

Beretning for borgerrådgiverens virksomhed 2021

NOTAT

29. april 2022

Sammendrag

I henhold til retningslinjerne for borgerrådgiverens virke, skal borgerrådgiveren afgive beretning for borgerrådgiverens virksomhed til Økonomiudvalget og Byrådet.

Beretningen giver en overordnet status på borgerrådgiverens virke i perioden fra 1. januar til 31. december 2021.

I perioden har der i alt været 268 antal registrerede henvendelser. Der er sket en stigning i henvendelserne gennem årene. Det er dog ikke nødvendigvis et udtryk for en stigende utilfredshed, men kan være et udtryk for fx øget kendskab til borgerrådgiverfunktionen.

Henvendelserne bliver registreret i forhold til, hvad borger primært er utilfreds med eller hvad borger primært efterspørger af hjælp eller vejledning om. De 5 hyppigste årsager til borgernes henvendelser har handlet om:

1. Brug for hjælp fra borgerrådgiveren i forbindelse med ansøgning, partshøring eller klage (24 procent)
2. Utilfredshed over langsommelig sagsbehandling, manglende afgørelse, manglende svar eller manglende iværksættelse af støtte, bevilling eller ydelse (17 procent)
3. Spørgsmål og hjælp til at forstå: afgørelse, sagsbehandling, sagsbehandlingsprocedure, sagsbehandlingstid og dialog om sagsforløb (17 procent)
4. Vejledning/vejviser (17 procent)
5. Utilstrækkelig støtte eller manglende helhedsorienteret løsning for borger, manglende koordineret indsats ml. afdelinger, manglende inddragelse i egen sag eller manglende råd og vejledning (8 procent)

Henvendelserne fordeler sig på de fleste af kommunens centre, dog således, at der kommer flere henvendelser inden for det sociale ansvarsområde (Center for Familie og Rådgivning, Center for Job og Rådgivning samt Center for Voksenstøtte og Ældre). Dette er ikke overraskende, da disse områder har kontakt med mange borgere. De afgørelser, de pågældende områder træffer, har endvidere ofte vidtgående betydning for den enkelte borger. Klagerne vedrører således sociale ydelser – både penge- og serviceydelser.

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

- Fokus på notat – og journaliseringspligten
- Bedre begrundelser
- Forbyg konflikterne

Sagsbehandler
Borgerrådgiver

Sagsnr.
00.07.40-P05-1-22



Beretningens opbygning

Beretningen er bygget op således, at der først er indledende bemærkninger og herefter en opgørelse over antallet af sager i beretningens periode. Derefter gennemgås årsagen til borgernes henvendelser, herunder en beskrivelse af udvalgte problemstillinger, der har præget beretningens periode. Dernæst en beskrivelse af borgerrådgiverens behandling af henvendelserne.

Herefter vil jeg følge op på mine anbefalinger fra sidste beretning samt give mine anbefalinger til fremtidige fokusområder, som en konklusion på de henvendelser jeg har fået i denne beretnings periode.

Til sidst i beretningen er mine afsluttende bemærkninger. I bilag 1 er en oversigt over, hvad borgerrådgiveren henholdsvis kan og ikke kan hjælpe med og i bilag 2 er en beskrivelse af, hvordan henvendelserne registreres.

Indledende bemærkninger

For nylig sad jeg med en sag, der involverede ikke bare flere afdelinger, men også flere myndigheder. I forbindelse med min kontakt til tre myndigheder, spurgte jeg indledningsvis i samtalen, om de vidste, hvad en borgerrådgiver er. Ja, svarede de alle tre, I er sådan nogle, der *virkelig* gør noget for borgerne.

Jeg tænker ikke det skal tages som et udtryk for, at de tre myndigheder ikke selv har øje for borgerne, men måske mere, at det en borgerrådgiver kan, er at gå ind og undersøge et forløb i en sag nærmere og derefter forsøge at rede trådene ud eller samle trådene, alt efter behovet i den konkrete sag. Fx når en borger kommer i klemme i systemet eller falder mellem to stole.

I den konkrete sag, oplevede jeg, at alle tre myndigheder virkelig lagde sig i selen for at hjælpe denne borger, der var kommet i klemme i systemet, og jeg tænkte efterfølgende, at de skam også *virkelig* gør noget for borgerne.

At en kommune har en borgerrådgiver er et ekstra krydderi og verden vil helt sikkert godt kunne dreje rundt uden en borgerrådgiver, men omvendt er det ligesom salt og peber til maden - man kan sagtens leve uden, men det giver lige det ekstra pift til maden.

Med virkning fra den 1. november 2021 blev det formaliseret, at borgerrådgiverfunktionen i Frederikssund Kommune er forankret direkte under byrådet og er uafhængig af borgmesteren, kommunens udvalg og administrationen¹. Borgerrådgiverfunktionen har hele tiden ageret uafhængigt og uvildigt, selvom den var etableret som en del af den administrative organisation, men det var godt at få det formaliseret, så der derved ikke opstår usikkerhed om, hvorvidt borgerrådgiveren nu også reelt er uafhængig. Der er således ikke forskel på min ageren fra før og efter 1. november 2021.

I forbindelse med omlægningen af funktionen blev retningslinjerne for borgerrådgiverens virke ligeledes justeret, hovedsagligt af sproglig karakter. Med afsæt i de erfaringer som jeg har haft igennem mit virke samt med inspiration fra andre kommuners vedtægter og retningslinjer for deres borgerrådgiverfunktion, blev der dog tilføjet et afsnit om muligheden for at iværksætte undersøgelser på eget initiativ. Den mulighed kan være relevant at anvende, hvis jeg bliver opmærksom på forhold, der giver anledning til bekymring og såfremt det vil være i overensstemmelse med borgerrådgiverfunktionen. Det kan fx være, hvis der er formodning om væsentlige eller gentagende fejl, eller hvis der formodes at foreligge et principielt aspekt.

¹Borgerrådgiverfunktionen er således etableret i henhold til §65e i lov om kommunernes styrelse.

Som man kan læse i retningslinjerne for borgerrådgiveren er formålet med borgerrådgiverfunktionen at styrke dialogen mellem borgerne² og kommunen. Borgerrådgiveren skal yde hjælp og vejledning om det kommunale system, herunder klagesystemet, og gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører kommunen. Borgerrådgiveren skal også bidrage til at sikre borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og den praktiske opgaveløsning.

Klager og henvendelser skal bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, så kommunen kan yde en endnu bedre service med borgeren i centrum.

Beretningen er baseret på de henvendelser, der har været til borgerrådgiveren i perioden 1. januar til 31. december 2021. Den indeholder en redegørelse for, hvilke emner og problemstillinger, der har kendetegnet de henvendelser, som borgerrådgiveren har modtaget i perioden.

Henvendelserne skal ses som en mulighed for at identificere eventuelle problemstillinger eller tendenser i den kommunale sagsbehandling og kan dermed være et supplerende og kvalificerende indlæg i forhold til administrationens arbejde med at forbedre sagsbehandlingen for borgerne.

Henvendelserne kan fortælle os noget om, hvor sagsbehandlingen har givet anledning til usikkerhed eller frustration hos borgeren, herunder om det skyldes, at sagsbehandlingen ikke har været korrekt. Selv i de sager, hvor der ikke er begået egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, kan en henvendelse stadig lære os noget om sagsbehandlingen – set fra borgers perspektiv. Det er med andre ord også indholdet af henvendelserne, og ikke alene antallet af henvendelserne, der er interessante. Én henvendelse kan give anledning til ændring i interne procedurer, hvorimod 10 henvendelser indenfor samme klagetema ikke nødvendigvis giver anledning til forandring i en afdeling.

Som noget nyt har jeg haft individuelle dialogmøder med de centre med meget borgerkontakt, hvor jeg har gennemgået nogle af de tendenser og opmærksomhedspunkter, som henvendelserne i 2021 har givet anledning til på det pågældende område. Det vil sige et slags opsamlingsheat. På mødet har direktør, chef samt afdelingsledere deltaget. Det enkelte center kender derfor til de problemstillinger, der bliver berørt i beretningen samt de yderligere problemstillinger, der har karakteriseret deres område. Det var sjovt for mig at opleve, at de enkelte afdelingsledere, som jeg sædvanligvis har den løbende dialog med om de konkrete sager, har så meget styr på de sager vi har haft igennem året, at de nærmest kunne opremse emnerne selv. De øvrige centre har fået læringen i den løbende dialog. Jeg vil endvidere invitere til møder med de pågældende centre efter beretningen har været behandlet politisk.

Antallet af sager

I perioden 1. januar til 31. december 2021 har der i alt været 268 antal registrerede henvendelser, fordelt på henholdsvis 232 hovedsager og 36 følgesager.

Henvendelserne er opdelt i henholdsvis hoved- og følgesager for bedre at ramme ind de knopskydninger af nye klagepunkter og nye spørgsmål, der kan opstå 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 egentlig og selvstændig behandling af sagen.

I tabel 1 kan man se, hvordan henvendelserne har fordelt sig på henholdsvis hoved- og følgesager, sammenlignet med henholdsvis 2019 og 2020.

² Borgere, brugere og erhvervsdrivende kan henvende sig til borgerrådgiveren. Når der i beretningen omtales "borger" er det en samlet betegnelse og der kan derfor også være tale om en bruger (fx forening) eller en erhvervsdrivende.

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

År	2019	2020	2021
Hovedsager	180	214	232
Følgesager	14	15	36
I alt	194	229	268

Der er sket en stigning i henvendelserne gennem årene. Det er dog ikke nødvendigvis et udtryk for en stigende utilfredshed, men kan være et udtryk for fx øget kendskab til borgerrådgiverfunktionen.

Rundt om i beretningens tekst vil der være eksempler på de problemstillinger, der rejses i henvendelserne til borgerrådgiveren.

Årsagen til borgernes henvendelser

I tabel 2 kan man se, hvad årsagen er til borgernes henvendelser i perioden. 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. I bilag 2 kan læse mere om, hvordan henvendelserne bliver kategoriseret.

Tabel 2: Årsager til borgernes henvendelser kategoriseret. 2021

Samlekategorier	Årsager til borgernes henvendelser	Antal	Procent
1	Hjælp ifm. ansøgning Hjælp ifm. klage Hjælp ifm. partshøring	63	24%
2	Spørgsmål til afgørelse Spørgsmål til sagsbehandling Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure Spørgsmål til sagsbehandlingstid Dialog om sagsforløb	47	17%
3	Borgerrådgiver som mødedeltager	7	3%
4	Langsommelig sagsbehandling Manglende afgørelse Manglende svar på henvendelse Manglende iværksættelse af støtte, bevilling eller ydelse	47	17%
5	Utilstrækkelig støtte Manglende helhedsorienteret løsning for borger Manglende koordineret indsats ml. afdelinger Manglende inddragelse i egen sag Manglende råd og vejledning	21	8%
6	Klage over afgørelse Kopi af klage/henvendelse til orientering	14	5%
7	Utilfredshed med afdelingens beslutning Utilfreds med personalets optræden Ønsker ny sagsbehandler	16	6%
8	Manglende journalisering Personfølsomme oplysninger	4	2%
9	Vejledning/vejviser	47	17%
10	Forslag Uden for borgerrådgiverens kompetenceområde Spørgsmål til borgerrådgiveren ift. borgerrådgiveren Andet	2	0,7%
I alt		268	100%

De 5 hyppigste årsager til borgernes henvendelser har handlet om:

1. Brug for hjælp fra borgerrådgiveren i forbindelse med ansøgning, partshøring eller klage (24 procent)
2. Utilfredshed over langsommelig sagsbehandling, manglende afgørelse, manglende svar eller manglende iværksættelse af støtte, bevilling eller ydelse (17 procent)
3. Spørgsmål og hjælp til at forstå: afgørelse, sagsbehandling, sagsbehandlingsprocedure, sagsbehandlingstid og dialog om sagsforløb (17 procent)
4. Vejledning/vejviser (17 procent)
5. Utilstrækkelig støtte eller manglende helhedsorienteret løsning for borger, manglende koordineret indsats ml. afdelinger, manglende inddragelse i egen sag eller manglende råd og vejledning (8 procent)

Selvom der er flere henvendelser i denne periode, er årsagerne til borgernes henvendelser til borgerrådgiveren relativt set ikke markant forskellig fra perioden i 2019-2020.

I tabel 3 kan man se, hvordan samlekategorierne af borgernes henvendelser i perioden fordeler sig på centrene. Oversigten over, hvad de enkelte samlekategorier dækker over, kan ses i tabel 2.

Tabel 3: Samlekategorierne af borgernes henvendelser i 2021 fordelt på center (antal).

Center	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	i alt
Andet*	1	2	0	1	1	0	1	0	14	0	20
Borgerrådgiveren	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	4
Borgmester og direktion**	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
By og Landskab	1	2	0	3	0	0	0	0	3	0	9
Børn og Skole	2	2	1	1	1	1	1	0	1	0	10
Ejendomme og IT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Familie og Rådgivning	14	9	1	10	5	3	3	0	0	0	45
Job og Rådgivning	39	16	3	21	7	1	4	4	25	0	120
Kultur og Fritid	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3
Politik og HR	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Sundhed og Forebyggelse	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	4
Voksenstøtte og Ældre	5	15	2	6	7	8	5	0	1	0	49
Økonomi	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
I alt	63	47	7	47	21	14	16	4	47	2	268

*"Andet" dækker over de henvendelser, der ikke vedrører et konkret center, en anden myndigheds ansvarsområde som fx Udbetaling Danmark og Ankestyrelsen, samt privatretlige spørgsmål mv.

** "Borgmester og direktion" er ikke et center, men er med i oversigten.

Henvendelserne fordeler sig på de fleste af kommunens centre, dog således, at der kommer flere henvendelser inden for det sociale ansvarsområde (Center for Familie og Rådgivning, Center for Job og Rådgivning samt Center for Voksenstøtte og Ældre).

Dette er ikke overraskende, da disse områder har kontakt med mange borgere. De afgørelser, de pågældende områder træffer, har endvidere ofte vidtgående betydning for den enkelte borger. Klagerne vedrører således sociale ydelser – både penge- og serviceydelser.

Udvalgte problemstillinger

Nedenfor gennemgår jeg nogle af de gennemgående eller på anden vis relevante problemstillinger, der har kendetegnet henvendelserne i denne beretnings periode:

- Hvornår er en sag godt nok oplyst?
- Notat- og journaliseringspligt – en del af forvaltningens rygrad
- En ordentlig forklaring
- Når samarbejdet bliver udfordret

Hvornår er en sag godt nok oplyst?

Flere borgere udtrykker undren over afdelingernes behov for at indhente oplysninger til brug for en ansøgning og en sætning jeg hører ofte er *"jamen tror de da ikke på mig?"*. Jo, det gør de som absolut hovedregel. Men tro er ikke godt nok. De skal vide det, for ellers passer de faktisk ikke ordentlig på skatteborgernes penge, kan man sige lidt skarpt sat op.

Borgerne skal have det de har krav på efter loven – intet mere, intet mindre. For at kunne vurdere, hvad borger har ret til eller ej, skal der indhentes tilstrækkelige med oplysninger til at kunne danne et tilpas fundament for at kunne træffe en materiel lovlig og rigtig afgørelse. Man må hverken overoplyse eller mangle oplysninger, men skal stå lige på balancebommen.

Det er kommunen, der har ansvaret for, at en sag er oplyst godt nok, før kommunen træffer en afgørelse. Det er således også kommunen, der beslutter, hvad der skal indhentes af oplysninger. Borger kan komme med forslag, men kommunen er ikke forpligtet til at indhente det borger forslår. Borger kan af egen drift indsende de oplysninger, som de finder relevante og kan belyse deres behov.

Der findes forskellige typer af oplysninger man kan indhente til brug for en ansøgning. Alt fra de faktuelle oplysninger, som fx kan trækkes i forskellige registre eller borger selv skal indsende så som kontooplysninger eller borger skal svare på spørgsmål. De fleste spørgsmål er saglige og relevante, men indimellem har jeg undret mig over, hvad der bliver bedt om og så har jeg været i dialog med afdelingen om det, når der været anledning til det. Der bliver også indhentet faglige udtalelser, foretaget observationer i særlige situationer, mv. Nedenfor uddyber jeg de emner som borgernes spørgsmål til mig har handlet om i denne beretnings periode, og som har knyttet sig til kommunens oplysning af sagen forud for afgørelse.

Når kommunen indhenter oplysninger, skal der naturligvis anvendes det rigtige grundlag for at spørgsmålene kan besvares. På flere af områderne anvendes særlige blanketter til eksempelvis lægen. Hver blanket indeholder spørgsmål, der passer til nogle bestemte situationer. Jeg havde fx en sag, hvor der blev sendt den forkerte blanket til lægen. Lægen skrev til kommunen og gjorde opmærksom på, at blanketten var den forkerte, og at en beskrivelse af borgers behov ikke kunne lade sig gøre ved hjælp af den valgte blanket. Afdelingen reagerede ikke på det, også selvom borger påpegede det i partshøringen. Da afdelingen traf afgørelse var det på et ufuldstændigt grundlag, hvilket jeg var i dialog med dem om. Det var afdelingen enig i og genoptog behandlingen af sagen.

Kommunen kan ikke kræve, at borger selv indhenter oplysninger, som det vil være både besværligt og omkostningskrævende for borger at skaffe. Kommunen kan heller ikke kræve, at borger skal indhente oplysninger, som forudsætter særlig fagkundskab eller hjælp fra sagkyndige for at kunne fremskaffe.

Modstridende oplysninger

En materielt lovlig og rigtig afgørelse har som forudsætning, at alle relevante forhold er belyst, og at alle oplysninger er tilstrækkeligt *pålidelige*. Er der tvivl om et væsentligt faktum, skal tvivlen søges afklaret. Det vil sige, at hvis der er modstridende oplysninger i sagen, skal kommunen indhente oplysninger, der kan be- eller afkræfte eksempelvis borgers beskrivelse af sit behov. Fx hvis der er to lægeerklæringer, der peger i hver sin retning. Eller det kan også være, at borger oplyser, at erklæringen fra speciallægen er

misvisende og er desuden indhentet fra en forkert type speciallæge end den type speciallæge, som borger sædvanligvis oplever har ekspertise indenfor borgers udfordringer. Det er en konkret vurdering, om det i situationen giver mening at indhente nye oplysninger for at få den tvivl afklaret. Det er op til kommunen at beslutte det.

Oplysningerne skal være opdateret

Oplysningerne skal være opdaterede og retvisende. Det burde give sig selv, men indimellem bliver der anvendt for gamle oplysninger i afgørelserne. Dette er ikke af ond vilje, men skyldes ofte forglemmelse. Det kan fx ske i de sager, hvor der har været et langtrukket sagsoplysningsforløb og når man endelig tror, at nu er alle oplysninger i hus, så er der gået så lang tid fra de første oplysninger er kommet ind, at det kan give et misvisende billede af borgers situation, hvis ikke man indhenter friske opdaterede oplysninger.

Observationer

Det har skabt undren blandt mange, både blandt borgere her i kommunen og på landsplan, behovet for at bruge observationer til at belyse sagen på fx voksenhandicapområdet. Med observation menes iagttagelser, hvor formålet er at observere situationer, hvor eksempelvis personlige og praktiske opgaver bliver udført (for eksempel forflytning, bad eller toiletbesøg). Det kan både bestå af kortvarige og længerevarende observationer. Observation er ikke det samme som overvågning.

Sager om hjælp og støtte på handicapområdet skal behandles med inddragelse af en række oplysninger om ansøgerens helbred og funktionsevne. Disse oplysninger vil kunne komme fra en række forskellige kilder, ligesom ansøgerens funktionsevne kan undersøges på forskellige måder.

Der er ingen tvivl om, at det at blive observeret gennem længere tid og eventuelt i eget hjem er et intensivt sagsoplysningskridt, som borgeren kan opleve meget nærgående. Det er derfor heller ikke et værktøj man tyr til som det første. Det er under særlige omstændigheder, at den mulighed kan bringes i spil, så som at oplysningerne ikke kan tilvejebringes på anden vis. Før valget falder på observation har kommunen indhentet andre oplysninger, såsom oplysninger, der sædvanligvis plejer at belyse tilstrækkeligt, hvad borgers behov er. Men når de indhentede oplysninger ikke er tilstrækkelige til at fastlægge, hvad borgers behov er eller hvis der i sagen er modstridende oplysninger, så kan muligheden for observation være en løsning til at tilvejebringe de oplysninger, der er behov for, for at kunne belyse borgers behov.

Observationerne skal tilrettelægges på en sådan måde, at de er så lidt indgribende over for borgeren som muligt. Kommunerne kan benytte private aktører til at foretage observationer. De private aktører vil skulle gennemføre observationer inden for de rammer, som gælder for kommunen.

I de sager, hvor jeg har set det anvendt, har det givet mening i forhold til at kunne oplyse sagen ordentligt. Det er endvidere blevet bekræftet af Ankestyrelsen, at observation kunne benyttes i de konkrete sager.

Faglige udtalelser

Jamen min læge siger, at det skal jeg have og det er en læge, så hvordan kan kommunen så finde på at betvivle, hvad min læge siger, hører jeg fra borgerne. Som udgangspunkt er en faglig udtalelse fra en ekspert, så som en læge, en oplysning, der vægter tungt. Men det er ikke altid tilfældet. Det kommer helt an på, hvad den faglige ekspert udtaler sig om. Er det en konkret eller en generel udtalelse? Har den faglige ekspert særlige forudsætninger for at kunne udtale sig om dette emne? Er den faglige udtalelse i tråd med de andre oplysninger i sagen eller stikker den ud? Det er en konkret vurdering hver gang, hvordan oplysningen skal vurderes og man trumfer således ikke nødvendigvis ved at spille ind med en faglig udtalelse, som nogle af borgerne tror.

Manglende medvirken og processuel skadevirkning

Det er op til borgeren, om denne vil medvirke til at afgive de nødvendige oplysninger. Hvis borger således modsætter sig at tilvejebringe de ønskede oplysninger, fx modsætter sig at deltage i en observation eller svare på de spørgsmål, og det af den grund ikke er muligt for kommunen at oplyse sagen tilstrækkeligt til at kommunen kan afklare, hvad ansøgeren er berettiget til, vil kommunen skulle træffe en afgørelse på det foreliggende grundlag. Det vil sige ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det kan betyde et afslag på det ansøgte eller borger får bevilliget en anden og/eller mindre ydelse end det ansøgte. Ikke som en straf, selvom nogle borgere opfatter det sådan, men simpelthen fordi det ikke kan belyses tilstrækkeligt, hvad borgers behov er.

Inden kommunen træffer en sådan afgørelse, skal de vejlede borgeren om konsekvenserne ved ikke at deltage i oplysningen af sagen. Det er en del af vejledningspligten. Hvis kommunen ikke får advaret borgeren om konsekvenserne ved manglende medvirken til sagens oplysning, vil de efterfølgende ikke kunne træffe en sådan afgørelse. Det kan opfattes som en ekstrem intimidering, at man reelt skal underkaste sig noget, som man absolut ikke mener giver mening for ellers risikerer man intet at få. Det er derfor en forudsætning, at når kommunen indhenter oplysninger til brug for sagens bedømmelse, at det er sagligt og nødvendigt og ikke kan indhentes på anden vis. Med andre ord om det giver mening (juridisk set). Ligeledes at kommunen får ordentlig forklaret behovet for at indhente de oplysninger, som de beder om.

Hvornår er en sag så godt nok oplyst? Det er en konkret vurdering, men et godt pejlemærke er at se på, hvilke betingelser i lovgivningen, der skal være opfyldt for, at borgeren kan få den ansøgte hjælp. Dernæst se på, om de betingelser i den her regel er blevet belyst ved hjælp af sagens oplysninger. Eksempelvis om der er tilstrækkelig konkrete oplysninger, der kan belyse borgers nedsatte funktionsevne.

Den faglige vurdering

Når alle oplysningerne er indsamlet, fordeles de i vægtskålene for henholdsvis: Hvad taler for og hvad taler imod? De forskellige oplysninger kan vægtes forskelligt alt efter hvilken styrke oplysningen har. Nogle oplysninger vejer således tungere end andre. Derefter træffes afgørelsen/vurderingen.

Nedenfor under punktet en ordentlig forklaring, kommer jeg ind på vigtigheden i en ordentlig argumentation, hvor de hovedhensyn, der er blevet lagt vægt på i afgørelsen bliver forklaret. Det vil sige mellemregningerne i form af indholdet i vægtskålene.

Notat og journaliseringspligt – en del af forvaltningens ryggrad

Forudsætningen for at kunne have et godt nok overblik over sagens oplysninger, de vurderinger man har foretaget eller eksempelvis kunne give aktindsigt – kræver at oplysningerne er noteret ned og dokumenter og mails mv er journaliseret. Ikke mindst for afdelingens egen skyld, da det er svært efterfølgende at forklare eller forstå et givent sagsforløb i en sag, hvis ikke man har journaliseret og noteret i sagen undervejs, hvilket der i løbet af året desværre har været flere eksempler på.

Man har pligt til at notere mundtlige oplysninger ned, hvis oplysningerne har betydning for den afgørelse, der efterfølgende skal træffes, eller bidrager til sagens bevismæssige grundlag eller skaber klarhed med hensyn til sagens faktiske omstændigheder. Eller hvis oplysningerne i øvrigt er væsentlige. Notatpligten gælder dog ikke, hvis oplysningerne allerede fremgår af sagens dokumenter.

Alle væsentlige ekspeditioner i en sag skal ligeledes skrives ned. Den regel finder anvendelse for os alle i kommunen, hvilket vil sige også selvom vi ikke træffer afgørelser.

I den almindelige sagsbehandling kan det fx være en mundtlig aftale om, at borger skal fremsende yderligere dokumentation, eller en telefonsamtale, hvor borger rykker for svar og sagsbehandler i den forbindelse oplyser om den forventede sagsbehandlingstid.

Der er en række retlige grunde til, at man har notatpligt, idet det er af

- Ordensmæssige hensyn – skriftlighed så kommunen selv kan huske, hvad der er sket
- Aktindsigtshensyn – Borgeren kan ikke håndhæve sin ret til at se alle oplysninger på sagen, hvis de ikke er noteret ned
- Dokumentations- eller kontrolhensyn - Sagen skal kunne dokumenteres over for myndigheder eller personer som fører kontrol med, at kommunen behandler sagerne efter reglerne.

Journaliseringspligten gælder for dokumenter, der er modtaget eller afsendt af kommunen som led i administrativ sagsbehandling. Journaliseringspligten gælder dog kun for dokumenter, der har betydning for en sag eller sagsbehandlingen i øvrigt. Også interne dokumenter i endelig form er omfattet.

Formålet med journalisering er bl.a. at sikre den nødvendige dokumentation i de enkelte sager. Korrekt journalisering giver desuden overblik over sagens dokumenter, letter sagsbehandlingen og understøtter kvalitet og effektivitet i sagsbehandlingen.

Mangelfuld journalisering kan føre til manglende overblik over sagens dokumenter i forbindelse med en anmodning om aktindsigt. Det indebærer også en risiko for, at kommunen skal bruge ekstra ressourcer fx på at genskabe bortkomne eller slettede dokumenter. Samtidig forringer det sagsbehandlingen og borgernes retssikkerhed.

De samme hensyn som ovenfor beskrevet under notatpligt, gælder også i forhold til journaliseringspligten.

I de situationer, hvor der er en journaliseringspligt, skal dokumentet journaliseres snarest muligt efter den er afsendt/modtaget, hvilket vil sige indenfor 7 arbejdsdage. Den ultimative deadline er ved en anmodning om aktindsigt, forstået på den måde, at hvis der ved en anmodning om aktindsigt viser sig, at være dokumenter, der blev glemt at blive journaliseret, skal de journaliseres inden aktindsigten sendes ud. Men det er naturligvis ikke den ultimative deadline man skal stræbe efter. Mit bedste råd er at sørge for at journalisere så hurtigt som muligt, for ellers kan det hurtigt blive glemt i hverdagens travlhed. Det er endvidere en hjælp for kollegerne, at sagen er fuldt opdateret hele tiden.

Noteringen skal ske snarest muligt, så man sikrer, at gengivelsen af oplysningerne, bliver så nøjagtig som muligt.

Ovenfor er der således tale om en decideret notat- og journaliseringspligt. I andre tilfælde kan det derudover være en god idé at notere ned i sagen, således at den røde tråd i sagen bevares og den næste kollega nemt kan overtage sagen. Der er således et hensyn til borger og retssikkerhed, men det er faktisk også helt lavpraktisk en hjælp i sagsbehandlingen. Selv om der kun er pligt til at journalisere visse dokumenter, forhindrer det ikke, at man kan vælge også at journalisere øvrige relevante dokumenter på sagen - fx udkast til interne dokumenter, så man derved internt har et overblik over sagen.

Manglende journalisering eller notat i sagen har ikke nødvendigvis været den primære årsag til borgers henvendelse til mig. Derfor fremgår det heller ikke entydigt af statistikken, at der er sager, hvor det har været en udfordring. Men jeg har det med her som et tema, fordi jeg har kunnet se på tværs af sagerne fra beretningens periode, hvilken betydning manglende journalisering eller notat har haft indflydelse på sagens forløb.

Nedenfor er forskellige eksempler på situationer fra beretningens periode, der viser vigtigheden og fornuften i at føre notat og journalisere dokumenter, mails, mv.

Ex 1: Jeg har haft forskellige sager, hvor borger gerne har villet vide, hvordan forløbet var i sagen, da afdelingen eksempelvis skulle vælge anbringelsessted, botilbud, mv. Det har fx handlet om, at borger ønskede et bestemt sted, hvortil afdelingen har oplyst, at det

pågældende sted ikke var egnet til borgers behov og der var desuden ikke plads. Det undrede borger sig over og kontaktede derfor stedet, idet borger ellers på hjemmesiden umiddelbart kunne læse, at stedet omfattede borgers behov. Stedet oplyste borger, at de både rummede borgers behov og der var plads. Da borger kontaktede afdelingen på ny for at få en forklaring, var der ingen notater i sagen i forhold til forløbet omkring valg af anbringelsessted. Afdelingen brugte derfor en del tid på at se, om de kunne sammenstrikke forløbet for at finde en forklaring, men idet medarbejderen i mellemtiden var stoppet, måtte de til sidst melde pas. Afdelingen havde også svært ved at se, hvorfor stedet ikke var egnet, for det passede til borgers behov. Borger havde derfor også fået bevilliget det ønskede sted.

I andre sager har jeg oplevet, at der er utrolige gode og udførlige notater i sagen. Det bevirker, at når jeg fx henvender mig til lederen for at høre, hvad der er op og ned i sagens forløb, så kan de forholdsvis let give mig et overblik. Det er også en hjælp for dem i forbindelse med fx besvarelse af klager over sagsbehandlingen eller når der sker sagsbehandlerskifte.

Ex 2: Borger fortalte mig om sine to samtaler med sin sagsbehandler. Ved den første samtale oplyste sagsbehandler, at hun ville sende et referat af samtalen samt kursusmateriale, mv. De aftalte endvidere, at sagsbehandler ville ringe 14 dage efter. Borger modtog aldrig noget. Sagsbehandler ringede en uge efter og snakkede som om de aldrig havde snakket sammen før. Da borger nævnte det med notat og den tidligere samtale, oplyste sagsbehandler, at hendes computer var gået ned og alle notaterne mistet. Sagsbehandler oplyste, at hun på ny ville sende referat samt at hun ville ringe igen om 14 dage. Borger bad sagsbehandleren sende det på skrift, så borger vidste hvilken dato, da hun stod et sted, hvor hun ikke kunne skrive ned. Det ville sagsbehandleren gøre. Men borger modtog hverken notat, indkaldelse ligesom hun ikke blev kontaktet. Derfor henvendte hun sig til mig. Jeg var i dialog med lederen, der kunne oplyse, at sagsbehandleren ganske rigtig havde været ramt af nedbrud, hvor meget data røg og IT kunne ikke redde det. Derudover havde sagsbehandleren været præget af nedlukningen med hjemmearbejde, børn derhjemme samt dårlig mobildækning. Når det er sagt var lederen med på, at forløbet havde været utilfredsstillende og lederen ville derfor følge op på de manglende notater, mv. Borger ville desuden få en ny sagsbehandler, idet borgers sag overgik til et nyt team.

Ex 3: Borger fortalte mig, at der i sagen var oplysninger, der ikke var blevet noteret ned eller journaliseret. Da jeg snakkede med afdelingen viste det sig, at der var store huller i sagen. Der var fx ikke noteret ned, at borger var i virksomhedspraktik, hvordan det gik i virksomhedspraktikken, hvad borger havde oplyst undervejs på de regelmæssige møder i afdelingen. Endvidere fremgik det heller ikke af sagen det skema borger havde udfyldt sammen med sagsbehandler med henblik på forelæggelse for Rehabiliteringsteamet. Da borger ikke havde hørt fra sagsbehandleren igennem noget tid, henvendte borger sig til kommunen for at høre, hvad status var i forhold til forelæggelse for Rehabiliteringsteamet. Der gik det op for borger, at sagsbehandleren ikke længere var ansat og hele sagen, inklusive praktik nærmest måtte starte forfra, da sagens oplysninger ikke var fyldestgørende. Borger havde desuden oplevet en forværring i sin tilstand og sagen skulle derfor også af den grund oplyses yderligere. Det forløb er ikke et udtryk for en generel tendens heldigvis, men lad den stå som en evig reminder om, at sådan noget simpelthen bare ikke må ske.

Ex 4 *Tommelfingerregel: Hvis det ikke er noteret ned, er det ikke sket.*

Jeg har fornyelig haft en sag, hvor borger og søn ønskede, at borger var partsrepræsentant. Det ville afdelingen ikke imødekomme, hvilket borger, søn og værge ikke kunne forstå. I min dialog med afdelingen oplyste de, at det bunder i en udtalelse værge kom med for nogle år siden, hvor værge udtrykte, at værge ikke ønskede andre, herunder ægtefælle, blev partsrepræsentant. Værge oplyste til mig, at det kunne værge ikke genkende. Jeg bad derfor afdelingen om at få udleveret notatet, hvor denne udtalelse fra værgen fremgik. Afdelingen vendte tilbage, at der ikke var noget notat, hvortil jeg oplyste, at de efter min opfattelse ikke på den baggrund kunne afvise partsrepræsentanten, når nu hverken værgen kunne genkende den udtalelse og afdelingen

ikke har fået det noteret ned. Desuden kunne udtalelsen have været misforstået fra afdelingens side og der kan være sket ændringer i mellemtiden. Alt i alt gav det umiddelbart ikke mening. Borger blev også efterfølgende partsrepræsentant.

Afdelingerne har faktisk utrolig god hukommelse, får man indtryk af. De kan remse alt muligt op der er sket i sagen, men udfordringen er, at det skal altså være noteret ned, før der kan lægges vægt på det. Det er således ikke nok, at man kan huske det. Til gengæld hvis det er noteret ned, vil det klare udgangspunkt være, at de oplysninger, der fremgår af notatet, lægges bevismæssigt til grund, som det så mundret hedder juridisk. Eller formuleret på en anden måde: Hvis det er noteret ned, er det det, der er sket - hvis vi laver en krølle til titlen til ex 4.

En ordentlig forklaring

Hvis man skulle koge begrebet afgørelse ind til en fond, skal en afgørelse grundlæggende kunne svare på disse spørgsmål:

- Hvad er resultatet?
- Hvad indebærer det?
- Hvorfor? (hvad er der blevet lagt vægt på, herunder inddrage borgers synspunkter)
- Hvor står det? (paragrafhenviisning)
- Kan jeg klage? Hvortil? (klagevejledning)
- Hvem har truffet afgørelsen? (skal være påført underskrift af hensyn til habilitet)

Træffer kommunen en afgørelse, hvor borgeren får afslag eller borger ikke får fuldt ud det borger har søgt om, skal kommunen forklare borgeren *hvorfor*. Det kaldes en *begrundelse*. Kravet om begrundelse giver en øget garanti for, at afgørelsen er rigtig, og at grundlaget for afgørelsen både må anses for at være sagligt og fyldestgørende.

En begrundelse skal fremlægge de mellemregninger, der har medført, at resultatet fik det udfald. Borger skal således kunne læse sig frem til, hvordan kommunen kom fra A til B. Mellemregningerne er således de elementer, der blev lagt ned i vægtskålen, som omtalt under afsnittet *Hvornår er en sag godt nok oplyst*, mere præcist under *Den faglige vurdering*. Det vil sige, hvad taler for, hvad taler imod.

Borger skal endvidere kunne genkende sin stemme i afgørelsen og skal kunne læse sig frem til, hvad årsagen er til, at borgers synspunkter åbenbart ikke har medført, at borgeren får det, som borger har ansøgt om/ønsker.

En god begrundelse/fortklaring er således særlig vigtig i afgørelsessager, men spiller også en rolle i andre sammenhænge, så som ved klage over sagsbehandlingen, hvorfor en sag fik det forløb der nu skete, mv.

Jeg får henvendelser, hvor borger beder mig om at forklare afgørelsen. Dette for dels at kunne forstå den og dels for at finde ud af, om borger skal klage over afgørelsen. I mange tilfælde kan jeg læse og forstå afgørelsen, fordi jeg er jurist og dermed kan gennemskue den juridiske argumentation. Andre gange kan jeg forstå begrundelsen, når jeg har lavet noget nærmere research ved at sætte den i kontekst med bestemmelsen i loven og se på praksis fra fx Ankestyrelsen. Men det er reelt ikke meningen, at en borger skal opsøge borgerrådgiveren eller en jurist for at kunne forstå en afgørelse. Det er således meningen, at en begrundelse skal være så velargumenteret og skrevet i et forståeligt sprog, at borger uden juridiske forudsætninger skal kunne forstå afgørelsen. Det er en udfordring ikke bare i Frederikssund Kommune, men gælder for hele det offentlige myndighedsområde. Det er samtidig en virkelig udfordring at oversætte juridiske regler til et menneskeligt sprog. Som man kan læse i beretningen, bruger jeg flere steder billeder for at oversætte de juridiske regler, men det vil være svært at anvende den teknik i en afgørelse.

Det jeg endvidere kan se i henvendelserne er, at borger ikke altid kan se, at deres partshøringssvar er blevet inddraget. Et eksempel er, at borger i sit partshøringssvar angiver, at de oplysninger kommunen har sendt i partshøring, ikke stemmer overens med, hvad borgers psykolog har beskrevet om borgers situation og behov. I afgørelsen står der

under punktet partshøringssvar *Du har afgivet et partshøringssvar. Dine bemærkninger ændrer ikke på vores vurdering.* Hvorefter borgers naturlige spørgsmål til dette er: Hvorfor? Den forklaring skal borger kunne læse ud af afgørelsen.

Jeg havde fx en sag, hvor jeg skulle forklare afgørelsen for partsrepræsentanten samt give input til en klage over afgørelsen. Jeg indhentede relevante akter fra afdelingen for bedre at forstå afgørelsen og sagens forløb. Ved gennemgang kunne jeg se, at der var anvendt den forkerte blanket til lægen, da afdelingen indhentede oplysninger derfra, hvilket lægen havde oplyst, men det havde de ikke reageret på. Derudover var der ikke taget stilling til borgers synspunkter i partshøringen. I sagen var der endvidere modstridende oplysninger, der ikke var blevet taget stilling til eller indhentet nye oplysninger, der kunne afklare denne tvivl. Jeg var i dialog med afdelingen omkring dette og det var de enige i og genoptog behandlingen af sagen.

Borgerne har ligeledes spørgsmål til de beregninger, der ligger til grund for afgørelsen. Eksempelvis i forhold til afgørelser om økonomisk hjælp er der i vurderingen af borgers rådighedsbeløb udgifter kommunen kan se bort fra og andre de ikke kan. Det skal forklares i afgørelsen, hvorfor det er sådan det hænger sammen og hvad baggrunden er for, at nogle udgifter betragtes som nødvendige udgifter og andre gør man ikke. Jeg ved, at området har arbejdet med sine afgørelser og det er blevet langt mere forståeligt end hvad jeg så for nogle år siden, men der skal lige finpudses yderligere. I en situation som denne, beder jeg afdelingen forklare afgørelsen for borger.

Der er endvidere på nogle områder en del "systembreve", hvilket vil sige automatiseret afgørelser/opgørelser/udbetalingsmeddelelser, som ikke er specielt læsevenlige. Eksempelvis lån med tilbagebetaling. Når borger får opgørelsen om tilbagebetaling, har der hidtil ikke stået en forklaring på hvorfor dette brev (pludselig) kommer og hvad det knytter sig til det – det vil sige forbindelsen til det lån borger fik ved afgørelse af den dato (som nogle gange ligger flere år forud og for længst er glemt af borger). Nogle af systembrevene kan ikke umiddelbart rettes til af Frederikssund Kommune, da det styres centralt på landsplan, men andre kan man. I eksemplet ovenfor blev det rettet til, da jeg havde en dialog med afdelingen om det. Jeg oplever således en velvillighed til at kigge på det, når jeg henvender mig. Folketingets Ombudsmand har den holdning, at selvom brevene er lavet automatiseret og centralt styret, er det stadig den enkelte kommune, der har ansvaret for, hvordan deres breve og afgørelser ser ud og om de lever op til de forvaltningsretlige regler. Det vil sige, at selvom det teknisk er op ad bakke at rette til, skal det sådan set gøres, når det reelt ikke er til at forstå, hvad der står i brevet.

Jeg har endvidere fået henvendelser, der har handlet om, at der i forbindelse med en opfølgning på en bevilling, typisk i henhold til fx serviceloven, er der sket en markant ændring, som de ikke altid kan forstå. Når jeg kigger på det, kan jeg se, at det formentlig skyldes en opstramning af praksis, fx som følge af principafgørelser fra Ankestyrelsen. I et sådant tilfælde er det også vigtigt at få forklaret ordentlig for borger, *hvorfor* det de hidtil har fået bevilliget, fremover ikke kan bevilliges.

Når man træffer mange afgørelser, kan det være nærliggende og tidsbesparende at lade sig inspirere af de formuleringer man har anvendt i andre afgørelser. Men man skal være super opmærksom, hvis man gør brug af dette. Jeg har således set eksempler, hvor en anden borgers navn pludselig var nævnt eller oplysninger, der ikke passede ind i afgørelsen. Jeg har endda set en afgørelse, hvor der i nogle afsnit blev refereret til Frederikssund Kommunes vurdering, hvorimod andre steder i teksten var det en anden kommunes navn, der blev nævnt. Afsenderen var en vikar afdelingen havde hyret ind i en periode. Vikaren havde enten glemt, hvilken kommune hun var ansat i eller også var der tale om genbrug af tidligere afgørelser. Uanset hvad var det naturligvis forkert, hvilket afdelingen var enig i.

Brug af standardformuleringer er et andet nærliggende trick at anvende for sagsbehandlere, men forklaringerne skal være konkrete og individuelle og således passe til den konkrete borgers sag. Standardformuleringer vil således sjældent være i overensstemmelse med forvaltningslovens krav til en begrundelse.

Jeg er løbende i dialog med afdelingslederne om formuleringerne i afgørelserne. Jeg har endvidere med nogle af områderne drøftet muligheden for at nedsætte en arbejdsgruppe, hvor vi kan gennemgå udvalgte afgørelser på det pågældende område med henblik på tips og tricks i forhold til argumentationen. Det kan eventuelt suppleres med undervisning alt efter hvad behovet er, og hvordan der kan skabes bedst mulig læring. Det er ved gennemgang af konkrete afgørelser, at der kan skabes et godt fundament for læring.

En kviktest af en afgørelse kunne bestå i, at man ved gennemlæsningen af afgørelserne undervejs stiller spørgsmålet *hvorfor?* Og hvis der derefter er et fyldestgørende svar i teksten, så er man kommet i mål.

Det er ikke en helt nem opgave at begrunde og øvelse gør mester. Jeg kan supplere med min erfaring i, hvordan afgørelserne læses, når man står som udenforstående. Det er dog vigtigt at understrege, at afgørelser kan næsten ikke undgås at blive lidt tunge at læse, fordi der er nogle juridiske krav til en afgørelse, som skal opfyldes.

Når samarbejdet bliver udfordret

Det hænder, at samarbejdet mellem borger og kommunen bliver udfordret. Det kan ske på et møde, hvor bølgerne til tider bliver meget høje eller brevudvekslingen mellem borger og kommunen bliver mere og mere intensiv eller spørgsmålenes omfang vokser i volumen eller i frustration ryger der en finke af panden.

Det er absolut drænende for alles vedkommende, både for borger og medarbejder. Både i forhold til energi, humør og ressourcer. Der efterspørges tit en løsning, gerne et quick fix. Jeg hører i den forbindelse ofte nævnt forslaget om at opfordre borgerne til at holde den gode tone.

Mit bedste råd er: Få afklaret, hvad der er årsagen til utilfredsheden.

Dernæst foreslår jeg, at man laver en "analyse" af situationen/forløbet/sagen sammen med leder/kolleger, hvor man kigger på *egen indsats* i evalueringens tegn og eksempelvis ser på:

- Var der noget, der kunne have været gjort anderledes?
- Er der noget vi kan lære?
- Har vi et udestående?
- Mangler vi at få forklaret/udddybet/vejledt?
- Er der behov for et ekstra sæt briller på denne sag?
- Er der behov for at få indhentet yderligere oplysninger?
- Er de grundlæggende sagsbehandlingsregler blevet overholdt?
- Er der brug for nogle værktøjer til at håndtere denne type af samtaler/ denne type sag?
- Er der brug for hjælp til den enkelte medarbejder eller gruppen i form af fx supervision, undervisning, sparring eller lignende?
- Mv.

Analysen må aldrig indebære en konklusion i stil med, at det er borger, den er gal med. Der er desuden ikke tale om en analyse af, hvem var skyld i, at det gik galt. Fokus skal være på, hvad har vi lært, hvad kan vi ændre konkret i sagen og hvad kan vi blive bedre til?

Bolden skal således være på egen banehalvdel: Har vi gjort *alt*, hvad vi kunne? Så kan man ikke forlange mere af os og så må det i sidste ende gå som det går. Med alt mener jeg, har man lagt sig i selen for, at det lykkes. Det skal ikke forstås sådan, at der skal arbejdes ud fra devisen borgeren har altid ret. For det har de ikke altid. Udfaldet kan heller aldrig være, at borger skal have det ønskede resultat, hvis dette ikke er i overensstemmelse med lovgivningen og praksis.

Tips og Tricks (listen er ikke udtømmende)

Nedenfor er mine forslag til tips og tricks til, hvad der kan forbedre samarbejdet. Listen er ikke udtømmende og meningen er, at man fylder på efterhånden som man får analyseret sig frem og gjort sig nogle erfaringer.

- ✓ Forventningsafstemning – hvad er lovens rammer? Er det Frederikssund Kommune eller en anden myndighed? Eller noget borger selv må stå for?
- ✓ Vær forberedt til mødet
- ✓ Tonen – hold kammertonen
- ✓ Vær imødekommende
- ✓ Vis forståelse
- ✓ Lytte
- ✓ Sæt dig i borgers sted
- ✓ Giv en forståelig og holdbar forklaring
- ✓ Afklar uenigheder eller misforståelser – hvis du ikke forstår, hvad borger mener, så spørg ind til det
- ✓ Vejled om regler og muligheder
- ✓ Skab en sammenhængende indsats – lav helhedsorienteret løsninger
- ✓ Koordiner indsatsen på tværs
- ✓ Når der skal bevilliges hjælp eller støtte, så find en løsning, der reelt matcher med borgers behov
- ✓ Aftal hvad der skal ske
- ✓ Giv borger overblik over status på sagen og hvad skal der ske
- ✓ Overhold frister og aftaler
- ✓ Svar på henvendelsen
- ✓ Ring tilbage, når du har lovet det
- ✓ Gør som du siger (pas på med signalforvirring)
- ✓ Kend dine regler
- ✓ Kend kommunens interne organisering
- ✓ Journaliser så hurtigt som muligt efter afsendelse/modtagelse
- ✓ Noter ned i sagen, når der er pligt til det eller det er relevant
- ✓ Hav et godt overblik over sagen
- ✓ Hav opdateret oplysninger på sagen
- ✓ Udlever ikke oplysninger, medmindre du har samtykke eller på anden vis hjemmel til det i lovgivningen
- ✓ Indrøm fejl og beklag dem
- ✓ Rettidig omhu
- ✓ Smil til verden og den smiler igen - husk humør smitter lige så meget som en virus
- ✓ Mv.

Den opmærksomme læser vil bemærke, at listen lyder næsten som en omskrivning af forvaltningsloven, principperne for god forvaltningsskik, retssikkerhedsloven, databeskyttelsesreglerne, mv. Ja, det kan man godt sige, for det er faktisk lige præcis derfor vi har de regler – for at skabe et godt og solidt fundament til samarbejdet med borgerne. Så hvis man bare følger reglerne, så er man godt på vej i det gode samarbejde, er min erfaring. Det kan man da kalde et quick fix ;-)

Men hvad så hvis reglerne og principperne faktisk er overholdt til punkt og prikke – hvad er så årsagen til klagen? Der vil jeg anbefale, at man kigger på, om der kunne være nogle gode brugbare værktøjer, der kan styrke samarbejdet med borger. Det vil sige tiltag, der kan inspirere og styrke den enkelte medarbejder i deres daglige arbejde. Det er ikke et udtryk for, at det de gør i dag ikke er godt nok. Det er med henblik på at gøre det endnu bedre.

Kunne det eksempelvis være relevant med samtaleteknikker af konfliktnedtrappende karakter? Eller finde inspiration fra coaching i forhold til at have en motiverende samtale? Eller værktøjer til at have den svære samtale – enten når man kommer med et trist budskab, eller når man har et svært budskab, så som at man peger på en anden løsning end den borger ønsker sig? Værktøjer til at have en mere inddragende samtale, hvor man

sikrer sig, at borgers stemme reelt kommer frem? Formidlingsteknikker, herunder metoder og indsigte i at formidle på forskellig vis alt afhængig af borgers situation og ressourcer?

Alt i alt: Hvad kan man selv gøre for at forebygge konflikterne.

Vil det sige, at vi som kommune skal finde os i, hvad som helst fra borgernes side, er der måske nogle, der tænker. Nej, ikke hvad som helst, men vi skal kunne tåle meget. Inklusiv et grimt sprog, men det må ikke kamme over, så det er straffelovens bestemmelser vi bevæger os over i, fx fordi der er tale om en trussel.

Hvis man på trods af en ihærdig indsats alligevel oplever, at borgers adfærd, fx i form af borgers kommunikationsstrøm, er langt overskredet, hvad man bør tåle og sætter kommunen i et urimeligt pres og kommunen derved bliver væsentlig belastet, er der mulighed for at *begrænse borgers kontakt* med kommunen. Det kan eksempelvis være i form af at indskrænke en borgers ret til fremmøde eller opstille rammer for, hvordan kommunikationen skal foregå. I så fald skal indskrænkningen være saglig, proportional og som udgangspunkt tidsbegrænset. Men der skal en del, til før man kan anvende det værktøj og der er visse betingelser og skridt der skal tages, før den mulighed kan komme i spil. Man skal med andre ord tænke sig godt og grundigt om, inden man tager den mulighed i brug.

Jamen hvad så med vores arbejdsmiljø, er der andre, der vil ytre. Ja, det er naturligvis vigtigt at have et godt og sundt arbejdsmiljø, men det skal der tages hånd om internt og det er aldrig noget vi skal involvere borger i, i forhold til den almindelige sagsbehandling.

Arbejdstilsynet har udarbejdet en god vejledning i forhold til arbejdsrelateret fysisk og psykisk vold, herunder trusler og anden krænkende adfærd, som borgere udøver mod ansatte. De kommer med gode brugbare forslag, herunder peger de også på vigtigheden i at forbygge, så situationen ikke eskaleres og så have et godt beredskab til at håndtere situationen og den eventuelle efterfølgende reaktion hos medarbejderen.

Såvel fysisk som psykisk vold kan medføre en lang række fysiske og psykiske reaktioner. Jeg underkender således på ingen måde, hvilken følge borgers adfærd kan have på de ansatte. Og der skal tages hånd om det - men det skal gøres inde bag murene. Det er således ikke en mulighed, at hverken sanktionere, udelukke fuldstændigt, blokere, belære eller opdrage borgerne.

Internt er der mange gode løsninger og metoder, der kan tages i brug. Kollegial opbakning, egenomsorg, vær bevidst, når borger rammer ens grænse/rammer et punkt. Hold pause i mødet eller afslut mødet for at genoptage det på et senere tidspunkt. At leder deltager på mødet. At det er en særlig udvalgt medarbejder, der primært har kontakten med borger. Eller man er to til et møde. At der holdes faste møder med borger fx hver 14. dag eller telefonisk kontakt en gang om ugen, så der løbende holdes snor i sagen (og borger). Overfaldsalarmer. Supervision, mv. Der er mange muligheder. Jeg hjælper rigtig gerne til med sparring. Lad os tage snakken - bag murene.

Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne

Henvendelserne håndteres forskelligt alt efter hvilken kategori sagen er, og hvilket behov borgeren har. Mit primære fokus er, hvordan jeg kan hjælpe borgeren bedst, så sagen hurtigst muligt kommer på sporet igen eller få sagen til at køre nemmere eller at borger får svar på det borgeren efterspørger. Alt afhængig af hvilken karakter borgers henvendelse bærer præg af, spørger jeg, hvad borger gerne vil have ud af henvendelsen til mig, herunder hvad borger gerne vil opnå med klagen, hvis henvendelsen bærer præg af en klage/tilkendegivelse af utilfredshed.

For en nærmere beskrivelse af kategorierne i tabel 4 henvises til bilag 2.

Tabel 4 Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne

Borgerrådgiverens behandling af henvendelse	I alt (antal)	I alt (pct.)
Råd og vejledning	45	17%
Oversendelse	96	36%
Orientering om sagsforløb	15	6%
Kvittering uden handling	8	3%
Hjælp ifm. ansøgning, partshøring eller klageprocessen	14	5%
Dialog med afdelingen	74	28%
Borgerrådgiver som mødedeltager	7	3%
Borgerrådgiver har uddybende spørgsmål til borger	2	0,7%
Afvist/uden for borgerrådgiverens kompetence	2	0,7%
Vejviser	5	2%
I alt	268	100%

I 35 procent af henvendelserne besvares af borgerrådgiveren. I 36 procent af sagerne har jeg sendt sagen over til behandling i afdelingen (oversendelse). I 28 procent af sagerne har jeg på baggrund af henvendelsen været i dialog med afdelingen. I 3 procent af sagerne foretages der ikke en handling. Det skyldes eksempelvis, at en henvendelse eller klage er sendt til orientering uden, at det nødvendiggjorde en handling fra min side.

I 2021 var jeg i kontakt med afdelingerne i 78 procent af sagerne. Udover de sager, hvor det drejer sig om "oversendelse" og "dialog med afdelingen" har jeg derudover været i kontakt med afdelingen, når jeg fx beder om kopi af afdelingens svar til borger i de sager, hvor jeg har fået en klage fra borger til afdelingen som er sendt til orientering. Det kan også være i de tilfælde, hvor jeg for at besvare borgers henvendelse til mig, har haft brug for at få nogle oplysninger fra afdelingen, fx om status i sagen eller på anden vis, hvor jeg vil sikre mig, at de er rette afdeling eller lignende.

I hver en sag kigger jeg på, om det giver anledning til læring.

Undervejs i min dialog med afdelingen, som regel med leder eller teamleder, kommer jeg med mine anbefalinger, henstillinger, forslag, ideer og indimellem også kritiske udtalelser i mere eller mindre formel form.

Et eksempel på sidstnævnte var i forbindelse med, at en afdeling til brug for en sag hos en anden myndighed, havde omtalt en borger ved hjælp af diagnoser og beskrivelser af borger, som der ikke var belæg for. Der rettede jeg henvendelse til afdelingen og gjorde dem opmærksomme på, hvad jeg fandt problematisk og hvad jeg foreslog, at man havde gjort i stedet. Jeg fremhævede endvidere, at det er vigtigt som kommune i alle henseender at have en adfærd og en kommunikation, der understøtter borgernes tillid til det kommunale system. Afdelingen undskyldte efterfølgende overfor borger.

Opfølgning på anbefalinger fra sidste beretning

Ved sidste beretning havde jeg følgende fokuspunkter, som administrationen med fordel kunne sætte særlig fokus på:

- Sagsbehandlingstid
- At borgerne får svar på deres henvendelser
- Vejledningspligten

Sagsbehandlingstid

Siden sidste beretning er udvalgte sagsbehandlingsfrister blev justeret til at være mere realistiske. Selvom det dermed indebærer, at der går længere tid før borger får en afklaring, er det at foretrække for borger end at opleve, at fristen bliver overskredet og dernæst forlænget igen og igen.

Det er mit indtryk, at afdelingerne endvidere er opmærksomme på at få lavet kvitteringsbreve, orientere borgerne om status, give forklaringer på forsinkelser, mv.

At borgerne får svar på deres henvendelser

Der er fokus på det og når jeg henvender mig til afdelingerne vedrørende henvendelser, der drejer sig om, at borger ikke har fået svar, griber de den hurtigt og dels kontakter borger og dels undersøger, hvad der gik galt. Jeg oplevede også i dialogen med lederne på mine dialogmøderne, at der var øget opmærksomhed på det og at afdelingerne er ærgerlige, når det alligevel går galt.

Jeg har også i løbet af året oplevet en så stor villighed til at komme i mål med, at borgerne får svar hurtigst muligt, hvilket har indbefattet, at nogle borgere fik en opringning i aftentimerne eller sågar i weekenden. Eller de fik notifikation en sen aften om, at nu var der brev fra kommunen. Det er så ikke altid faldet i god jord hos alle borgere. Men jeg tager personligt hatten af for engagementet og den ihærdighed, der har været udvist fra administrationens side. I forhold til notifikationer i sene aftentimer (hvilket nogle gange skyldes de automatiserede breve, der sendes ud i aftentimerne) er det blevet ændret på landsplan i forbindelse med den nye Digital Post-løsning. Borgerne vil således ikke længere blive forstyrret af adviseringer om ny post mellem kl. 18 og kl. 08.

Der er i perioder glødende telefoner i Callcenteret. En mulighed man kunne overveje, og som andre kommuner og myndigheder benytter sig af, er et system, hvor borger bestiller et opkald, ligesom man bestiller tid til fx pas. På den måde ved borger og medarbejder, at der er sat tid af til hinanden og ingen spilder sin tid.

Vejledningspligten

Vejledningspligten er en klassiker. Den består af mange ting og kommer til udtryk i mange former alt afhængig af situation. Den er således lige så elastisk og tilpasningsparat som når Barbapapa skifter form. Den har stor betydning, for hvis man ikke vejleder eller vejleder forkert – så kan det have alvorlige konsekvenser for borger. Vejledningspligt som disciplin er med andre ord en kunst.

Vinklen ved sidste beretning var:

- Hvem griber bolden? Består af to steps:
 - 1) Hvem kan svare på borgers spørgsmål? 2) Medarbejder skal sende henvendelsen derhen eller oplyse borger hvorhen de skal rette henvendelse.
- Vejlede borger om reglerne og muligheder, herunder lytte til borgers behov og ikke kun forholde sig til, hvad borger konkret har søgt om.

For at kunne yde den vejledning, indebærer det, at medarbejderne har de rette forudsætninger. Det vil sige, at de kender til de opgaver, der bliver løst i henholdsvis kommunen og hos andre myndigheder. Ligeledes et godt overblik over kommunens indretning og tilbud til borgerne. Vejledning om regler på ens eget område skal man naturligvis kende til - også selvom spørgsmålet ikke hører ind under ens sædvanlige opgaveportefølje.

Vejledningspligten handler om, at man som medarbejder har et tilpas kendskab til reglerne, så man 1) ved de eksisterer 2) ved hvem der ved noget mere om det, så man enten selv kan opnå viden til at kunne svare borger eller kan henvise borger dertil. Det er så vigtigt, at det er den rette vejledning man giver, at det er bedre, at man stopper op, undersøger og derefter vender tilbage til borger, end i princippet svare ud fra en mavefornemmelse.

Kom vejledningen i mål?

Det er som nævnt ikke en helt nem opgave at vejlede. Der er situationer, hvor medarbejderen sådan set formelt har vejledt om regler og muligheder, men hvor man efterfølgende kan spørge sig selv om vejledningen kom i mål, for borger har enten ikke forstået det eller misforstået det. Nedenfor kommer jeg med nogle eksempler på dette fra denne beretnings periode.

Ex 1: Borger mente ikke, at borger var blevet ordentlig oplyst, at der var en egenbetaling i forbindelse med en anbringelse. Borger fortalte mig, at hun ved flere lejligheder havde spurgt afdelingen, om der var egenbetaling, men hver gang fået at vide, at der ikke var noget hun skulle betale. Afdelingen stod for det hele. Jeg gennemgik sagens akter og havde en efterfølgende dialog med afdelingen om forløbet. Jeg kunne konstatere, at der var blevet vejledt både mundtligt (notat) og skriftligt. Det var således umiddelbart svært at gennemskue, hvordan borger kunne have misset denne oplysning, idet der endda var en mail, hvor det fremgik. Mailen var dog af lidt ældre dato. Det kan handle om, at informationen kan være druknet i de mange informationer, beslutninger og følelser, der er forbundet med en anbringelse. Det kan dog også spille ind, hvordan afdelingen i sine ordvalg måske sendte blandede budskaber. Jeg oplevede i hvert fald selv flere gange under samtalen med afdelingen, at der blev sagt *vi betaler jo det hele i forbindelse med en anbringelse*. Øh nej, der er jo en egenbetaling, pippede jeg. Jo jo, men tøj, skole, bøger, kost, mv skal familien ikke tænke på imens, blev der svaret. Nej, men det ændrer jo ikke ved, at der er en egenbetaling, påpegede jeg. Vi havde derefter en god drøftelse omkring opmærksomheden ved formuleringer, og hvordan det kan opfattes.

Ex 2: Borgers far var syg, og familien var i gang med at søge en plejehjemsplads. Borger kontaktede afdelingen for at høre, om der var mulighed for, at borgers pårørende, der var på dagpenge, midlertidigt kunne passe faren, indtil de fik en plads. Borger ville høre, om det var muligt at få orlov/pause fra dagpengene, hvortil afdelingen havde svaret, at det kunne man ikke, når man var på dagpenge. Afdelingen havde derefter vejledt om, at borger kunne kontakte mig for at høre, om der kunne være andre muligheder. Jeg vejledte om muligheden for pasning af nærtstående og oplyste, at dagpengemodtagere var omfattet af denne mulighed. Jeg var efterfølgende i kontakt med afdelingen, idet jeg ikke kunne forstå de ikke havde vejledt om denne mulighed (den anvendte paragraf hører under afdelingens område). Afdelingen oplyste, at borger havde bedt om, at pårørende passede far og så om kommunen kunne give besked til jobcenteret i pårørendes kommune om dette. Jeg var enig med afdelingen i, at afdelingen ikke skulle kontakte borgers pårørendes jobcenter, men det som de efter min opfattelse burde have lyttet sig frem til, var den beskrivelse af behov som borger fremførte, og derefter have vejledt om muligheden for pasning af nærtstående. Jeg kunne i hvert fald konstatere, at borgeren ikke havde forstået, at der var en mulighed for pasning af nærtstående i en situation som deres. Vejledningen var efter min opfattelse dermed ikke kommet i mål.

Pejlemærke: Vejledningspligten er først opfyldt, når borgeren forstår, hvad du siger.

Der er aftalt undervisningsforløb med nogle af områderne i forhold til kunstarten vejledningspligt (som jeg synes det rettelig skal benævnes). Det er dog vigtigt at understrege, at det ikke er fordi de forskellige afdelinger ikke ved, at de skal vejlede om reglerne eller kender til selve begrebet vejledningspligt. Nej, det er ligesom vi ved vi ikke må lyve eller tale grimt til andre, men derfor sker det alligevel indimellem. Det lyder så nemt og ligetil og det burde det også være, men når man står i situationen tænker man måske ikke over, hvad vejledningspligten egentligt indebærer for borgers situation. Hvilken indflydelse det har for borger. Eksempelvis i forhold til om de får søgt eller ej, om de får klaget eller ej, eller kommer til at træffe store beslutninger som viser sig at være uden det tilstrækkelige fundament af viden. I nogle tilfælde kan den mangelfulde eller forkerte vejledning medføre erstatninger eller man bliver stillet som var man blevet vejledt korrekt. Men i andre tilfælde kan den mangelfulde vejledning ikke rettes op. Der fanger bordet for borger og de kan intet stille op. Derfor skal man have en stor respekt for vejledning og vejledningspligtens omfang.

I vejledningspligten ligger også *helhedsvurdering* af borgers sag, især på det sociale område, hvor der er en udvidet vejledningspligt. Det emne uddybede jeg i sidste beretning. I løbet af året har jeg deltaget i nogle gode rundbordssamtaler, hvor helhedsvurderingen kom i fokus. Det, der har kendetegnet sagerne har været, at der har været brug for at få afdækket borgers behov for derefter at kunne vejlede i forhold til regler og muligheder, men også for at få afgrænset, hvad der ikke er muligt inden for lovgivningen. På møderne deltog medarbejdere på tværs af afdelingerne, der bidrog med hver deres ekspertise.

Anbefalinger til fremtidige fokusområder

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

- Notat- og journaliseringspligten
- Bedre begrundelser
- Forbyg konflikterne

Fokus på notat- og journaliseringspligten

Vær omhyggelig med journaliseringen. Gør det til en vane at journalisere kort efter, at dokumentet er kommet ind eller afsendt.

Vær ikke nærig med at notere i sagen. Hellere en gang for meget end for lidt. Tænk det som en rød tråd i sagsbehandlingen. Det har stor betydning for forløbet i borgers sag, men er også en hjælp i forhold til kollegerne.

Fokus på bedre begrundelser

Og dermed fokus på, at borgeren får en forståelig og holdbar forklaring.

Vægtskålen frem: Hvad taler for? Hvad taler imod? Derefter giver det sig selv at liste op, hvad hovedhensynene var bag beslutningen. Forklar hvorfor nogle oplysninger vægtede mere end andre.

Husk at inddrage borgers synspunkter og forhold dig til dem, så borger kan genkende sin stemme og kan se, hvorfor udfaldet blev som det blev.

Kviktest: læs afgørelsen igennem og stil dig selv spørgsmålet *hvorfor* undervejs. Hvis der derefter er et fyldestgørende svar i teksten, så er man kommet i mål.

Forbyg konflikterne

Få afklaret, hvad der er årsagen til utilfredsheden.

Dernæst foreslår jeg, at man laver en "analyse" af situationen/forløbet/sagen sammen med leder/kolleger, hvor man kigger på *egen indsats* i evalueringens tegn og eksempelvis ser på:

- Var der noget, der kunne have været gjort anderledes?
- Er der noget vi kan lære?
- Har vi et udestående?
- Mangler vi at få forklaret/udddybet/vejledt?
- Er der behov for et ekstra sæt briller på denne sag?
- Er der behov for at få indhentet yderligere oplysninger?
- Er de grundlæggende sagsbehandlingsregler blevet overholdt?
- Er der brug for nogle værktøjer til at håndtere denne type af samtaler/ denne type sag?
- Er der brug for hjælp til den enkelte medarbejder eller gruppen i form af fx supervision, undervisning, sparring eller lignende?
- Mv.

De enkelte fokusområder er foldet mere ud under afsnittet Udvalgte problemstillinger.

Afsluttende bemærkninger

Af nye tiltag fra 2021 er der også sket det, at det siden 17. december 2021 er det blevet muligt som ansat i Frederikssund Kommune at indberette til kommunens whistleblowerordning om overtrædelser, man som ansat har fået adgang til i forbindelse med arbejdsrelaterede aktiviteter. Borgerrådgiveren er blevet en del af den interne Whistleblowerenhed, der håndterer indberetningerne til whistleblowerordningen.

Jeg har i årets løb haft et rigtig godt samarbejde med administrationen om de konkrete sager. Jeg oplever stor villighed til at løse udfordringerne og redde misforståelserne ud. Dialog og læring foregår konkret i forbindelse med håndteringen af den konkrete sag. Det har derudover været godt på dialogmøderne på det enkelte område at samle op på den læring og erfaring som henvendelserne har givet anledning til. Samtidig havde administrationen mulighed for at fortælle om nyt fra deres verden, herunder hvilke projekter, der er på vej, omstruktureringer eller andre relevante initiativer. Det er en stor fordel, at der på dialogmødet deltager både direktør, chef og afdelingsledere, da de hver især kan bidrage med forskellige vinkler på læringen.

Ud over at jeg som borgerrådgiver hjælper den enkelte borger og formidler borgernes oplevelser til administrationen, så giver jeg også et udefra-ind perspektiv på organisationen og derigennem giver input til hvordan sagsbehandling, information og håndtering generelt af alskens sager giver sig til udtryk. Jeg ved fra samtaler med lederne, at det er en af de ting de sætter pris på.

Jeg synes der er mange spændende tiltag, der enten er i gang, i proces eller i støbeskeen. Alt sammen med til at forbedre det for borgerne. Det er en dynamisk proces og jeg oplever villighed og initiativrigdom til at løse udfordringerne. Det bliver spændende at følge med i.

Afslutningsvis kan jeg fortælle, at jeg fortsat er rigtig glad for at være kommunens borgerrådgiver. Det er et virkelig meningsfyldt arbejde, som jeg lægger stor energi og ihærdighed i. Tak, fordi jeg må være Frederikssund Kommunes borgerrådgiver.

Bilag 1

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 2

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. For overskuelighedens skyld er de 30 kategorier i beretningen blevet samlet til 10 kategorier (kaldes derfor samle-kategorier). Kategorierne kan ses i tabel 2 i beretningen.

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 fritext 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. Kategorierne kan ses i tabel 4 i beretningen.

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 tabellen ikke oplyst samtlige de møder, hvor borgerrådgiveren deltager sammen med borger og administrationen. I tabellen er det 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.