



25-02-2024

Borgerrådgiverens årsberetning

2023



Anne Horne Jørgensen
BORGERRÅDGIVER

Indhold

Indledning.....	2
Metode	3
Henvendelser til borgerrådgiveren.....	4
Henvendelser fordelt på type	5
Henvendelser vedrørende de enkelte forvaltninger	7
Henvendelser vedrørende Børne-, Fritids- og Undervisningsforvaltningen.....	7
Henvendelser vedrørende Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen	7
Henvendelser vedrørende Arbejdsmarkedsforvaltningen	8
Henvendelser vedrørende Borgerservice	8
Resultat af borgerrådgiverens behandling	9
Den konstruktive brug af borgerrådgiverens erfaringer i forvaltningerne	9
Case 1.....	9
Case 2.....	10
Generelle anbefalinger	10
Svar på henvendelser til kommunen	10
Vejledningspligt	11
Borgerrådgiverens overvejelser omkring funktion og afrapportering.....	11

Indledning

Borgerrådgiverfunktionen har nu været aktivt i gang i næsten 2 år og nærværende årsberetning rummer borgerrådgiverfunktionens første hele kalenderår.

Borgerrådgiverfunktionen har til formål at styrke dialogen mellem borgerne og kommune og skal samtidig bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed. Borgerrådgiveren skal i den forbindelse medvirke til, at klager over kommunen bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Funktionen er oprettet efter lov om kommuners styrelse § 65e.

Det der gør borgerrådgiverfunktionen til noget særligt, sammenlignet med de almindelige klagemuligheder, er den personlige kontakt og korte sagsbehandlingstid. Det er min opfattelse, at den tætte og personlige dialog har stor værdi for borgeren.

Den nære samarbejdsrelation og direkte adgang til kommunens administration gør, at borgernes udfordringer kan søges løst i nær tilknytning til deres opståen. Borgerrådgiveren kan også facilitere og deltage i dialogmøder og her kan borgerrådgiverens uvildighed give borgeren tryk i mødet med kommunale medarbejdere. Borgerrådgiveren kan være med til at udligne det ulige magtforhold, som nogle borgere oplever i mødet med kommunen.

Det er særligt for borgerrådgiverfunktionen i Hjørring Kommune, sammenlignet med andre kommuner, at borgerrådgiveren har mere rådgivnings- og vejledningsfokus frem for tilsynskompetence. Denne omstændighed er beskrevet nærmere i årsberetningen for 2022 og er også beskrevet en smule yderligere nedenfor.

Der har i 2023 været 70 henvendelser fra borgere, som har søgt råd og vejledning hos borgerrådgiveren. 70 er ikke et overvældende stort antal, særligt i lyset af de mange henvendelser kommunen håndterer hver eneste dag, men det er alligevel 70 gode anledninger til at se på, om kommunen bør og skal ændre noget for at leve op til lovgivningen og den gode borgerbetjening. Som borgerrådgiver kan jeg være med til at få øje på netop det, der kan forbedres. Det er derfor min oplevelse, at funktionen har sin berettigelse og jeg oplever, at funktionen er til stor værdi for såvel borgere som medarbejdere i kommunen.

Det er min tro og også min opfattelse, at alle kommunens ansatte ønsker at hjælpe vores borgere og jeg har alle steder i organisationen mødt kompetente, engagerede og faglige medarbejdere som hver dag arbejder for netop det. Dette udelukker dog ikke at der sker fejl i sagsbehandlingen. Det gør der også i Hjørring Kommune, men det vigtigste er, at kommunen lærer af sine fejl. Jeg oplever som borgerrådgiver en stor interesse i at rette op på fejl og udnytte de forbedringspotentialer, som jeg ser i sagerne. Det er meget prisværdigt og giver motivation til opgaven.

Med tak for god opbakning i 2023, ser jeg frem mod 2024, hvor både borgerrådgiveren og borgerrådgiverfunktionen efterhånden er ovre opstartsrelaterede usikkerheder og hvor borgernes kendskab til funktionen er ret udbredt.

God læselyst

De bedste hilsner

Anne Horne Jørgensen

Borgerrådgiver

Metode

Borgerrådgiverfunktionen i Hjørring Kommune er oprettet efter kommunestyrelsesloven § 65e. Borgerrådgiverfunktionen i Hjørring Kommune er ikke tillagt tilsynskompetence, som det er tilfældet med andre borgerrådgiverfunktioner i andre kommuner.

Dette forhold er nærmere beskrevet i årsberetningen fra 2022, hvor dette valg primært ansues som en fordel i (sam)arbejdet med at bruge observationer konstruktivt i forvaltningen, og betragtningerne omkring det er stadig gældende i denne beretning.

I de godt halvandet år, som funktionen har virket, er der ikke set påfaldende fejl i sagsbehandlingen, som burde efterses af en tilsynsmyndighed. Derimod er der observeret forbedringspotentialer ved flere lejligheder, som er viderebragt til relevant ledelse og dermed har de enkelte afdelinger mulighed for at arbejde med og tilrettelægge eventuelle ændringer på en måde, som giver mening i forhold til afdelingens øvrige arbejde. Noget andet er også, at idet borgerrådgiveren ikke har kompetence til at udføre tilsyn, udtale kritik og lignende, så opleves ledere og medarbejdere mere åbne og samarbejdsvillige, når der tages kontakt.

Når borgerrådgiverfunktionen i Hjørring Kommune er en rådgivnings- og vejledningsfunktion, så er det naturligt for borgerrådgiveren at anvende samarbejde og dialog som bærende redskaber i arbejdet. Det betyder konkret, at borgerrådgiveren stort set er i mundtlig dialog med alle de borgere, som henvender sig. Det er sjældent at sager håndteres udelukkende på skrift, og det vurderes at være værdifuldt for borgerne at komme i kontakt med et menneske frem for en digital løsning. Nogle borgere har behov for at sætte flere ord på en situation end andre, men borgerrådgiverfunktionen giver plads og taletid til alle.

På samme vis benytter jeg mig gerne af dialog i samarbejdet med forvaltningen. Mange sagsgange i kommunen er præget af at sende en skriftlig advisering til lederen af den medarbejder, som man gerne vil i kontakt med, men jeg benytter gerne den ofte lidt kortere vej og ringer direkte til den medarbejder, som jeg har brug for sparring med. Jeg er naturligvis opmærksom på at inddrage ledelsen i det tilfælde, hvor dette er relevant.

Mange ting kan løses smidigt i dialog og i borgerrådgiverfunktionen er det vigtigt at vise, at udfordringer kan løses smidigt, hvis vi samarbejder og taler med hinanden om det. Derfor er borgerrådgiverens metode i mødet med både borger og forvaltning baseret på samtale og samarbejde.

Borgerrådgiveren har naturligvis også en praksis for journalisering, således at borgeres personlige oplysninger bliver opbevaret og beskyttet på betryggende og lovlig vis. Borgerrådgiveren fører et skema til statistik, som præsenteres for borgerrådgiverudvalget ved 3 årlige møder, ligesom hver enkelt borger har sin egen sag, såfremt borgerrådgiveren har modtaget materiale som skal opbevares. Borgere kan godt rette anonym henvendelse til borgerrådgiveren og få råd og vejledning, men såfremt borgerrådgiveren skal hjælpe i forhold til noget konkret, så er skal der foreligge et samtykke og borgernes oplysninger journaliseres.

Det betyder, at der ikke bliver oprettet en sag på alle borgere, men at alle optræder i statistikkerne.

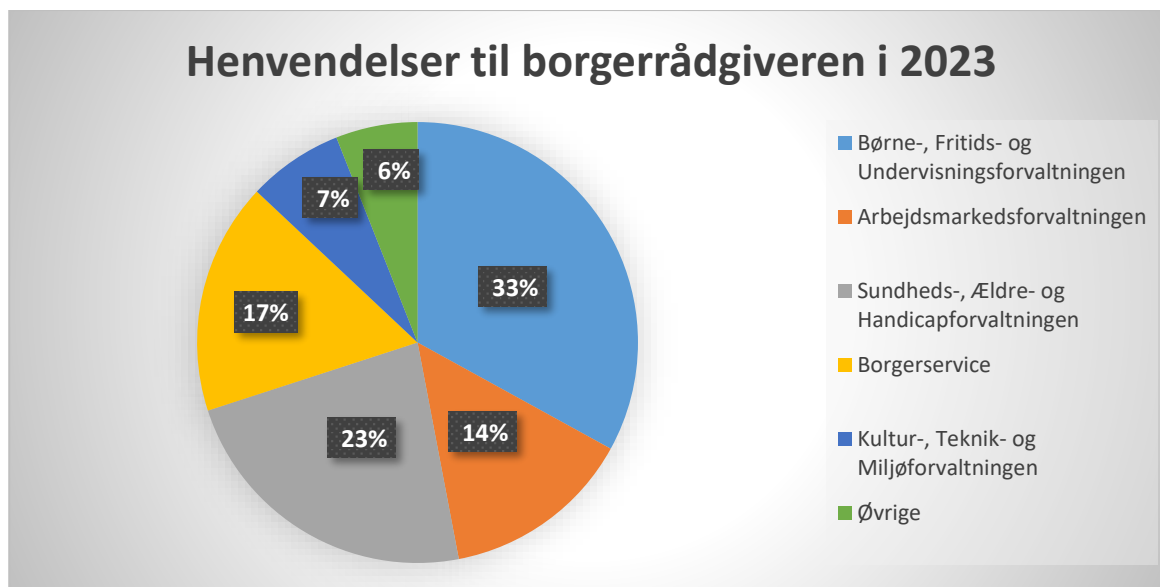
Det er kun borgerrådgiveren, som har adgang til borgerrådgiverens sager i journalsystemet.

Henvendelser til borgerrådgiveren

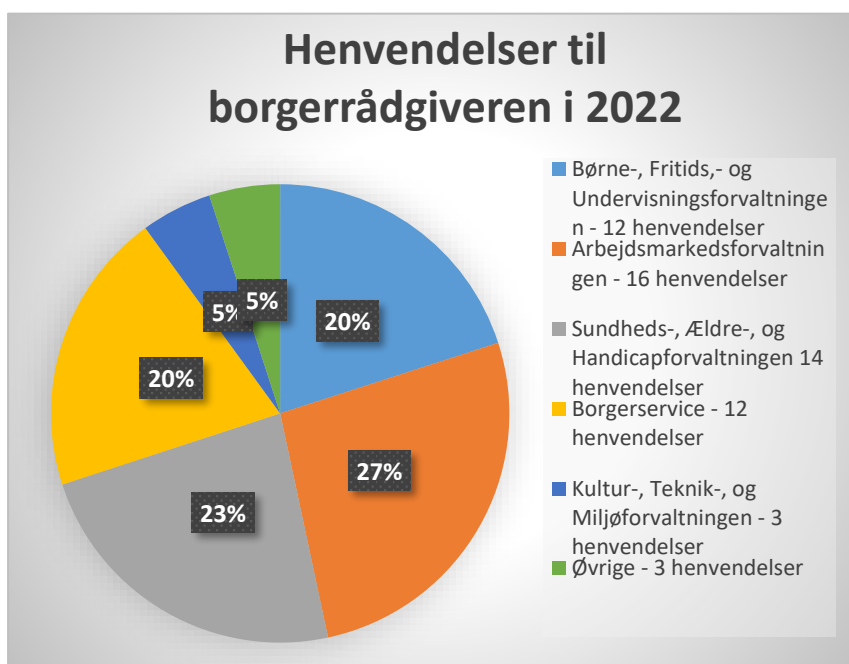
Borgerrådgiveren har i 2023 modtaget henvendelser fra 70 borgere, som har haft behov for borgerrådgiverens vejledning. Henvendelserne fordeler sig jævnt mellem de større sociale områder. Dog ses der en overvægt af sager fra Børne-, Fritids- og Undervisningsforvaltningen.

Det er vigtigt at pointere, at mange henvendelser ikke nødvendigvis er ensbetydende med, at der er problemer i de pågældende forvaltninger eller afdelinger.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at Børne-, Fritids- og Undervisningsforvaltningen blev lagt sammen med Arbejdsmarkedsforvaltningen den 1.1.2024, men da denne beretning alene dækker 2023 er disse to forvaltninger delt op i nærværende beretning. Sammenlægningen er implementeret i næste års beretning.



Denne beretning er den første, som tillader en vis grad af sammenligning med sidste års beretning. Nedenfor er diagrammet over henvendelser til borgerrådgiveren i 2022 derfor indsat. På BFU's område er den procentvise andel af henvendelserne til borgerrådgiveren steget, mens den på Arbejdsmarkedsforvaltningens område er faldet. Billedet er dog fortsat, at henvendelserne fordeler sig rimelig jævnt over de større sociale områder.



Henvendelser fordelt på type

I seneste årsberetning fra 2022 blev begreberne afgrænsede og åbne henvendelser præsenteret.

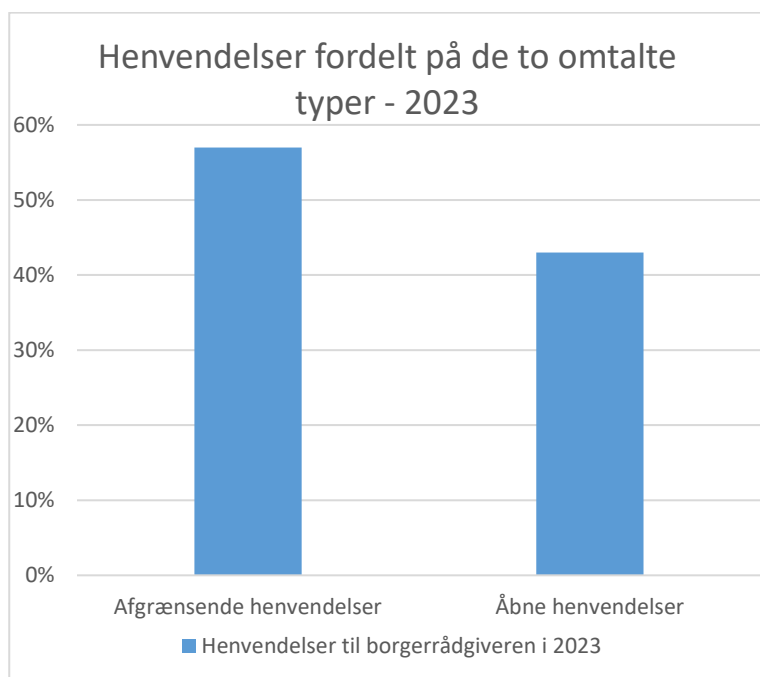
De afgrænsende henvendelser dækker over henvendelser, hvor borgerrådgiveren kan byde ind med vejledning om en konkret løsning på borgerens udfordring, eksempelvis hvilken afdeling eller medarbejder, som borgeren skal tage kontakt til, hvor man skal sende en ansøgning hen eller hvordan man klager over en afgørelse. Det er henvendelser, hvor borgerrådgiveren løser en opgave og hjælper borgeren hurtigt videre.

De åbne henvendelser dækker over henvendelser, hvor borgeren oftest har en sag ved kommunen i forvejen, og borgeren oplever udfordringer i sagen. Det er oftest samarbejdsrelaterede udfordringer eller borgernes oplevelse af, at sagsbehandlingen ikke lever op til den forventning borgeren havde hertil. Ved de åbne henvendelser findes ikke en konkret løsning, men borgerrådgiverens vejledning er mere subjektiv og afhængig af borgerens forløb.

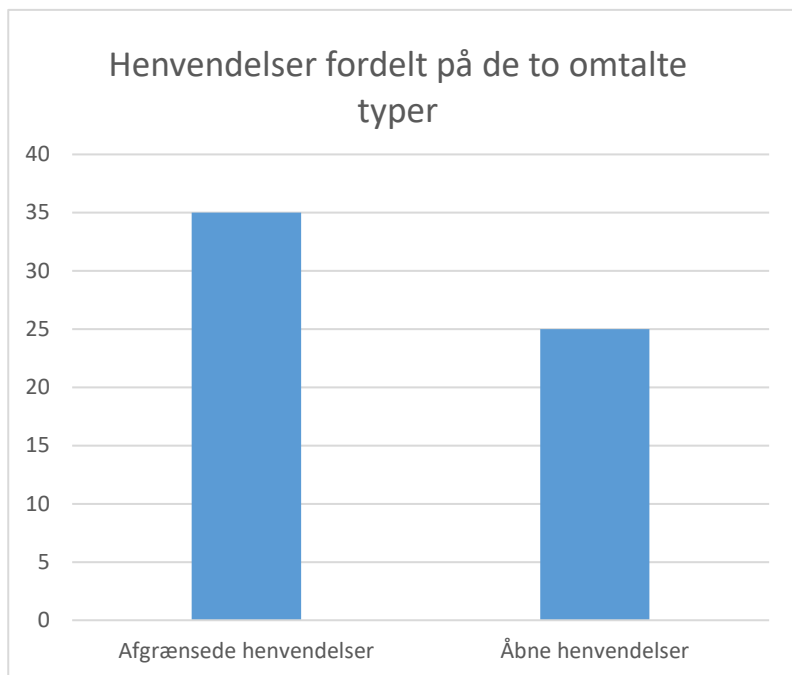
Når jeg deler henvendelserne op på denne måde, så er det muligt at få et billede af, hvor mange henvendelser der skyldes, at borgerne har brug for konkret vejledning i forhold til en afgrænset problemstilling og hvor mange henvendelser der skyldes at borgerne mere generelt oplever udfordringer i sagsbehandlingen.

Jeg mener fortsat, at det er formålstjenligt at undersøge fordelingen mellem disse to typer af henvendelser, idet dette giver et indblik i, om borgerne fortrinsvist henvender sig til borgerrådgiveren for at få vejvisning, eller om borgerne også kontakter borgerrådgiveren med mere komplekse problemstillinger. Det er endvidere de åbne henvendelser, der som udgangspunkt er det største læringspotentiale i og dermed giver borgerrådgiveren mulighed for at bidrage til, at borgernes oplevelser bruges konstruktivt i forvaltningerne.

Jeg har valgt at arbejde videre med disse to begreber i 2023 og nedenfor ses, hvor mange henvendelser der er kategoriseret som henholdsvis afgrænsende og åbne henvendelser



Som nævnt undersøgte jeg også fordelingen mellem afgrænsede og åbne henvendelser i forbindelse med årsberetningen for 2022, og her så billedet således ud



Når diagrammerne for 2022 og 2023 sammenlignes ses et billede af, at fordelingen mellem disse to typer af henvendelser er meget ens.

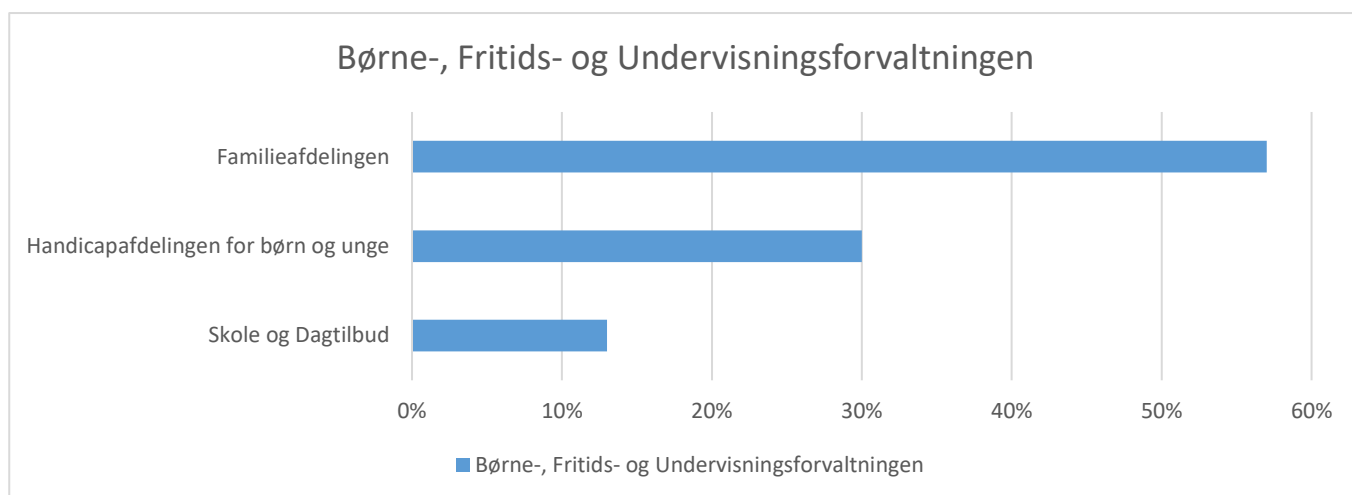
De afgrænsede henvendelser er størst i antal, hvilket betyder at borgerrådgiveren har flest henvendelser, hvor der kan findes en konkret løsning for borgeren. Denne type sager har i udgangspunktet et kortere sagsbehandlingstid end de åbne henvendelser.

De åbne henvendelser fylder knapt så meget i antal som de afgrænsede henvendelser, men de åbne henvendelser er som udgangspunkt mere tidskrævende for borgerrådgiveren. Dette skyldes, at der kan være behov for flere møder, både med borger og/eller forvaltning, for at få enderne til at mødes.

Henvendelser vedrørende de enkelte forvaltninger

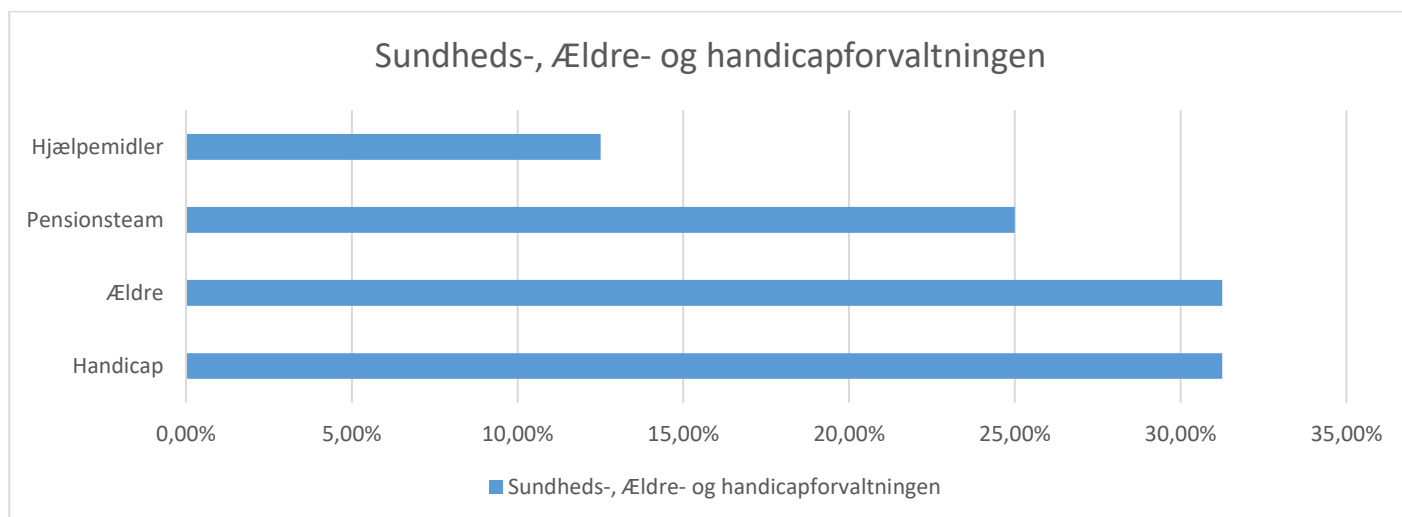
Henvendelser vedrørende Børne-, Fritids- og Undervisningsforvaltningen

Som beskrevet ovenfor, så er 33 % af henvendelserne til borgerrådgiveren i 2023 omfattet af Børne-, Fritids- og Undervisningsforvaltningens område. Det drejer sig i antal om 23 henvendelser. Henvendelserne fordeler sig mellem Familieafdelingen, Handicapafdelingen for Børn og Unge og Skole og Dagtilbud, og ser således ud



Henvendelser vedrørende Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen

23 % af henvendelserne (16 i antal) til borgerrådgiveren i 2023 var henvendelser vedrørende Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen og henvendelserne fordeler sig således



Henveldeiser vedrørende Arbejdsmarkedsforvaltningen

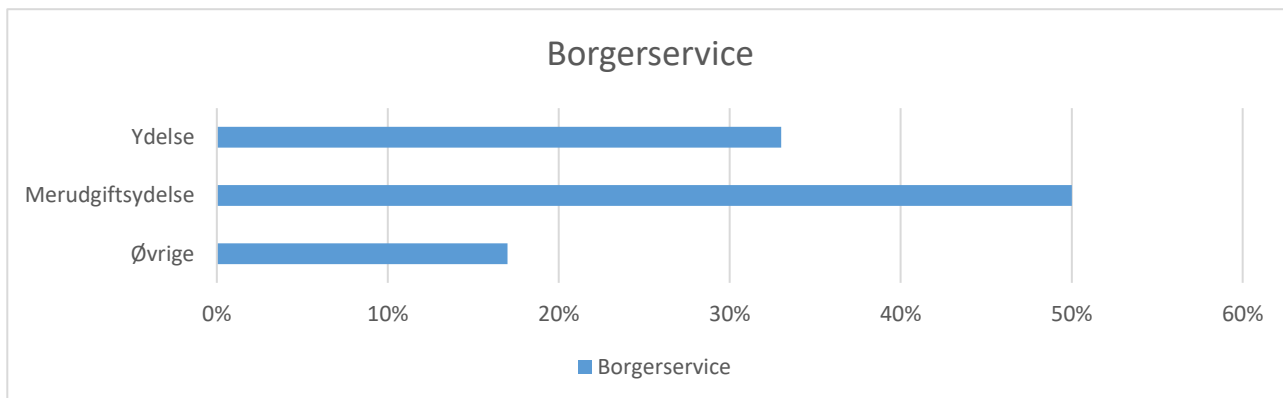
Henveldeiser til borgerrådgiveren vedrørende arbejdsmarkedsforvaltningen er faldet i antal fra 2022 til 2023. Der er kom 10 henveldeiser og de fordeler sig i afdelingerne således



Henveldeiser vedrørende Borgerservice

Som ovenfor beskrevet er 17% (12 henveldeiser) af henveldeiserne til borgerrådgiveren i 2023 vedrørende Borgerservice.

Borgerservice håndterer mange forskelligartede henveldeiser, men nedenfor er skitseret, hvad de fleste af henveldeiserne til borgerrådgiveren har omhandlet



Resultat af borgerrådgiverens behandling

Det fremgår af *Vedtægt for borgerrådgiveren i Hjørring Kommune § 20*, at borgerrådgiverens årsberetning blandt andet skal indeholde en oversigt over resultatet af borgerrådgiverens behandling af sagerne.

Resultatet af borgerrådgiverens behandling af sagen er ikke muligt at sætte på skema, borgerrådgiverens sagsbehandling er forskellig fra sag til sag, som også ovenfor beskrevet, og derfor er resultatet også forskelligt, særligt også henset til borgernes forskellige behov.

Generelt opleves borgerne tilfredse med den behandling, hjælp eller støtte de har fået. Flere borgere er kommet med positive tilbagemeldinger og har takket for et godt forløb, mens andre borgere får sparring i forskelligt omfang og aldrig vender tilbage. Selvom borgerrådgiveren registrerer resultater af sagsbehandlingen, så vil resultaterne i et større antal af sager være ubelyst, fordi borgerne ikke vender tilbage med oplysninger om det. Borgerrådgiveren hjælper flere borgere med sparring og støtte, som borgeren selv arbejder videre med. Borgeren kan herpå vende tilbage til borgerrådgiveren ved behov. Det betyder, at i de tilfælde, hvor den vejledning som borgeren har fået, er tilstrækkelig til, at borgeren selv kan komme videre i sit forløb, eventuelt i samarbejde med sin sagsbehandler, aldrig vil komme til borgerrådgiverens kendskab og dermed ikke kan optræde i en statistik.

Den konstruktive brug af borgerrådgiverens erfaringer i forvaltningerne

Borgerrådgiveren bliver løbende involveret i forskellige ting i de enkelte sager, herunder eksempelvis hjælp til ansøgning, klage over en konkret afgørelse eller klage over sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren har dermed ved flere lejligheder haft kontakt til og/eller samarbejde med mange kommunale medarbejdere, fra sagsbehandler til direktør og alle derimellem, og borgerrådgiveren har i alle tilfælde mødt venlige, samarbejdsvillige og læringsparate medarbejdere.

Nogle medarbejdere har stillet relevante spørgsmål til borgerrådgiverens funktion og kompetence, men ingen har været afvisende i kontakten.

De bidrag, som borgerrådgiveren giver til at anvende borgernes oplevelser konstruktivt er vanskelige at lave statistikker over, da dette arbejde er endog mere forskelligartet end arbejdet med borgerne. Det er dog vigtigt at fastslå, at såfremt borgerrådgiveren bliver opmærksom på fejl, forbedringspotentialer eller blot undren, så tages der kontakt til relevant leder, hvor observationen videreformidles.

Nedenfor præsenteres 2 cases, som viser lidt om borgerrådgiverens arbejde med at bidrage til konstruktive forbedringer af kommunens sagsbehandling. Der ses forskel på forvaltningernes arbejde med borgerrådgiverens observationer, ligesom det er forskelligt i hvor stor grad borgerrådgiveren bliver præsenteret for det endelige resultat. Borgerrådgiveren sætter gang i en proces, men det er forvaltningernes eller afdelingernes opgave at gennemføre.

Case 1

Borgerrådgiveren fik en henvendelse fra en borger, som ønskede at klage over en konkret afgørelse, som vedkommende havde fået af en afdeling i Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen. Borgeren havde behov for hjælp til udformning af klagen, men også til at finde det rette sted at sende den hen. Borgeren viste borgerrådgiveren afgørelsen og borgerrådgiveren kunne konstatere, at klagevejledningen var mangelfuld, idet det ikke fremgik, hvordan man kunne sende sin klage ind, hvis man ønskede at klage skriftligt.

Borgerrådgiveren tog på den baggrund kontakt til underskriver af brevet, for at afklare, hvordan den konkrete borger kunne klage. I samtalen med den pågældende medarbejder, blev det klart for medarbejderen, at klagevejledningen var mangelfuld. Den pågældende medarbejder var tilfældigvis ansvarlig for afdelingens standardtekster, hvorfor medarbejderen ville sørge for, at klagevejledningen blev tydeliggjort.

Case 2

Som det fremgår tidligere i denne beretning, så har borgerrådgiveren fået nogle henvendelser vedrørende merudgiftsydelse til voksne. Nogle henvendelser omhandlede, at borger havde behov for hjælp til ansøgning, men andre henvendelser var borgere der ønskede af klage, herunder at nogle borgere havde enslydende klagepunkter. Borgerrådgiver har været i kontakt med både medarbejdere og ledelse af afdelingen. Borgerrådgiveren har mødt imødekommende og fagligt engageret personale, men er også blevet opmærksom på, at mange af sagerne har en stor grad af kompleksitet. Borgerrådgiveren gjorde sig i den forbindelse nogle observationer, som blev videregivet til relevant ledelse. Ledelsen arbejder herefter videre med borgerrådgiverens oplysninger og borgerrådgiveren lukker sagen. Der kan derfor ikke redegøres for konkrete tiltag, som borgerrådgiverens arbejde har affødt, men det kan dog konstateres, at der ikke har været henvendelser vedrørende merudgiftsydelse til voksne siden.

Generelle anbefalinger

I det nedenstående er der beskrevet nogle anbefalinger, som er baseret på flere forskellige henvendelser fordelt på flere af kommunens afdelinger. Der er på den måde grundlag for at fremhæve nogle generelle observationer og anbefalinger, som mange af kommunens afdelinger bør have en opmærksomhed på.

Svar på henvendelser til kommunen

Borgerrådgiveren har ved flere henvendelser hørt borgere berette om, at de ikke får svar på deres henvendelser til kommunen eller i hvert fald, at der går lang tid før der kommer et svar retur. Det kan være alle typer af henvendelser, lige fra ansøgninger og klager til den mindre formelle dialog med en kendt sagsbehandler. Flere borgere oplever, at der ikke kvitteres for modtagelse af indsendte akter, f.eks. hvis borgeren har sendt en ansøgning ind. Borgerrådgiveren har modtaget henvendelser fra borgere, som har sendt en klage ind til kommunen og efter flere uger ikke har fået et svar retur. Når borgerrådgiveren har undersøgt sagen har det vist sig, at klagen var under behandling. Der er således ikke sket sagsbehandlingsmæssige fejl og klagen har også været behandlet indenfor fristen, men borgeren har ikke fået besked herom. Borgeren bliver i den situation let i tvivl om, hvorvidt klagen er kommet korrekt frem og hvor lang tid der går, før der foreligger en vurdering af den.

I andre tilfælde er der tale om mere uformelle henvendelser, eventuelt direkte til en sagsbehandler, hvor borgere oplever, at der ikke kommer respons. Udover at borgeren let bliver i tvivl om, hvorvidt henvendelsen er sendt korrekt ind til kommunen, så kan det manglende svar også medvirke til at vanskeliggøre samarbejdet.

Det anbefales derfor, at kommunen sikrer, at alle henvendelser besvares hurtigt med minimum en kvittering på, at henvendelsen er modtaget og vil blive behandlet. Oplysninger om sagsbehandlingstid og sagsbehandler vil for borger også opfattes som god service, og kan overvejes.

Vejledningspligt

Borgerrådgiveren har ved flere lejligheder fået henvendelser fra borgere, som mener at kommunen ikke har opfyldt sin vejledningsforpligtelse efter retssikkerhedsloven. Borgerne har forskellige eksempler på, hvilken unødigt gene det har medført, at de ikke har fået korrekt eller tilstrækkelig vejledning. Borgerrådgiveren anerkender borgernes synspunkt, men har i hver enkelt sag ligeledes gået ind i en dialog med borgeren om forventninger til kommunens vejledningsforpligtelse. Borgerrådgiveren har herved kunnet konstatere, at borgernes forventning til og opfattelse af vejledningsforpligtelsen i retssikkerhedsloven ofte er videre end det, som kommunen forstår ved vejledningsforpligtelsen og som kommunen kan imødekomme.

Det anbefales derfor, at der arbejdes med forventningsafstemning i forhold til vejledningsforpligtelsen overfor borgerne. Det kunne være med en skriftlig vejledning om kommunens forpligtelser, som eksempelvis præsenteres for borgerne i forbindelse med ansøgning eller anden indledende kontakt.

Borgerrådgiverens overvejelser omkring funktion og udbredelse

Borgerrådgiveren har i forbindelse med udarbejdelse af nærværende beretning overvejet funktionens opgave, udbredelse, værdi og berettigelse, særlig i lyset af "kun" 70 henvendelser.

Man fristes let til at sammenligne med andre borgerrådgiveres beretning, men der er næsten lige så mange måder at registrere henvendelser på, som der er borgerrådgivere til. Nogle registrerer hver enkelt telefonsamtale som en ny henvendelse, om end samme borger ringer x-antal gange. Andre registrerer ugentligt, således at hvis samme borger henvender sig om samme sag i efterfølgende uge, så er der en ny henvendelse, mens andre igen registrerer alle henvendelsesformer, hvilket betyder at en borger, der henvender sig på telefon, mail og digital post udløser tre henvendelser.

I Hjørring Kommune registreres en borgers første henvendelse. Engang imellem er der kun denne ene kontakt mellem borger og borgerrådgiver, men i langt de fleste tilfælde er der mere end blot denne første kontakt. De efterfølgende korrespondancer registreres ikke som en ny henvendelse. Det vil sige 1 borger = 1 henvendelse. Undtagelsen hertil er så dog, at har en borger samarbejdsvanskeligheder i flere forvaltninger, kan borgeren registreres med flere henvendelser, en for hver forvaltning.

Uanset registreringspraksis så er henvendelser fra 70 borgere på et år ikke mange. Det giver naturligt grund til at overveje borgerrådgiverfunktionens berettigelse, også henset til andre nordjyske kommuners erfaring.

Borgerrådgiverfunktionen i Hjørring er unik på mange måder, men særligt fordi der er fokus på det dialogskabende hele vejen rundt. Det skaber tryghed for mange borgere, der ofte mødes af digitale selvbetjeningsløsninger, at der er mulighed for at ringe og tale med et menneske, uanset hvilken problemstilling man har indenfor det kommunale system. Det skaber også tryghed for borgere, der føler at systemet er imod dem, at de kan komme i kontakt med en uvildig person, som kender til systemet og kan give relevant rådgivning og sparring. Internt i organisationen skaber det tryghed, at borgerrådgiveren er en samarbejdspartner, som har optimering af borgeroplevelsen i fokus. Forvaltningerne kan og vil samarbejde med borgerrådgiveren om denne proces.

Det vil sige, at borgerrådgiverfunktionen er en tryghedsskabende funktion i et system, som ikke alle borgere er trygge ved.

Der var i 2023 blot 70 henvendelser på hele året, imens der i januar og februar 2024 har været 18 henvendelser. Det peger på en opadgående tendens, som jeg ser frem til at beskrive i 2024.

Jeg vil fremadrettet have endnu mere fokus på at udbrede kendskabet til funktionen. Jeg oplever mange borgere, som er overraskede over, at der findes en borgerrådgiver i Hjørring Kommune. Det skulle over tid gerne være en viden, som alle borgere i Hjørring Kommune har.