvilke punkter, der havde trigget borgeren. Jeg kunne godt se, hvorfor afdelingen havde opstillet afgørelsen på den måde som de havde, og jeg ved også, at Ankestyrelsen ville sætte stor pris på deres grundighed, da det er noget Ankestyrelsen ofte efterspørger generelt. Men slagsiden var, at man triggede borgeren. (Voksenstøtte og Ældre, registeret som *Klage over afgørelse*)

Det er ikke en helt nem opgave at skrive afgørelser. Der er mange hensyn, der skal tages højde for. Center for Voksenstøtte og Ældre er i kraft af Task force forløbet i gang med at forbedre mange ting på deres område. De er således i gang med at optimere deres skabeloner til breve og afgørelser samt sikre læring på personalemøder, blandt andet på baggrund af afgørelser fra Ankestyrelsen. Det var således fint, at borgers henvendelse kunne bidrage til dette arbejde.

Der tredje eksempel var en borger, der fortalte om nogle afgørelser hun havde fået og hvor hun havde nogle spørgsmål eller ting, der undrede hende. Der var endvidere noget i forløbet, der havde undret hende og det havde vi en snak om. Efter samtalen indhentede jeg relevante akter fra sagen, idet der var nogle ting i samtalen, der havde undret mig eller det kunne være godt at få afklaret. Efter at have læst akterne gennemgik jeg dem sammen med afdelingslederen. Det var blandt andet ud fra det borger havde oplyst om formuleringer og opstillinger i afgørelsen, der gav anledning til læring. (Familie og Rådgivning, registreret som *Spørgsmål til sagsbehandling*).

Det er en proces, hvor man hele tiden kan forbedre. Øvelse gør mester. Andre afdelinger kan måske lade sig inspirere af det projekt Voksenstøtte og Ældre har i gang.

At en klage over en afgørelse har en fastlagt procedure, glemmer afdelingerne ind i mellem. Jeg har nævnt det i tidligere beretninger. Jeg nævner det i denne sammenhæng igen, dels fordi jeg fortsat ser udfordringer med det og dels fordi en mangelfuld håndtering af en klage over en afgørelse også medvirker til borgerens dårlige oplevelse af kommunen.

Når der sker fejl

I forbindelse med en gennemgang af en sags forløb sammen med en familie, refererede jeg til en afgørelse, der var truffet, og hvor de ting som familien havde spørgsmål til, stod. Hver gang jeg refererede til afgørelsens indhold sagde de, at de ikke kunne genkende, hvad jeg sagde.

Efter vores samtale gennemtrævede de den kæmpe bunke af dokumenter de lige havde fået i aktindsigt. I bunken fandt de afgørelsen. Men det var første gang de så den. Derefter tjekkede de digital post og alle deres øvrige papirer og ingen steder kunne de finde afgørelsen. De kontaktede mig derfor igen. Familien havde modtaget 1 dokument den dag,

hvor de angiveligt skulle have modtaget afgørelsen, men det dokument var ikke den afgørelse jeg omtalte.

Jeg havde en dialog med afdelingen, hvor jeg bad dem tjekke, om afgørelsen var blevet sendt. Afdelingen mente, at det ene dokument var vedhæftede det andet, men kunne ikke ellers komme det nærmere. Vi aftalte, at jeg fik IT til at spore, om den var afsendt. Det er nemlig ret vigtigt at få afklaret, da afgørelsen ellers ingen virkning har. Idet afgørelsen var påført en forkert dato (slåfejl) bad jeg IT om at lede efter dokumenter på begge datoer, selvom den forkerte dato ville være urealistisk og afdelingen havde ved en tidligere lejlighed oplyst overfor mig, at det var en slåfejl. IT fandt, at der var afsendt 1 dokument til borger den dag som det var meningen, at afgørelsen samt det andet dokument skulle være sendt. De kunne ikke se dokumentets indhold. Idet familien skulle have modtaget 2 dokumenter den pågældende dag og nu kun sad med det ene af dem, og der ikke var sendt øvrige dokumenter i perioden før og efter, lagde jeg til grund, at familien ikke havde modtaget afgørelsen.

Det var en menneskelig fejl. En fejl, der kan ske. Medarbejderen havde lavet flere ting på sagen den dag, notater, opringninger, mails, breve, mv. Sender det ene brev og glemmer ved en fejl at sende det andet. Brevet blev dog journaliseret på sagen og derved fik man det indtryk, at det var sendt. Det er naturligvis en fejl, der ikke må ske. Der var intet vundet ved hele miseren eller sparet, selvom det var familiens umiddelbare tanke. Tværtimod for fejlen indebar, at der ikke var truffet en afgørelse og meddelelsen havde således ikke virkning for familien.

Når en fejl som denne opstår, så gælder det om hurtigt at rette op. Det var "genopretningsfasen" jeg ikke var imponeret over, hvilket til sidst udløste en udtalelse af kritik fra min side. I stedet for at træffe en ny afgørelse påført den dag den så også bliver afsendt (dvs i de dage, hvor vi opdagede fejlen), valgte afdelingen at sende den gamle afgørelse og oppe i feltet, hvor datoen skulle stå, stod den gamle rigtige dato nu uden slåfejl, efterfulgt af en tekst, om at den var genfremsendt denne dato på anmodning og med tilføjelser, dog uden at det havde medvirket til ændringer i selve afgørelsen. Det er ikke en korrekt måde at gøre det på. Derudover var der ikke tale om en genfremsendelse, når nu afgørelsen aldrig var blevet afsendt. Min kritik gik på flere delelementer, men den jeg vil fremhæve i denne sammenhæng er, at afdelingens måde at håndtere fejlen på, gav et indtryk overfor familien (og mig), at man ikke rigtig ville erkende fejlen samt undskylde. Måske fordi man ikke helt forstod fejlens betydning.

Hvad ligger der egentlig i en undskyldning? Med inspiration fra en udtalelse fra en politiker² kan man beskrive det sådan her:

- At man angre
- Vedkender sig sit ansvar
- Og har i sinde at ændre adfærd for fremtiden

En myndighed bør i overensstemmelse med god forvaltningskik udøve sin virksomhed på en sådan måde, at den styrker offentlighedens tillid til myndigheden. En lang række forhold kan generelt og konkret påvirke tilliden mellem borgeren og myndigheden. Det gælder fx den måde, som myndigheden optræder på, den måde sagsbehandlingen bliver tilrettelagt på, og den måde en myndighed reagerer på, når den bliver opmærksom på fejl og forsømmelser.

Hvis afdelingen en anden gang havde fulgt de 3 ovenfor nævnte delelementer af en undskyldning, ville det efter min opfattelse øge tilliden til kommunen. Hvis fejlen endvidere hurtigt var blevet rettet op, havde jeg ikke udtalt kritik, selvom fejlen i sig selv var så graverende. Fejlen blev til sidst rettet op på en sådan måde, at jeg blev glad igen. Der blev også undskyldt, men for familien var tilliden væk.

² Maria Gudme i oktober 2020 til Berlingske.

I et andet eksempel var det systemtekniske forhold, der gjorde, at fejlen var svær at rette op. Systemet trak automatisk B-skat i stedet for A-skat. Da borgeren henvendte sig til kommunen rettede de straks op i forhold til de fremtidige ydelser. Det var borger glad for, men hvad med det, der allerede var blevet trukket? Borger ville have differencen udbetalt. Det var straks en sværere øvelse og om end afdelingen forsøgte, kunne det ikke lade sig gøre. Borger måtte vente til det blev reguleret ved årsskiftet. Da det her var sket i januar, var borger ikke glad for det svar, idet økonomien var stram.

Borger fandt hjælp via en forening, der derefter forsøgte at få afdelingen til at udbetale differencen. Da det også endte i en blindgyde, gik foreningen til mig. Jeg havde også en dialog med afdelingen. De ville gerne, men det kunne ikke lade sig gøre. Men der skal være en løsning, også selvom der er tekniske udfordringer, så skal der findes en løsning, sagde jeg. Det er ikke borgerens problem, at der er fejl i systemet. Afdelingen havde fuld af forståelse, men ingen løsninger. Til sidst lykkedes det mig via mit netværk at finde en, der havde løsningen. For der var en løsning. Det var ikke nemt og leverandøren af systemet var ikke villig til at hjælpe, men en anden kommune havde fundet en måde, hvorpå fejlen kunne rettes op, så differencen kunne udbetales. Der er nu udarbejdet en manual, så man fremover ved, hvordan man skal rette op.

Selvom jeg oplevede en afdeling, der forstod problemet og også gerne ville hjælpe, blev der i mine øjne ikke gjort tilstrækkeligt for at udbedre fejlen. En borger skal således ikke få mindre udbetalt og acceptere det, selvom der er tale om et tungt system og der er mulighed for om 11 måneder at få rettet op på det økonomisk.

Overgang barn-voksen

Et emne jeg også tidligere har berørt. Det er mit indtryk, at der er blevet arbejdet meget med at skabe bedre overgange og at tingene har forbedret sig siden dengang. Der er desuden flere tiltag i pipeline, der skal forbedre det. Men derfor kan der stadig være ting man kan forbedre eller lære af.

På baggrund af en henvendelse fra en borger, der beskrev, hvordan familien havde oplevet overgangen, havde jeg en dialog med de tre involverede afdelingsledere fra forskellige centre, der havde været inde over overgangen. Det var dels i forhold til de konkrete betragtninger og spørgsmål borger havde, men også i forhold til læring.

Sådan som borger havde oplevet processen, var det familien selv, der havde taget initiativ til møderne og selv måtte sikre fremdriften. De oplysninger familien havde fået på mødet, oplevede de ikke som særlig relevante for deres unge. Det var blandt andet, at den unge skulle skrive sig op til en bolig. Det virkede som et malplaceret råd, idet den unge ikke på det tidspunkt ville være klar til at flytte hjemmefra. Desuden efterlod det en bekymring hos familien for, at den unge i så fald ville stå uden hjælp. Der var endvidere usikkerhed om, hvad der nærmere skulle ske og om de forskellige medarbejdere fra de forskellige centre arbejdede på en løsning eller var bolden trillede hen i hjørnet.

Min dialog med afdelingslederne viste, at der sådan set var vejledt korrekt undervejs, herunder den generelle vejledning om at skrive den unge op til bolig. Det er rigtigt, at der nok ikke er behov for en bolig her og nu, men da det dels kan tage lang tid at få en bolig, er det et godt råd og dels er det eksempelvis en forudsætning for blandt andet at være skrevet op til en almen bolig via kommunens liste for folk, der opfylder de bolig sociale kriterier. Men spørgsmålet er om vejledningen kunne have været tydeligere og gjort på en anden måde. Sagen er nemlig, at på de her overgangsmøder er der mange generelle oplysninger, der skal gives samtidig med at man kigger på den konkrete sag. Nogle af oplysninger kunne måske med fordel være oplistet i pjecer, som udleveres og kort berøres på mødet.

Derudover viste forløbet, at de forskellige medarbejdere var faktisk driblet videre med hver deres opgave. Det vidste familien bare ikke. Hvis familien eksempelvis havde fået et referat af møderne, gerne i form af et skema, hvorpå der stod opgaverne og hvem, der tager sig af hvad, så havde der ikke været denne tvivl.

Jeg ved, at der er ved at blive udarbejdet et bedre materiale, der kan udleveres til familierne. Jeg oplever også nogle afdelingsledere, der er lydhøre og gerne vil forbedre. Jeg er således ganske sikker på, at de her overgange vil blive bedre og bedre.

Er vi nu kommet hele vejen rundt de 374 henvendelser direkte eller indirekte? Nej, det er vi ikke, men du har fået et indblik i, hvad nogle af henvendelserne har handlet om, og som havde at gøre med borgerens oplevelse af kommunen.

Der er mange andre interessante og lærerige henvendelser, men der er ikke plads og det giver ikke nødvendigvis mening at gennemgå dem her. Mange af de eksempler på henvendelser, der er gengivet i beretningen, er henvendelser, der har taget hurtigt eller forholdsvis hurtigt at håndtere. Perioden har også været præget af henvendelser af fyldigere karakter, der har indebåret mange samtaler med borger og den/de involverede afdelinger og endda også andre myndigheder. I de enkelte sager har der været dialog og læring med den nærmeste leder, når det har været relevant.

Anbefalinger til fremtidige fokuspunkter

Samlet set har henvendelserne til borgerrådgiveren i denne beretnings periode ført til, at jeg overordnet vil anbefale administrationen følgende fokusområde:

Fokus på hvordan betjeningen af borgerne kan gøres bedre som det overordnet tema. Se det som små tandhjul, der kan forbedre oplevelsen, hvor det lige nu er en masse små sten, der skaber ravage i maskinen og dermed påvirker borgers oplevelse af kommunen som helhed.

I juraens forunderlige verden har man et begreb, der hedder *bonus pater*, hvilket oprindeligt stammer fra latinsk, hvor det betyder den gode familiefar. Som juridisk begreb menes der et fiktivt gennemsnitsmenneske som ville handle fornuftigt i en given situation. Når man skal bedømme en given situation indenfor erstatningsretten, så indgår det i vurderingen "Hvad ville bonus pater gøre i denne situation?".

Indenfor det forvaltningsretlige univers har vi **god forvaltningsskik**, hvilket dækker over normer og principper for, hvordan myndigheder bør opføre sig i forhold til borgerne. En slags takt og tone for myndigheder. Det er blandt andet Folketingets Ombudsmand, der udstikker retningen for, hvad der er god forvaltningsskik og hvad der ikke er. Der er en omfattende praksis, men hvis nu man ikke har tid til at dykke ned i alle de spændende udtalelser, så kunne en rettesnor være i en given situation:

Hvad ville en *bonus commune* gøre i denne situation eller **Hvad ville den gode kommune gøre her?**

Det er mit håb, at der med afsæt i de mange eksempler i denne beretning og med ovenstående rettesnor i baghovedet, at det kan medvirke til, at det kommer til at påvirke borgernes oplevelse af Frederikssund Kommune i en positiv retning.

Øvelsen er således:

Hvordan kan der ydes bedst mulig borgerbetjening, som samtidig tager højde for ressourcer og opgavevaretagelsen, og uden at gå på kompromis med borgernes retssikkerhed?

Helt lavpraktisk vil jeg anbefale, at I ser på:

- **Styrk "kontakthierarkiet"** til digital post både via de digitale postkasser, på hjemmesiden og på virk.dk med henblik på, at sagerne sendes til rette enhed.

Det indebærer at tjekke op på om søgeord og kategorier i "Kontakthierarkiet" er dækkende for de sager I sidder med. Kig på de typer af sager I har, leg derefter borger og lav rejsen igennem det digitale postsystem. Er det logisk bygget op? Kan man finde frem til alle postkasserne, der knytter sig til jeres område? Tjek både i den digitale postkasse, henvisninger på hjemmesiden samt i oversigten over fagcentrenes postkasser (se under Kontakt på hjemmesiden).

- Beskriv konkret i breve og afgørelser, **hvordan borger kan kontakte jer** både mundtligt og skriftligt.
- **Gennemgå jeres brev- og afgørelsesskabeloner** for:
 - Om korrekt navn er angivet (afdeling eller center)
 - Om titel på brevet/afgørelsen er retvisende
 - Om frister er angivet korrekt
 - Om lovhenvvisninger stadig er aktuelle
 - Om sproget er til at forstå
 - Om muligheder for kontakt (se ovenstående pind)
 - Om det kunne være relevant med links til hvor borger kan få mere information

OBS listen er ikke udtømmende

- Øget bevidsthed om, **hvordan budskaber bliver formidlet** – både skriftligt og mundtligt

Med afsæt i de eksempler, der er gengivet i denne beretning og med afsæt i de konkrete sager vi har drøftet gennem perioden i de enkelte afdelinger og de sager I selv står med hver dag, er det mit håb, at der sker en øget bevidsthed om, hvordan budskaberne modtages hos borger og at denne øget bevidsthed kan medvirke til, at den enkelte tænker over, hvordan budskaberne formidles, herunder i hvilken form.

- En arbejdsgang, der indebærer, at **borger undgår at ringe forgæves eller ikke får svar**

Selvom afdelingen er lagt ned af travlhed, frafald og sagspukler – få skabt en arbejdsgang der skal imødekomme, at borgerne ikke oplever fuldstændig radiotavshed og er nødsaget til at skulle rykke flere gange eller ringe mange gange forgæves.

Jeg ved, at det er nemmere sagt end gjort, og naturligvis vil den nemme løsning være, at man blot besluttede, at ingen skal ringe eller skrive forgæves til kommunen, men kunne en løsning fx være ved massiv travlhed, at en medarbejder skrev eller ringede til borgerne og kvitterede for, at afdelingen er opmærksomme på, at der er bedt om en opringning og vil vende tilbage hurtigst muligt eller helst med en realistisk tidsfrist. Og naturligvis generelt at bestræbe sig på at ringe tilbage så hurtigt som muligt.

Det samme i forhold til frister, der ikke kan nås – skrive og orientere status og plan. Det vil hindre noget af denne utilfredsstillende oplevelse.

Arbejdsgangen skal være realistisk at udføre og ikke idealistisk, for hvis det ikke kan indfries, starter en ny bølge af utilfredshed.

Det kan endvidere være relevant at se på, hvad baggrunden er for opkaldene/henvendelserne. Ville de informationer borger efterlyser kunne gives på anden vis? Fx via hjemmesiden (skriftligt eller video), pjecer og lignende.

- Vær **opmærksom på, om der er en partsrepræsentant eller på anden vis samtykke** til at henvende sig på vegne af en borger.

Hvis det er uklart, om der er en partsrepræsentant eller hvad fuldmagten dækker over – Få det afklaret hurtigt.

Overvej om der skal udarbejdes en særlig partsrepræsentations-/samtykke blanket for Frederikssund Kommune.

- Udarbejd **sigende dagsordner til møder med borger og tydelige referater** med overblik over, hvem der gør hvad.
- Hvis der **sker fejl, så ret hurtigt op** på det.

Erkend fejlen – også selvom det ikke er sjovt og ikke var sket med vilje. Undskyld, når det vil være på sin plads.

Borgerrådgiveren kan give anvisninger og synliggøre problemer, men evnen og viljen til at rette op og skabe forbedringer skal komme fra administrationen. Det er ligeledes administrationens erfaringer med, hvad der virker og hvad der ikke virker, der skal inddrages, når der skal ses på løsninger på ovenstående fokuspunkter.

Afsluttende bemærkninger

Hvad er op og ned i denne sag? Hvorfor? Hvor står det? Hvad er status og hvad er planen?

Hvis administrationen spillede Buzzword Bingo³ bag min ryg, vil jeg gætte på, at de ting ville indgå i pladen. Det er i hvert fald mere eller mindre formuleringer, der indgår i min dialog med som hovedregel den enkelte afdelingsleder/teamleder.

Især *hvorfor?* Jeg vil gerne vide, hvorfor afdelingen har skrevet sådan her. Hvorfor blev der ikke ringet tilbage? Hvorfor blev partsrepræsentation ikke respekteret? Hvorfor kom mailen ikke frem til afdelingen? Hvorfor blev den her ikke journaliseret? Hvorfor dit og hvorfor dat.

Jeg foretrækker ærlige svar. Kortene på bordet. Lad os snakke om det. Det er den eneste måde vi kan blive klogere på. Den eneste måde vi kan lære på. Eneste måde vi kan forbedre noget, hvis der er behov for det.

Og jeg må sige, at det er tager administrationen godt imod. Jeg oplever at have et godt samarbejde med administrationen. Det er ikke altid sjovt at have mig stående i døråbningen eller når jeg trykker lige lovligt hårdt ned på ligtornen efter deres mening og ind i mellem kan bølgerne gå lidt højt (heldigvis sjældent), men de falder hurtigt ned igen og stemningen bliver god igen.

Ud over de mange gode drøftelser jeg har med ledere og sagsbehandlere i de konkrete sager, har jeg også gode drøftelser i andre sammenhænge, så som når jeg generelt hører, hvad der rører sig i kommunens afdelinger eller når de henvender sig for at få sparring. Derudover er jeg taknemlig for den store hjælp jeg får fra IT, Arkivet og Callcenteret, der er med til at understøtte mig i mit arbejde.

Jeg vil her på falderebet huske på, at de sager jeg ser i kraft af borgernes henvendelser til mig, er et udpluk af, hvad der hver dag bliver lavet i kommunen. Beretningens tal kan derfor ikke anvendes til at sige noget om, hvordan sagsbehandlingen generelt er i Frederikssund Kommune. Beretningen kan derimod bruges til at give et billede af, hvordan

³ Buzzword bingo, også kendt som bullshit bingo, er et spil i bingostil, hvor deltagerne forbereder bingokort med buzzwords og krydser dem af, når de bliver udtalt under en begivenhed, såsom et møde eller en tale

de borgere, der har henvendt sig til borgerrådgiveren, har oplevet sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne, hvilket der kan ligge meget værdifuld viden og læring i.

Det er også vigtigt at fremhæve, at jeg også har borgere, der fortæller, hvordan de fik en god service. Det registreres ikke selvstændigt i statistikken og borgers henvendelse til borgerrådgiveren har ikke været med henblik på at fortælle mig om det som det primære, men det indgår i det som borgerne fortæller mig. Da man aldrig kan få nok af ros, noterer jeg også denne del ned i mine sager og i mine noter samt sender rosen videre ved en enhver given lejlighed.

Til juni har jeg været borgerrådgiver i Frederikssund Kommune i 7 år. Der er sket mange forbedringer på de 7 år og selvom det kunne være skønt at tage æren for det, så ville det være en overdrivelse. Det skyldes alle de dedikerede folk, der arbejder i og for Frederikssund Kommune. Jeg oplever en kommune, der er lydhør og som rigtig gerne vil gøre en god indsats for alle de, der benytter sig af kommunen i den ene eller anden sammenhæng. Jeg er således fortsat meget fortrøstningsfuld.

Bilag 1 Bilagstabeller for borgers primære årsag til henvendelse fordelt på det enkelte direktørområde

Bilag 2 Oversigt over hvad borgerrådgiveren henholdsvis kan og ikke kan hjælpe med

Bilag 3 Forklaring på hvordan henvendelserne registreres

Bilag 1

Bilagstabel 1: Borger primære årsag til henvendelse fordelt under Velfærd, Arbejdsmarked og Sundhed fordelt på center (antal).

Primær årsag til borgers henvendelse	Job og Rådgivning	Voksenstøtte og Ældre	Sundhed og Forebyggelse	I alt
Vejledning/vejviser	46	10	2	58
Kopi af klage/Henvendelse til orientering	2	7		9
Hjælp ifm ansøgning	22	6		28
Manglende svar	12			12
Dialog om sagsforløb	4	15		19
Hjælp ifm klage	25	7		32
Klage over afgørelse	3	5		8
Manglende iværksættelse af støtte, bevilling, ydelse	3			3
Manglende afgørelse	4	1		5
Manglende journalisering	2			2
Utilfreds med kommunens tilgængelighed	6			6
Utilstrækkelig støtte	2	1		3
Utilfreds med personalets optræden	9	7		16
Spørgsmål til sagsbehandling	15	2		17
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure	2	1		3
BR som mødedeltager	1			1
Manglende inddragelse i egen sag				
Manglende helhedsorienteret løsning		1		1
Manglende råd og vejledning	1		1	2
Personfølsomme oplysninger				
Langsommelig sagsbehandling	4	1		5
Ønsker ny sagsbehandler	1			1
Spørgsmål til afgørelse	4	1		5
Hjælp ifm partshøring	2			2
Spørgsmål til sagsbehandlingstid	1			1
Manglende koordineret indsats mellem afdelinger				
I alt	171	65	3	239

Bilagstabel 2: Borger primære årsag til henvendelse under Opvækst, Uddannelse og Kultur fordelt på center (antal).

Primær årsag til borgers henvendelse	Familie og Rådgivning	Børn og Skole	Kultur og Fritid	I alt
Vejledning/vejviser		4	1	5
Kopi af klage/Henvendelse til orientering	7	2		9
Hjælp ifm ansøgning	4	1		5
Manglende svar	3			3
Dialog om sagsforløb	6			6
Hjælp ifm klage	2			2
Klage over afgørelse				
Manglende iværksættelse af støtte, bevilling, ydelse		3		3
Manglende afgørelse	5	2		7
Manglende journalisering	2	2		4
Utilfreds med kommunens tilgængelighed		1		1
Utilstrækkelig støtte		2		2
Utilfreds med personalets optræden	2	1		3
Spørgsmål til sagsbehandling	5	1		6
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure	1			1
BR som mødedeltager	1			1
Manglende inddragelse i egen sag	2			2
Manglende helhedsorienteret løsning	1			1
Manglende råd og vejledning	1			1
Personfølsomme oplysninger	1			1
Langsommelig sagsbehandling				
Ønsker ny sagsbehandler				
Spørgsmål til afgørelse				
Hjælp ifm partshøring				
Spørgsmål til sagsbehandlingstid				
Manglende koordineret indsats mellem afdelinger				
I alt	43	19	1	63

Bilagstabel 3: Borger primære årsag til henvendelse under Teknik, Erhverv og IT fordelt på center (antal).

Primær årsag til borgers henvendelse	By og Landskab	Ejendomme og IT	I alt
Vejledning/vejviser	9	4	13
Kopi af klage/Henvendelse til orientering			
Hjælp ifm ansøgning			
Manglende svar	6		6
Dialog om sagsforløb	2		2
Hjælp ifm klage	1		1
Klage over afgørelse	1		1
Manglende iværksættelse af støtte, bevilling, ydelse	1		1
Manglende afgørelse			
Manglende journalisering			
Utilfreds med kommunens tilgængelighed			
Utilstrækkelig støtte			
Utilfreds med personalets optræden			
Spørgsmål til sagsbehandling			
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure			
BR som mødedeltager			
Manglende inddragelse i egen sag			
Manglende helhedsorienteret løsning			
Manglende råd og vejledning			
Personfølsomme oplysninger			
Langsommelig sagsbehandling			
Ønsker ny sagsbehandler			
Spørgsmål til afgørelse			
Hjælp ifm partshøring			
Spørgsmål til sagsbehandlingstid			
Manglende koordineret indsats mellem afdelinger			
I alt	20	4	24

Bilagstabel 4: Borger primære årsag til henvendelse under Strategi, Service og Koordination fordelt på center (antal).

Primær årsag til borgers henvendelse	Politik og HR	Økonomi	I alt
Vejledning/vejviser		1	1
Kopi af klage/Henvendelse til orientering			
Hjælp ifm ansøgning			
Manglende svar			
Dialog om sagsforløb			
Hjælp ifm klage			
Klage over afgørelse			
Manglende iværksættelse af støtte, bevilling, ydelse			
Manglende afgørelse			
Manglende journalisering			
Utilfreds med kommunens tilgængelighed			
Utilstrækkelig støtte			
Utilfreds med personalets optræden			
Spørgsmål til sagsbehandling		3	3
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure			
BR som mødedeltager			
Manglende inddragelse i egen sag			
Manglende helhedsorienteret løsning			
Manglende råd og vejledning			
Personfølsomme oplysninger			
Langsommelig sagsbehandling			
Ønsker ny sagsbehandler			
Spørgsmål til afgørelse			
Hjælp ifm partshøring			
Spørgsmål til sagsbehandlingstid			
Manglende koordineret indsats mellem afdelinger			
I alt	0	4	4

Bilag 2

Oversigt over hvad borgerrådgiveren henholdsvis kan og ikke kan hjælpe med

Hvad kan borgerrådgiveren hjælpe med

Borgerrådgiveren kan hjælpe borgere, brugere og erhvervsdrivende ved, at:

- finde vej til den rette person eller afdeling i kommunen.
- hjælpe med at forstå afgørelser og breve fra kommunen.
- vejlede om borgerens rettigheder, når en sag bliver behandlet, fx information om aktindsigt, partshøring, mv.
- skabe eller genskabe dialog mellem borgeren og administrationen.
- vejlede om hvilke muligheder borger har for at klage indenfor kommunens rammer og til relevante myndigheder eller klageinstanser samt hjælpe med at formulere en klage.
- behandle klager over kommunens sagsbehandling og personalets optræden.
- tage imod og videregive forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og service over for borgerne kan forbedres.

Hvad kan borgerrådgiveren ikke hjælpe med

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over:

- Indholdet af kommunens afgørelser og kan ikke ændre en afgørelse.
- Spørgsmål, hvor der er en anden klageinstans.
- Sager, der er indbragt for Ankestyrelsen, herunder det kommunale tilsyn, Folketingets ombudsmand eller domstolene.
- Politiske beslutninger, f.eks. om kommunens serviceniveau, strategier, handleplaner, mv.
- Sager om ansættelsesforhold eller privatretlige forhold.
- Forhold, der falder uden for kommunens virksomhed.

Bilag 3

Registrering af henvendelserne

Borgerrådgiverens sager starter ved en henvendelse fra borgeren. Når **henvendelsens problemstilling** skal kategoriseres, er fokus lagt på, hvad fylder mest hos borger. Hvad går deres primære utilfredshed ud på og hvad vil de gerne opnå med klagen. Hvis der ikke er tale om en klage/utilfredshed drejer det sig da om, at de fx har nogle spørgsmål eller gerne vil have hjælp til noget.

For bedre at indkredse, hvad borgernes henvendelser handler om, bliver henvendelserne fordelt på 30 kategorier.

Ex: En henvendelse fra en borger vedrørende tabt arbejdsfortjeneste:

Borger klager over, at der er søgt om tabt arbejdsfortjeneste, men der er endnu ikke truffet afgørelse. Hvad fylder mest hos borger i samtalen/henvendelsen?

For nogle er det den manglende afklaring, at der endnu ikke er truffet afgørelse og de ved ikke om de er købt eller solgt. De rykker derfor for en afgørelse eller de efterspørger en status på, hvornår der bliver truffet en afgørelse. En sådan henvendelse bliver registreret som "*manglende afgørelse*".

Hvis det, der fylder mest hos borger, er en oplevelse af langsommelig sagsbehandling, at det hele trækker unødigt ud og borger er i tvivl om afdelingen mon har glemt deres eksistens eller borger oplever, at der bliver indhentet oplysninger i en uendelighed. En sådan henvendelse vil blive registreret som "*langsommelig sagsbehandling*".

Hvis det handler om, at borger savner en afgørelse og har derfor skrevet til afdelingen for at få svar på, hvornår afdelingen forventer at træffe afgørelse, men borger har stadig ikke fået svar på sin henvendelse, bliver den registreret som "*manglende svar*", da det er her fokus er for borger.

Hvis fokus mere ligger på sagsbehandlingstid og spørgsmål i den forbindelse, bliver det registreret som "*spørgsmål til sagsbehandlingstid*".

Der er borgere, hvor deres fokus er at fortælle om forløbet i deres sag og undervejs har de nogle spørgsmål eller har brug for at vende nogle ting med mig. Det kan fx være om det er normalt, at afdelingen skal indhente den type af oplysninger. Eller de fortæller, at de undrer sig over den måde de selv i fritekst skal beskrive, hvordan deres barns funktionsnedsættelse påvirker dagligdagen. Alt afhængig af, hvad der primært har fyldt i samtalen, kan det blive registreret som fx "*dialog om sagsforløb*", "*spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure*", mv.

Hvis borger ikke har søgt om tabt arbejdsfortjeneste endnu, men ønsker hjælp til det i form af input til, hvad der kunne være relevant at inddrage i ansøgningen, bliver det registreret som "*Hjælp i forbindelse med ansøgning*".

Der er således mange muligheder og det afhænger af, hvad jeg vurderer, fokus har været i borgerens henvendelse og kategorierne er således ikke et udtryk for, hvad jeg selv bedømmer afdelingens ageren til at være. Kategorierne skal ses som et vejledende arbejdsredskab.

Henvendelserne er opdelt i **hovedsager og følgesager** for bedre at ramme ind de knopskydninger af nye klagepunkter og nye spørgsmål, der kan opstå undervejs i mit forløb med borger i de situationer, hvor det er relevant. For begge typer af sager gælder det, at der er tale om en egentlig og selvstændig behandling af sagen.

Antallet af registrerede henvendelser er dog ikke lig med samtlige henvendelser til borgerrådgiveren. Det skyldes, at jeg i mit arbejde har fokus på den konkrete problemstilling, borgeren henvender sig med. I den sammenhæng er det ikke så afgørende, om en borger kontakter mig en, to eller tre gange – hvis tre henvendelser inden for relativt kort tid handler om det samme, registreres de kun som en henvendelse. Omvendt kan en henvendelse vedrøre flere forskellige forhold (og evt også høre til i forskellige afdelinger). I disse tilfælde kan en henvendelse føre til to eller flere registrerede problemstillinger.

Dernæst kategoriseres **borgerrådgiverens håndtering af sagen**. Der kommer det an på, hvad borgerens intention er med henvendelsen og hvordan sagen hurtigst muligt kommer på sporet igen. Er det en klage over fx en sagsbehandler eller et sagsbehandlingsforløb, eller er det et ønske om råd og vejledning.

Der kan således være tale om, at der ydes råd og vejledning, hjælp til konkrete spørgsmål eller anden form for hjælp til selvhjælp, ligesom det kan indebære, at borgerrådgiveren deltager på et møde som borger har med administrationen.

I forhold til sidstnævnte, er der i registreringen ikke oplyst samtlige de møder, hvor borgerrådgiveren deltager sammen med borger og administrationen. Der registreres således kun de sager, hvor borgers henvendelse udelukkende har drejet sig om, at borger ønskede, at borgerrådgiveren deltog på et møde borger har med administrationen.

Oversendelse er i de tilfælde, hvor det kun er afdelingen, der kan besvare borgers henvendelse eller hvor det vil være bedst, at det er afdelingen, der besvarer henvendelsen. Dette er for at undgå unødigt at fungere som mellemmand og dermed kunne risikere at forhale processen, men også for at styrke, at dialogen primært skal fungere mellem borger og afdelingen.

Både ved *oversendelse* og ved *dialog med afdelingen* har jeg oversat eller videreformidlet, hvad borger har oplyst om sin situation/behov/hvad de ønsker svar på, mv. Ved begge handlinger ligger der endvidere borgerrådgiverens anbefalinger, henstillinger, forslag, mv.

I *dialog med afdelingen* ligger der derudover en drøftelse af sagens forløb, en afklaring af hvad der er sket i sagen eller på anden vis en drøftelse af, hvad der vil kunne hjælpe på sagen eller vi kan lære af sagen.

Der er borgere, der vælger at sende deres henvendelser til administrationen i kopi til mig. Det gør de ofte for at gøre mig opmærksom på nogle problematikker. På baggrund af den type sager, beder jeg ofte administrationen om kopi af deres svar. Det hænder også, at jeg har en dialog med afdelingen enten inden eller efter afdelingens svar på klagen. Nogle gange handler det om, at jeg har brug for at vide, hvad der er sket i sagen for at kunne forstå henvendelsen. Det kan også være relevant, at vi har en dialog, om hvad man kan lære af de problemstillinger borger rejser i sin klage/henvendelse. Det giver mig endvidere en idé om, hvad der rører sig samt hvad der er status i de sager, hvor jeg har et løbende forløb med borger. Nogle af de henvendelser fra den her kategori bliver håndteret som enten "*kvittering uden handling*" eller "*dialog med afdelingen*".

Kategorien "*Borgerrådgiver har uddybende spørgsmål*" benyttes i de tilfælde, hvor jeg har haft brug for flere oplysninger fra borgeren, for at kunne gå videre med det borger har henvendt sig om, men hvor borgeren ikke er vendt tilbage. Sagen bliver derfor afsluttet derefter.

Det registreres også, om der som følge af borgers henvendelse, har været i kontakt med afdelingen. For at fange eventuelle mønstre i henvendelserne er der derudover et stikordssystem med juridiske stikord samt hvilket emne henvendelsen drejede sig om, fx tabt arbejdsfortjeneste, personlig og praktisk hjælp, bolig, mv. Et redskab til brug for det daglige arbejde.