



KALUNDBORG
KOMMUNE

JUNI 2023 - 1. VERSION

Borgerrådgiverens beretning

Indhold

Forord.....4

Hvem er - og hvad kan borgerrådgiveren i Kalundborg Kommune.....6

Anbefalinger.....10

Anbefaling om kvitteringsskrivelser og bedre procesoverblik for borgeren.....12

Anbefaling om tilgængelighed og overholdelse af vedtagne sagsbehandlingstider.....15

Anbefaling om at udvide arbejdet med at tænke på tværs i organisationen med borgeren i centrum.....18

Anbefaling om fortsat at sætte forvaltningsretten og den gode forvaltningsskik i fokus.....21

Statistik.....24



Forord

Kære borgere, politikere og ansatte i Kalundborg Kommune.

Kalundborg Kommune har haft en borgerrådgiverfunktion siden 15. august 2022, hvor jeg blev ansat som borgerrådgiver. Borgerrådgiverfunktionen i Kalundborg Kommune er forankret direkte under kommunalbestyrelsen, og jeg er dermed uafhængig i mit daglige arbejde og er organisatorisk adskilt fra den øvrige forvaltning i kommunen.

Uafhængigheden er en forudsætning for, at mine undersøgelser af de borgerhenvendelser jeg får ind, kan ske på et fuldstændigt objektivt grundlag uden at være påvirket af anden interesse end overholdelse af lovgivningen og sikring af borgernes retssikkerhed.

Et andet vigtigt aspekt, som ligger mig meget på sinde, er, at de observationer, som jeg gør mig i forbindelse med henvendelser fra borgerne, skal skabe læring i organisationen. Kalundborg Kommune har en forpligtende læringskultur. Den kultur håber jeg, at det opleves at borgerrådgiverfunktionen bidrager til.

I Danmark har vi indgået en samfundspagt

med hinanden, hvor vi mod at betale en relativt høj skat sammenlignet med andre lande, også har en relativt stor offentlig sektor. Det betyder, at borgerne med rette har retskrav og forventninger til den offentlige sektor, herunder kommunerne. Det betyder også, at man som offentligt ansat skal være sig bevidst om, at det reelt er borgerne der betaler ens løn, og at borgerne derfor kan og skal have en vis forventning om kvalitet i den offentlige service, man som borger modtager.

Derfor er læring så vigtig i en organisation som Kalundborg Kommune. Det er essentielt at have blik for, hvordan man som medarbejder og som kommune hele tiden kan gøre sig umage, spille sig selv og sine kollegaer gode og hele tiden forsøge at blive en lille smule bedre end sidste år, indenfor de ressourcemæssige rammer, vi har. Det er til gavn for organisationen, og allervigtigst til gavn for de knap 49.000 Kalundborg-borgere. Det er for dem, at jeg og mine ca. 3.500 kollegaer går på arbejde hver dag. Det skal vi huske.

Jeg er ansat til at "kigge forvaltningen over skulderen" i forhold til særligt at holde øje med, at de forvaltningsretlige spilleregler og principper overholdes, men også til at

hjælpe borgere med en stemme, hvis man føler sig forkert behandlet eller overhørt af kommunen. Jeg har nedenfor skrevet et afsnit om, hvad jeg helt præcist kan og skal, og hvad jeg ikke kan og skal, som borgerrådgiver.

En gang årligt skal jeg afgive en årsberetning til Kommunalbestyrelsen. Min årsberetning sammenfatter de erfaringer, som jeg har gjort mig på baggrund af det seneste års borgerhenvendelser. Årsberetningen indeholder derudover nogle konkrete anbefalinger til, hvordan Kalundborg Kommune kan forbedre sagsbehandlingen det kommende år.

Denne første rapport dækker perioden 15. august 2022 til 31. maj 2023. Kommende årsrapporter vil dække perioden fra 1. juni til 31. maj. Det statistiske materiale skal derfor ses i det lys, at perioden kun dækker 9½ måneder ud af 12 måneder (ca. 80% af et år).

Jeg håber, at du som borger, politiker, ansat i kommunen eller på anden vis interesseret, vil læse min årsrapport med nysgerrighed.

En særlig tak til de borgere, der har henvendt sig til mig de forgangne 9½ måneder. I har været og vil fortsat være med til at

skabe læring i organisationen Kalundborg Kommune. Jeg håber også, I har oplevet, at jeg har kunnet hjælpe de fleste af jer. Også en tak til medarbejdere og ledere i hele organisationen, som har taget godt imod mig – og som jeg føler, jeg har en god dialog med, i såvel de nemme som svære sager.

God læselyst.

Michael Jonassen - Borgerrådgiver
Kalundborg Kommune
5. juni 2023



HVEM ER - OG HVAD KAN BORGERRÅDGIVEREN I KALUNDBORG KOMMUNE?



Jeg hedder Michael Jonassen og er borgerrådgiver i Kalundborg Kommune. Jeg er jurist og har de sidste 20 år været ansat i det offentlige – både i staten og i to andre kommuner.

Jeg har kontor på rådhuset på Holbækvej, hvor jeg geografisk sidder i blok C.

Jeg har telefontid mandag – torsdag kl. 10.00 – 14.00, men besvarer dog oftest også telefonen udenfor telefontiden, ligesom enkelte borgere foretrækker kontakt på SMS på alle tider af døgnet. Man kan som borger i kommunen aftale et møde med mig, som oftest holdes på rådhuset. Jeg holder dog også møder hjemme hos borgeren, hvis det er ønsket – eller på et neutralt sted, som fx på en café eller på et bibliotek, hvis det giver mening for borgeren.

Tre gange månedligt er det muligt at komme til åben borgerrådgivning, hvor jeg i tre timer tager imod borgere uden forudgående aftaler. Jeg sidder på skift i:

- Svebølle (Aktivitetscenter Åvangen)
- Høng (Biblioteket)
- Gørlev (Biblioteket)

Tilgængelighed for borgerne er i mine øjne et vigtigt moment i den oplevede service, som en kommune yder. Når en borger ønsker hjælp, så skal kommunen være tilgængelig og være klar til at levere service i det omfang, som kommunen kan, skal og må. Jeg synes derfor også, at det er vigtigt, at min egen tilgængelighed er så stor som mulig, hvilket jeg synes, at jeg er lykkes med.

De fleste henvendelser sker enten telefonisk eller skriftligt (mail eller sikker post) og vil ofte blive fulgt op med et møde med borgeren, hvis borgeren ønsker det. Jeg har haft møder med ca. 70-80 borgere, siden funktionen blev søsat i august 2022.

I mit møde med borgeren er det vigtigt for mig, at borgeren føler sig tryk og bliver mødt med et sæt lyttende ører og empati. Den enkelte borger har henvendt sig netop til mig, fordi borgeren føler sig utryk i sagsbehandlingen, ikke føler sig hørt eller føler sig uretfærdigt behandlet. Den følelse møder jeg dem i. En gang imellem får jeg på kommunens vegne "skældud", men som kommunalt ansat – og måske i særdeleshed som borgerrådgiver – skal man have brede skuldre. Jeg er (også) ansat til at tage imod frustrationer over systemet, lytte og sammen med borgeren finde en vej tilbage på sporet

Det er min fornemmelse, at de borgere, der har været i kontakt med mig, har været glade for den hjælp, jeg har kunnet give dem.

På kommunens hjemmeside – www.kalundborg.dk/borgerraadgiver – kan man finde oplysninger om mig og om, hvad jeg kan og ikke kan i min funktion. Jeg har listet mulighederne op nedenfor.

DET KAN JEG SOM BORGERRÅDGIVER

1

Jeg **hjælper borgere**, som er utilfredse med Kalundborg Kommunes behandling af borgerens sag eller af borgeren selv.

2

Jeg medvirker til at **sikre, at borgerne føler sig hørt** i sager, hvor de ikke har fundet kommunens sagsbehandling tilfredsstillende. Jeg gennemgår sammen med borgeren borgerens sag og undersøger, om de juridiske regler og principper for selve sagsbehandlingen er overholdt.

3

Jeg kan ikke tage stilling til, om borgeren har ret til en bestemt ydelse, eller vurdere det faglige indhold i en afgørelse, men jeg kan **undersøge, om borgeren har fået korrekt sagsbehandling**.

4

Jeg hjælper med at **styrke dialogen** mellem borgeren og Kalundborg Kommune, og borgeren kan få rådgivning og vejledning, der kan hjælpe i kontakten med det kommunale system.

Hvis jeg tager en sag op, vil jeg undersøge borgerens sag og med samtykke fra borgeren indlede en dialog med forvaltningen og komme med en udtalelse af, om jeg mener, at sagsbehandlingen har levet op til de forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik. Det kan føre til, at jeg ikke foretager mig yderligere, fordi forvaltningen har handlet korrekt, eller at jeg eventuelt udtaler kritik af forvaltningen eller giver henstillinger til forvaltningen.

Mangelfuld sagsbehandling eller utilstrækkelig borgerbetjening kan have stor betydning for borgeren, og det er derfor vigtigt, at kommunen giver borgeren den rette og rigtige behandling. Omvendt kan der også være sager, hvor sagsbehandlingen er korrekt, men hvor kommunikationen kunne have været bedre mellem forvaltningen og borgeren.

Der er også nogle ting, jeg som borgerrådgiver ikke kan behandle. Det gælder:

- Jeg kan ikke behandle klager, hvor borgerens dialog med kommunen endnu ikke er udtømt.
- Jeg kan ikke behandle klager, hvor der er en lovmæssig klageadgang, fx til Ankestyrelsen.
- Jeg kan ikke tage stilling til sagers afgørelse, herunder det faglige indhold i kommunens afgørelser.
- Jeg kan ikke behandle klager over ansættelsesforhold.

- Jeg kan ikke behandle klager, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.
- Jeg kan ikke behandle klager over det politisk vedtagne serviceniveau eller klager, hvor sagen har været bedømt af Kommunalbestyrelsen, Økonomiudvalget eller stående udvalg.
- Jeg kan ikke behandle klager, der er afsluttet for mere end ét år siden.

Borgerrådgiverfunktionen er midlertidig, og står til at udløbe ved udgangen af 2024

Borgerrådgiverfunktionen er oprettet som en midlertidig treårig funktion fra 2022 til 2024. Den er oprettet med tilskud/finansiering fra en pulje udmeldt af det tidligere Indenrigs- og Boligministerium (nu Plan- og Landdistriktsstyrelsen under Kirkeministeriet).

Finansieringen udløber den 31. december 2024, og kan ikke forlænges ind i 2025, selvom kommunen ikke brugte alle puljemidlerne for 2022.

Formålet med finansieringen fra statsligt hold var og er "at styrke borgernes relation til kommunen og øge borgernes retssikkerhed ved at understøtte, at særligt kommuner uden en borgerrådgiver ansatte en borgerrådgiver til bl.a. at rådgive og vejlede borgerne i kontakten med kommunen og føre tilsyn med kommunens administration."

Der vil fra politisk side i Kommunalbestyrelsen i Kalundborg Kommune skulle tages stilling til forlængelse og finansiering af ordningen, hvis den skal løbe udover de tre kalenderår. Jeg opfordrer til, at en sådan stillingtagen afklares snarligt, så borgerne i Kalundborg Kommune kan få vished om, hvorvidt kommunen har en borgerrådgiver efter den 31. december 2024.



ANBEFALINGER

Nedenfor har jeg oplistet de fire anbefalinger, som jeg mener, forvaltningen skal arbejde videre med i det kommende år.

Det er vigtigt for mig at understrege, at kommunen har mange opgaver, mange borgere, og at forvaltningen har mange sager – og dermed meget stor borgerkontakt. Det er et fåtal af borgerne, der henvender sig til mig. Og set i det helt store Kalundborg Kommune-perspektiv et lille antal sager, der havner på mit bord.

Selvom jeg ser mange sager, hvor det er gået skævt, så er det dog mit klare indtryk – og meget vigtigt at understrege, at forvaltningen og ansatte i Kalundborg Kommune vil borgerne det godt – og at der er en udpræget hjælper-kultur i Kalundborg Kommune. Det er mit indtryk, at langt de fleste borgere og sager bliver behandlet korrekt.

Når jeg alligevel kan komme med 4 konkrete anbefalinger, så er det fordi, jeg i mit virke er stødt på forhold, hvor jeg enten tænker, at forvaltningen kan og bør gøre det bedre, eller hvor forvaltningen kan tage ved lære af andre kommuner og gøre tingene på en smartere måde – både overfor borgerne og for forvaltningen selv.

Mine fire anbefalinger er:

- 1.** Anbefaling om kvitteringsskrivelser og bedre procesoverblik for borgeren.
- 2.** Anbefaling om tilgængelighed og overholdelse af vedtagne sagsbehandlingstider.
- 3.** Anbefaling om at udvide arbejdet med at tænke på tværs i organisationen med borgeren i centrum.
- 4.** Anbefaling om fortsat at sætte forvaltningsretten og den gode forvaltningsskik i fokus.

Jeg vil nedenfor uddybe de fire anbefalinger.



ANBEFALING OM KVITTERINGSSKRIVELSER OG BEDRE PROCESOVERBLIK FOR BORGEREN

Enkelte borgere oplever, at de ikke får en besked om, at deres henvendelse er modtaget. Det gælder både ved førstegangshenvendelser og længere inde i et konkret sagsforløb. Det gælder både, når det drejer sig om henvendelser skriftligt (brev), når borgeren skriver direkte til en medarbejders eller chefs mailadresse, og når borgeren kontakter kommunen via sikker post.

Det betyder, at borgeren ikke ved, om kommunen har modtaget henvendelsen, eller hvornår borgeren kan forvente svar. Dette er til stor frustration for den enkelte borger og kan i nogle tilfælde føre til, at borgeren involverer borgerrådgiveren, kommunens ledelse eller den enkelte afdelings ledelse – og i nogle tilfælde kommunalbestyrelsesmedlemmer og borgmester. Denne "rækken ud" længere oppe i systemet er oftest et udtryk for frustration og et råb om svar, mere end det nødvendigvis skal ses som en kritik af den indholdsmæssige behandling af borgerens sag.

Den manglende kvittering og forventningsafstemning smitter ofte af på tilliden til forvaltningen og dermed tilliden til den indholdsmæssige behandling af sagen. Det betyder, at forvaltningen i disse sager starter med negativ tillid og skal bruge den første tid på at tillidsopbygge relationen til borgeren. Det koster tid og ressourcer, som nemt kunne have været afværget.

De fleste afdelinger (formentlig alle afdelinger) har ved borgerens elektroniske henvendelse til dem et automatisk

kvitteringssvar, der straks sendes til borgeren. Jeg har oplevet, at der er meget forskellige typer af kvitteringssvar, og at der er forskelle i kvaliteten af de automatiske kvitteringssvar.

Eksempel [Borgerrådgiversag 18/2022] – Kortfattet kvitteringsskrivelse – og manglende procesoverblik

Borger ansøger (første henvendelse) kommunen om [en ydelse], og får efter 15 dage dette kvitteringssvar:

"Kvitteringsbrev Vedr. Ansøgning om XXX".

Kalundborg kommune, [navnet på afdelingen] har modtaget din ansøgning om XXX dato, 2022. Der er i øjeblikket ca. 4-6 måneders ekspeditionstid inden sagsbehandlingen påbegyndes."

Langt de fleste kvitteringsskrivelser er meget kortfattede, og fortæller egentligt blot borgeren, at borgerens henvendelse/ansøgning er modtaget.

I enkelte tilfælde modtager borgeren slet ikke kvitteringsskrivelse/tilbage melding/svar, typisk længere inde i et sagsforløb.

Eksempel [Borgerrådgiversag 39/2023] – Forvaltningen svarer slet ikke borgeren

En borger henvender sig til mig, fordi hun i et sagsforløb ikke længere kan komme i kontakt med forvaltningen. Borgeren kan ikke komme i telefonisk kontakt med sagsbehandleren, som hun ellers tidligere har haft kontakt med.

Jeg skriver til den pågældende afdeling og bliver oplyst, at borgeren ikke har lagt telefonsvarerbeskeder, og at den pågældende medarbejder ikke returnerer opkald fra telefonnumre, som medarbejderen ikke kan slå op i offentlige registre (fx på krak.dk).

Jeg skriver tilbage til afdelingen, at det er min opfattelse, at borgeren ikke skal forskelsbehandles negativt, blot fordi pågældende borger har hemmeligt navn/nummer og ikke fremgår på krak.dk, og at jeg henstiller til forvaltningen, at de i udgangspunktet altid skal forsøge at ringe tilbage til indkomne ubesvarede opkald, uanset om navn/nummer kan slås op på internettet.

I andre tilfælde modtager borgeren slet ikke svar på det, borgeren efterspørger.

Eksempel [Borgerrådgiversag 33/2023] – Manglende besvarelse af borgers aktindsigtsanmodning

En borger henvender sig til mig, fordi han i forbindelse med en aktindsigtsanmodning har fået et "anderledes" svar fra en kommunal medarbejder, der skrev sådan her til borgeren: "Jeg synes rent faktisk og i al beskedenhed at der er brugt en del tid – såvel skriftligt som mundtligt – på at redegøre for [borgerens] sagens forløb og status."

Jeg skriver til den pågældende afdeling og vejleder dem i, at jeg godt mener, man kan give korte svar på forhold, der er blevet belyst før og mange gange, men at jeg også mener, at man konkret er forpligtet til at svare på konkrete aktindsigtsanmodninger, som tilfældet var her. Borgeren bliver herefter besvaret på den konkrete aktindsigtsanmodning.

Den anden del af denne anbefaling går på, at borgeren får et større procesoverblik, både ved sagsopstart og i løbet af en sag. Når forvaltningen ikke sørger for at informere borgerne om, hvad der skal ske hvornår og hvorfor, så oplever borgerne, at de mister ejerskab over deres sag. I eksemplet ovenfor i [Borgerrådgiversag 18/2022], stod der intet i forvaltningens brev om, hvad der skulle ske, eller hvordan der blev truffet afgørelse, kun

at man om relativt lang tid (4-6 måneder) påbegyndte sagsbehandlingen. Manglende (løbende) overblik, klarhed og ejerskab medfører ofte mange spørgsmål og rykkere om status for sagen til forvaltningen – fra både borgere, bisiddere og eventuelt fra borgerrådgiveren eller højere ledelseslag.

Forvaltningen kommer derved til at bruge en uforholdsmæssig stor del af ressourcerne på at svare på processpørgsmål i stedet for at arbejde indholdsmæssigt med sagerne. For nogle borgere medfører uvisheden, at de får større mistillid til kommunen og konkluderer, at kommunen bevidst holder noget skjult for borgeren. Det kan få den konsekvens, at borgerne kommer til at sætte spørgsmål ved det materielle indhold af forvaltningens arbejde – og det fører til flere klager.

Helt konkret anbefaler jeg, at forvaltningen overvejer, hvordan borgeren tidligt i et sagsforløb inddrages i, hvad der skal ske, hvornår det forventes at ske, og at det forventningsafstemmes, hvad borgeren kan forvente af forvaltningen, men også hvad forvaltningen forventer af borgeren. Det kunne fx være ved visuelle forløbsoversigter, supplerende telefonisk indledende kontakt og uddybende kvitteringsskrivelser, der kunne indeholde forløbsbeskrivelser.

Det er derfor min samlede anbefaling, at man ved borgernes henvendelser til forvaltningen, svarer konkret (og rigtigt) i forhold til kvittering for modtagelsen, og allerede på et tidligt tidspunkt – og løbende – informerer borgerne om, hvad der konkret skal ske, og hvornår det forventes at ske, samt hvordan borgeren eventuelt vil blive

inddraget i sagsprocessen, jf. princippet i Retssikkerhedslovens § 4 (se § 4 gengivet nedenfor i anbefalingen om at "tænke på tværs").



ANBEFALING OM TILGÆNGELIGHED OG OVERHOLDELSE AF VEDTAGNE SAGSBEHANDLINGSTIDER

En stor del af de sager, som er landet hos mig i min første periode hos Kalundborg Kommune, har handlet om tilgængelighed, eller rettere: mangel på samme. Jeg har brugt forholdsvis meget tid på at "skabe hul igennem" hos nogle afdelinger i forvaltningen.

Kendetegnet for disse afdelinger er enten, at de har en meget lav grad af tilgængelighed, eller en kombination af disse to forhold.

Som i anbefalingen ovenfor vedrørende kvitteringsskrivelser så er manglende tilgængelighed til stor frustration for den enkelte borger, der selvfølgelig oftest har kontaktet kommunen, fordi man står og skal bruge kommunens hjælp/service nu og her. Når man derfor gentagne gange over et tidsmæssigt længere forløb ikke kan få fat i sin sagsbehandler eller i den pågældende afdeling, vil det føre til frustration og modvilje mod kommunen/sagsbehandleren. Det har betydning for oplevelsen af den service, kommunen leverer. Så selvom kommunen måske ender med at levere præcist det, den skal, og måske endda også i rette tid, så har den oplevede service og tilgængelighed gjort, at borgeren samlet set har haft en negativ oplevelse med kommunen.

Den lave tilgængelighed kan komme til udtryk på mange måde, fx:

- Sagsbehandler/afdeling tager ikke sin telefon.
- Sagsbehandler/afdeling besvarer ikke sin mail/post.
- Tidsrummet, en sagsbehandler/afdeling kan kontaktes, er begrænset.

- Sagsbehandleren har kun tid til en kort samtale.
- Kontaktoplysninger er svære at finde på hjemmesiden.

Eksempel [Borgerrådgiversag 62/2023] – Tilflytter oplever svær tilgængelighed

En borger henvender sig til mig, fordi hun i forbindelse med flytning fra [X Kommune] til Kalundborg Kommune har oplevet 5 sagsbehandlerskift i [afdelingen vedr. XXX] inden for det første år i Kalundborg Kommune, og at sagsbehandlerne (alle 6) har været meget svære at komme i kontakt med. I forbindelse med en kommende "livsbegivenhed" er det vigtigt at aftale forløbet op til "livsbegivenheden" med [afdelingen]. Tiden nærmer sig "livsbegivenheden", og borgeren bliver mere og mere desperat og frustreret, fordi det er helt umuligt at få kontakt til [afdelingen] – både telefonisk og skriftligt.

Jeg skriver til [afdelingen] og understreger, at en aftale om, hvad der skal ske efter "livsbegivenheden", er essentielt for borgerens fortsatte hjælp, og at tilgængelighed er enormt vigtig for at [afdelingen], borgeren og sagsbehandlingen kan lykkes. Forvaltningen og borgeren får herefter kontakt igen.

Eksempel [Borgerrådgiversag 66/2023] – Borger oplever svær tilgængelighed i sag om to pårørende

En borger henvender sig til mig, fordi hun ikke kan få fat i sagsbehandleren i en sag, hvor [afdelingen] varetager plejen af to pårørende. Den pågældende borger har værgemålet over de to pårørende og finder det utilfredsstillende ikke at kunne komme i kontakt med [afdelingen].

Jeg skriver til [afdelingen], der hurtigt får "genskabt" kontakt til borgeren.

Efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2 skal "kommunalbestyrelsen på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse."

Forvaltningen har i foråret 2023 opdateret sagsbehandlingsfrister og -tider på www.kalundborg.dk/www.kalundborg.dk/kommunen/kontakt/svarfrister. Fristerne skal naturligvis overholdes.

Det er min oplevelse, at fristerne er overholdt på langt de fleste områder, men også at enkelte afdelinger i spidsbelastningsperioder, i personalepressede situationer og på grund af uhensigtsmæssig sagsplanlægning

ikke altid formår at overholde egne eller lovmæssigt fastsatte frister. Da jeg kun ser et meget lille antal sager ud af kommunens samlede sagsantal, kan jeg ikke sige, om det er en høj eller lav andel af den samlede mængde sager, hvor fristerne ikke overholdes.

Henvendelserne hos mig kan dog give en indikation på, hvornår en afdeling er særligt presset og derfor ikke overholder sagsbehandlingsfristerne.

Det vil sige, at mange henvendelser til mig på et givent område bør vække forvaltningens nysgerrighed og bør sætte tanker i gang omkring tiltag på området.



Eksempel [Borgerrådgiversag 43/2022] – Borger oplever for lang sagsbehandlingstid

En borger henvender sig til mig, fordi hun i starten af 2021 havde søgt om [økonomisk ydelse] hos [afdeling]. 18 måneder senere, da borgeren henvender sig til mig, var sagsbehandlingen fortsat ikke tilendebragt.

Jeg indskærpede overfor [afdelingen], at jeg fandt det utilfredsstillende, at sagsbehandlingstiden havde været så lang, og henstillede til, at man prioriterede sagen, da der var tale om en [økonomisk ydelse], som borgeren var afhængig af.

Borgeren måtte i sagsbehandlingsperioden, som jeg forstod det, optage lån hos venner og bekendte for at kunne klare dagen og vejen, mens hun ventede på kommunen.

Jeg kan se på kommunens hjemmeside, at sagsbehandlingstiden på den pågældende økonomiske ydelse er 8 uger.

Samlet set anbefaler jeg konkret, at man centralt og decentralt helt ned på afdelingsplan diskuterer, hvor tilgængelig man kan, bør og skal være.

At man får taget de vigtige snakke i forhold til, hvad tilgængelighed og service betyder for borgerne. At man så at sige tager borgerbrillen på og får en god diskussion om, hvordan god tilgængelighed bør opleves i den enkelte afdeling.

Hvis man har mod på det, kan man i et læringsperspektiv invitere udvalgte borgere indenfor og få virkelige borgeroplevelser præsenteret – og derigennem skabe læring.

I forhold til sagsbehandlingstid er det min anbefaling, at man også her centralt og decentralt årligt diskuterer, hvor lang sagsbehandlingstiden skal være på hvert enkelt sagsområde, og at man konkret forholder sig til, hvordan man så overholder disse sagsbehandlingstider, herunder hvis man oplever spidsbelastninger eller man skulle komme i personalepressede situationer, fx med baggrund i barsler eller andet personalefravær, langtidssygdom og vakancer i de enkelte afdelinger.

For at undgå unødigt lang sagsbehandlingstid anbefales det også, at der anvendes tjeklister og standardbreve (med mulighed for individuelt indhold), og at sagsprocesserne strømlines, så døde perioder i sagsbehandlingstiden undgås.

ANBEFALING OM AT UDVIDE ARBEJDET MED AT TÆNKE PÅ TVÆRS I ORGANISATIONEN MED BORGEREN I CENTRUM

Jeg har oplevet et antal sager, hvor jeg tænker, at forvaltningen med en mere helhedsorienteret tankegang kunne have givet borgeren en bedre oplevelse med kommunen. Jeg mener, at behovet for at undgå silotænkning og sætte borgeren i centrum af forvaltningens arbejde er en udfordring, som skal adresseres i endnu højere grad, selvom det allerede er et fokuspunkt.

Jeg synes, at samarbejdet mellem forvaltningerne kan være særligt udfordrende i situationer, der involverer overgange og sammenhæng mellem forskellige sager. Derudover kan en borger have flere sager i kommunen, hvor en afdelings beslutninger kan have indflydelse på en anden sag i en anden afdeling. Det er afgørende at anerkende, at et effektivt samspil mellem afdelingerne kan være til gavn for den enkelte borger og sikre en mere sammenhængende og koordineret service.

Eksempel [Borgerrådgiversag 56/2023] – Manglende koordinering

En borger henvender sig til mig, fordi han gerne vil have hjælp til at forstå en afgørelse, han har fået. Borgeren har søgt om en [ydelse] hos [afdeling A]. I afgørelsen står der, at man ikke kan bevillige [ydelsen], blandt andet fordi borgerens situation ikke er færdigvurderet hos [afdeling B], "hvilket først sker om 2-3 måneder".

Borgeren har siden hen klaget over afgørelsen til Ankestyrelsen, blandt andet over den manglende koordinering der var mellem [afdeling A] og [afdeling B]. Sagen verserer stadigvæk hos Ankestyrelsen.

Jeg kan dog godt som borgerrådgiver undre mig over, at [afdeling A] ikke tænkte ud over sine egne rammer og kontaktede [afdeling B], så vurderingen af borgeren var blevet færdiggjort, så afgørelsen var funderet på kommunens samlede vurdering af borgeren og ikke blot, at borgeren isoleret set "på nuværende tidspunkt" ikke opfyldte betingelserne for bevilling af [ydelsen] i [afdeling A].

For at imødekomme denne udfordring anbefaler jeg, at kommunen etablerer og fremmer et tættere samarbejde mellem forvaltningerne og afdelingerne. Samarbejdet skal ikke kun fokusere på overgangssituationer, men også generelt på tværs af afdelinger og sagsområder.

Forvaltningen bør prioritere en forbedret koordination og et bedre samarbejde mellem forskellige afdelinger for at sikre en sammenhængende service for borgere, der har flere sager eller sager, der overlapper forskellige afdelinger. Dette kræver etablering af klare kommunikationskanaler, fastlæggelse af fælles mål og metoder samt sikring af problemfri koordinering af indsatserne.

Et øget tværgående samarbejde vil være afgørende for at sikre en mere helhedsorienteret tilgang til betjening af borgerne i kommunen. For at opnå et effektivt samarbejde på tværs af forvaltningerne og afdelingerne er det vigtigt, at medarbejderne tør stille de svære spørgsmål og være nysgerrige på hinandens fagligheder.

Det er afgørende at forstå, hvordan beslutninger i en afdeling kan påvirke en anden sag eller afdeling, og hvordan et samspil mellem afdelingerne kan være til gavn for den enkelte borger. Forvaltningen skal efter min opfattelse skabe et miljø, hvor medarbejdere opfordres til og føler sig trygge ved at dele deres viden og lære af hinanden. Dette vil bidrage til en stærkere tværfaglig forståelse og forbedre evnen til at håndtere komplekse sager og udfordringer på tværs af afdelinger.

I arbejdet med at undgå silotænkning og styrke samarbejdet på tværs af forvaltningerne skal hovedfokus være, at borgeren altid skal være i centrum.

Principperne i Retssikkerhedslovens § 4 understreger dette ved at fastslå, "at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag, og at kommunalbestyrelsen skal tilrettelægge behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed". Forvaltningen bør således sikre, at borgeren bliver inddraget og informeret på en gennemsigtig og forståelig måde gennem hele sagsbehandlingsprocessen.

Jeg mener, at det vil skabe tillid og sikre, at borgeren oplever en respektfuld og kvalitetsorienteret behandling af deres sager.

Det er derfor min samlede anbefaling for at undgå silotænkning og for at sætte borgeren i centrum, at samarbejdet mellem forvaltningerne, afdelingerne og sagsområderne skal øges endnu mere, og at der skal etableres fælles mål, metoder og ressourcer, der kan skabe en mere helhedsorienteret tilgang til at betjene borgerne.

Ved at turde stille de svære spørgsmål og være nysgerrige på hinandens fagligheder, samt ved at være fokuserede på at være faciliterende og koordinerende i forhold til borgerens sag, kan forvaltningen skabe en endnu mere borgerorienteret kommune, der virkelig er i stand til at levere en sammenhængende og kvalitetsorienteret service overfor borgere med flere sager eller sager, der overlapper forskellige afdelinger.

Dette vil kræve et ændret mindset og eventuelle investeringer i ressourcer og kompetenceudvikling, men jeg tror, at det vil vise sig at være en langsigtet og omkostningseffektiv investering i betjeningen af kommunens borgere og den oplevede service.

Eksempel [KUI] – Der tænkes allerede på tværs

I Kalundborg Kommune er den kommunale ungeindsats (KUI) fx allerede organiseret i et tværgående team. Ansvar for at sikre, at der sker en koordinering af den samlede ungeindsats i kommunen, er placeret i Jobcentret – i et forpligtende samarbejde med fagcentrene Børn og Familie, Voksenspecialenheden samt Børn, Læring og Uddannelse. Teamet arbejder tværfagligt, helhedsorienteret og sammenhængende med at støtte de unge i deres uddannelsesplan.

Målet er, at den unge gennemfører en uddannelse og/eller kommer i job. Det opnås blandt andet ved, at der udformes én fælles uddannelsesplan i samarbejde med den unge (principperne i retssikkerhedsloven) og at der sikres en god overgang fra grundskole til ungdomsuddannelse eller beskæftigelse med en tværfaglig koordineret indsats.

Som KUI selv skriver på kommunens hjemmeside, så skal "samarbejdet på tværs af forskellige enheder styrkes og arbejdet koordineres, ressourcerne bruges optimalt og målrettes den unges behov indenfor uddannelse/ beskæftigelse."



ANBEFALING OM AT SÆTTE FORVALTNINGSRETEN OG DEN GODE FORVALTNINGSSKIK I FORTSAT FOKUS

Jeg har konstateret, at borgerne i mindre grad (et lille antal sager) også oplever grundlæggende forvaltningsretlige fejl. Det gælder fx:

- At der ikke skrives til borgeren om forlænget sagsbehandlingstid.
- Manglende eller mangelfuld journalisering.
- Manglende overholdelse af vejledningsforpligtelsen.
- Manglende klagevejledning.
- At der ikke svares på henvendelser, eller der først svares flere måneder efter henvendelsen.

Det betyder, at borgeren oplever, at det grundlæggende forvaltningsretlige fundament og fokus på retssikkerheden falder bort. Det kan få den konsekvens, at en afgørelse bliver forkert, eller at borgeren ikke er informeret om klagemuligheder.

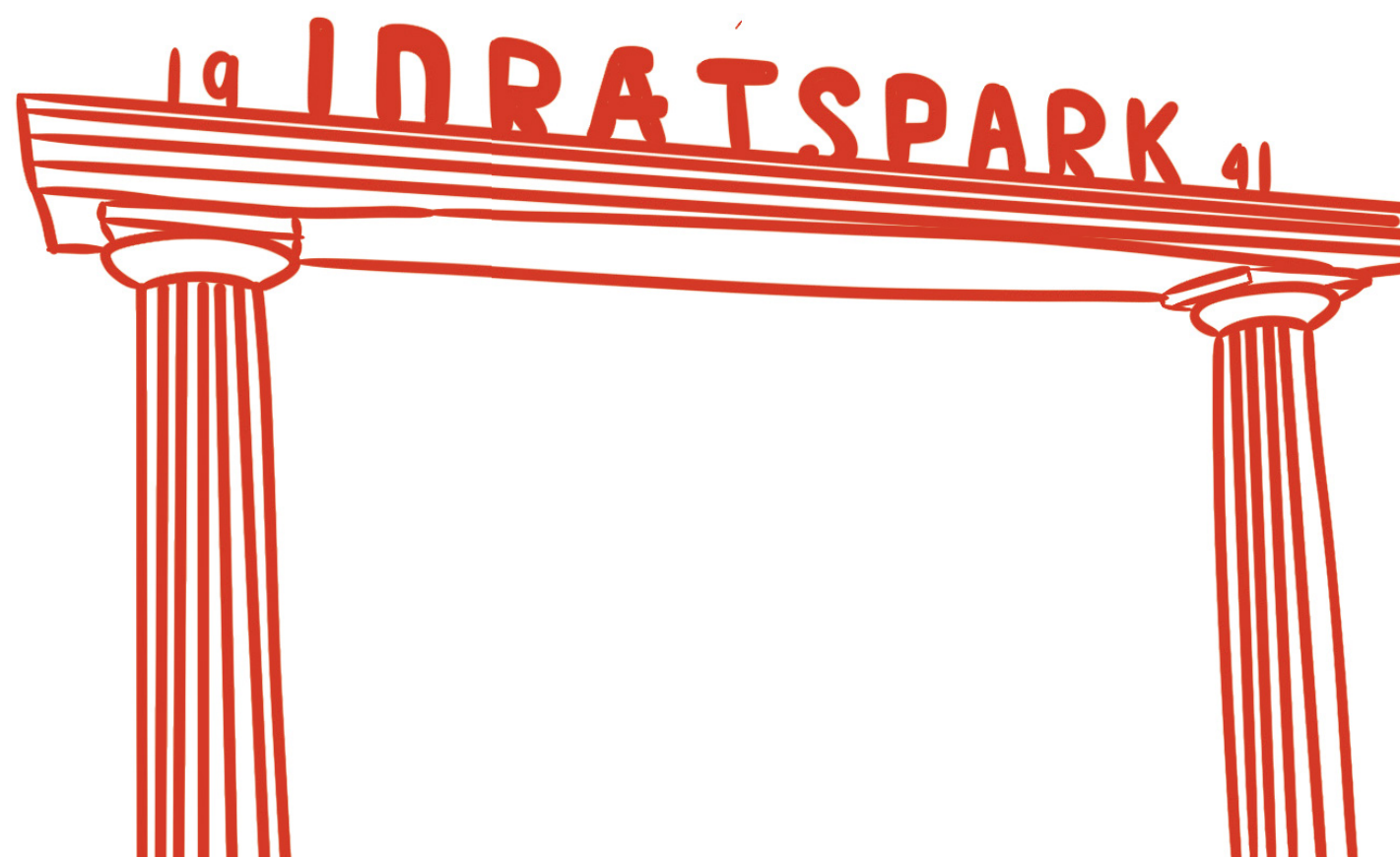
Eksempel [Borgerrådgiversag 4/2022] – Mundtlig afgørelse behæftet med forvaltningsretlige mangler

En borger henvender sig til mig, fordi han har søgt om [xxx] i [afdeling] hos kommunen. Han har ikke hørt fra [afdelingen] i 11 måneder.

Jeg kontakter den pågældende afdeling, der har noteret i sagen, at borgeren har ringet 9 måneder tidligere og spurgt til sagen. Borgeren har fået at vide, at det ansøgte "ikke kan lade sig gøre". Afdelingen har noteret det som en mundtlig telefonisk afgørelse.

Jeg skriver til forvaltningen, at det er min opfattelse, at alle negative afgørelser skal meddeles skriftligt, så særligt begrundelsen for et afslag bliver tydelig, og så man sikrer, at borgeren har modtaget den rette klagevejledning. I den konkrete sag bemærkede jeg ydermere, at [afdelingen] ikke havde partshørt borgeren om de beregninger om borgerens økonomi, som lå til grund for afgørelsen.

[Afdelingen] genoptog sagen, partshørte borgeren og traf en ny (forvaltningsretlig korrekt) afgørelse.



Eksempel [Borgerrådgiversag 33/2022] – Mangelfuld vejledning medførte tab for borgeren

En psykisk sårbar borger var af [afdeling] ikke blev vejledt korrekt i forhold til en ydelse, han var berettiget til, med et betragteligt (for borgeren) økonomisk tab til følge.

Med min mellemkomst erkendte [afdeling], at man havde fejlet i vejledningen, og man derfor var ansvarlig for det økonomiske tab, som herefter blev erstattet. Som jeg forstod det, blev der desuden kigget på sagsgangene i forhold til den pågældende vejledning, så en lignende sag ikke burde kunne opstå igen.

Eksempel [Borgerrådgiversag 27/2023] – God forvaltningsskik og videresendelse af henvendelse

En borger henvender sig til mig, fordi hun har stillet spørgsmål vedr. [xxx] hos kommunen. Hun har forgæves ringet "hyppigt" til en navngiven medarbejder i 18 måneder samt skrevet 3 mails til [afdelingen] i måneden op til, at hun henvender sig til mig.

Hun har hverken fået svar på telefonopkald eller mails. Jeg kontakter den pågældende afdeling, der meddeler mig at

borgerens spørgsmål ikke kan besvares af Kalundborg Kommune, men skal besvares af [statslig styrelse]. Jeg meddeler [afdelingen], at det følger af god forvaltningsskik, at man skal besvare borgeren på dennes henvendelser, og at man, jf. Forvaltningslovens § 7, stk. 2, skal videresende henvendelser til rette myndighed, hvis man ikke selv er rette myndighed.

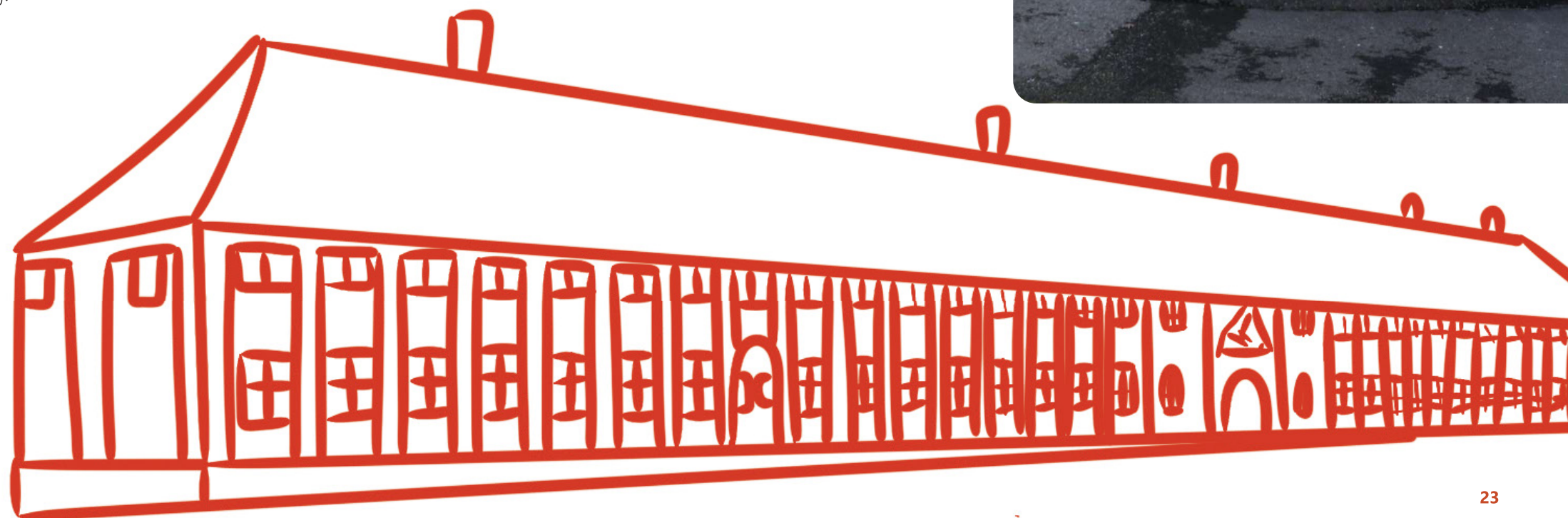
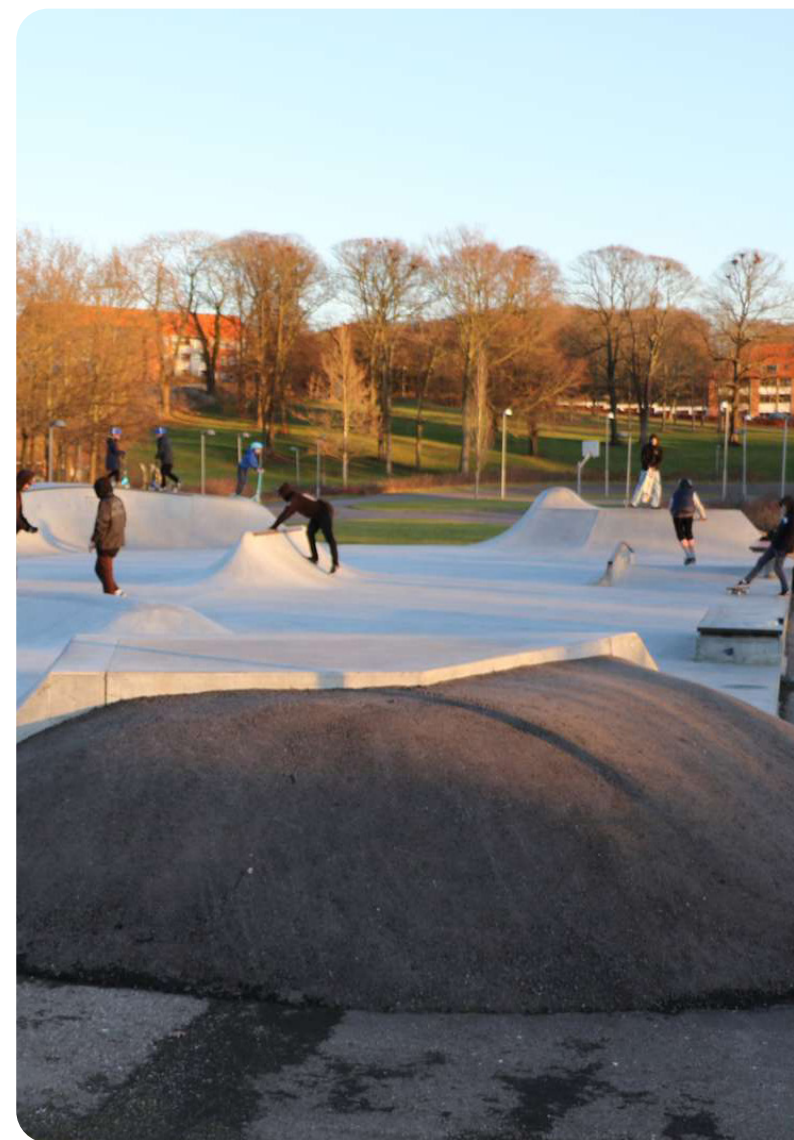
[Afdelingen] beklagede overfor borgeren, og der var efterfølgende en god dialog med borgeren om borgerens udfordring og henvisning til rette [statslig styrelse].

Jeg anbefaler derfor konkret, at forvaltningen bibringes en endnu større forvaltningsretlig basisviden, fx ved et obligatorisk e-læringskursus eller anden forvaltningsretlig undervisning.

Jeg anbefaler, at de mini-videoer, som Team Jura (Ledelse, Jura og Kommunikation) allerede lægger op på intranettet, fortsætter og videreudvikles, så det dækker så mange forvaltningsretlige emner som muligt. Jeg anbefaler at have fokus på arbejdsgange og tjeklister, der understøtter, at forvaltningsretten overholdes i konkrete sagsforløb.

Jeg anbefaler, at det bliver obligatorisk for alle ansatte, der arbejder med afgørelser overfor borgere, at tage et forvaltningsretligt e-læringskursus, og at alle skal gencertificeres årligt eller hvert andet år.

Det vil højne opmærksomheden på og viden om de forvaltningsretlige regler og dermed understøtte, at de er i fortsat fokus i den daglige drift i forvaltningen. Jeg anbefaler desuden, at der kvartalsvist eller halvårligt afholdes forvaltningsretlige kurser for nye medarbejdere, der skal arbejde med afgørelser overfor borgere.



STATISTIK

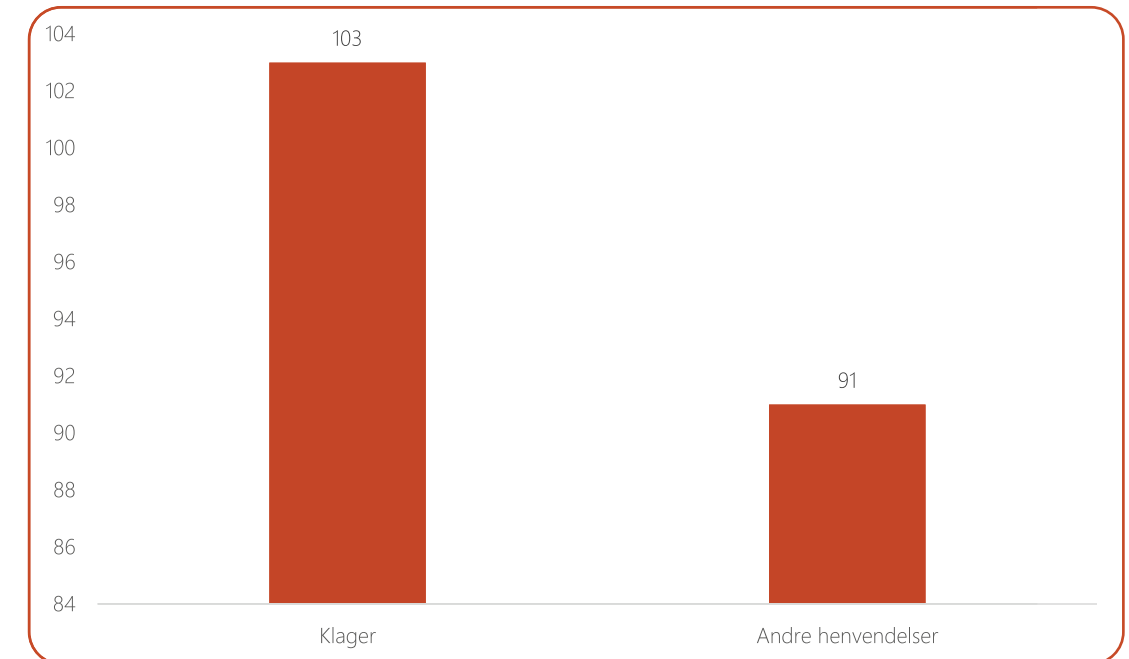


UDVALGTE HOVEDTAL

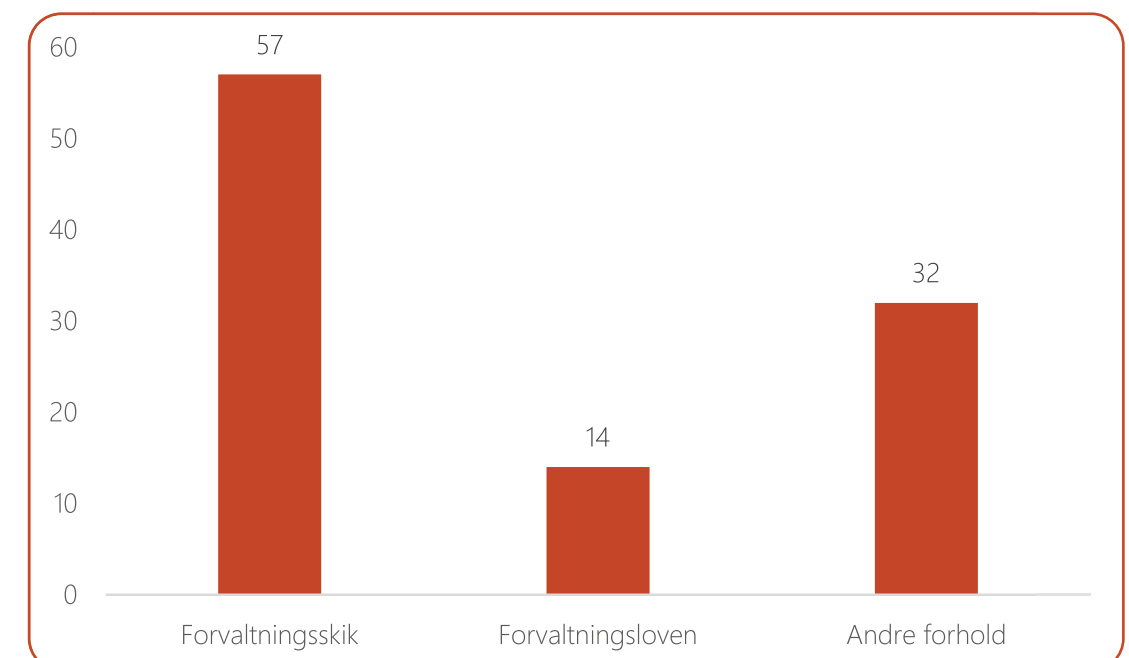
Antal henvendelser

Borgerrådgiveren har haft 194 henvendelser i perioden 15. august 2022 – 31. maj 2023. Det svarer til 245 henvendelser på et helt år.

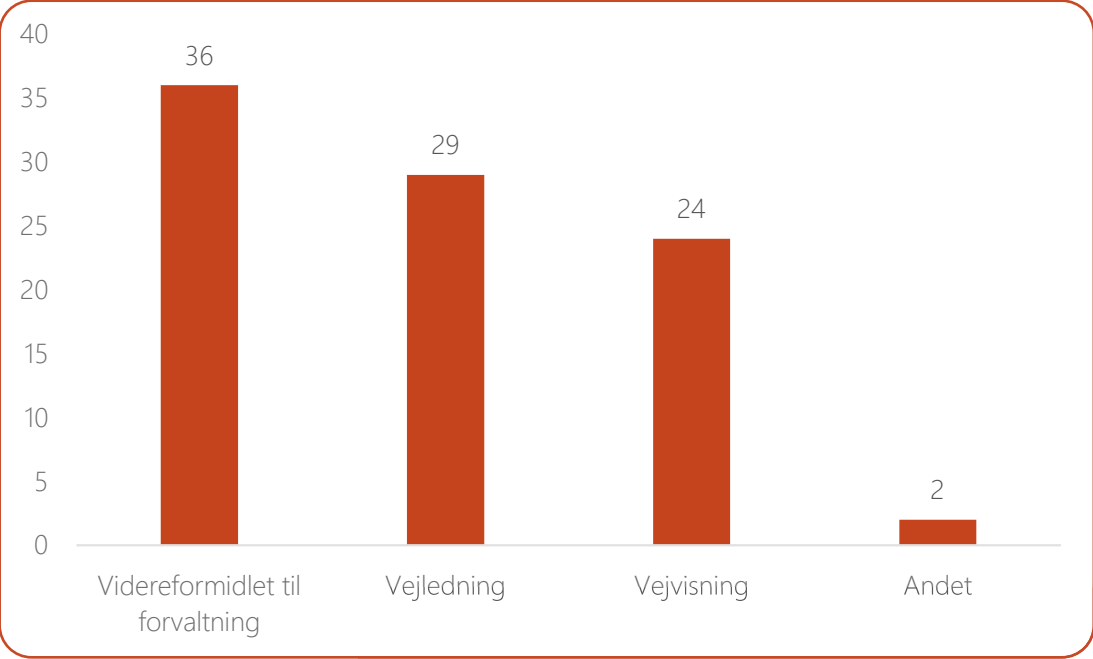
Fordeling af de 194 henvendelser



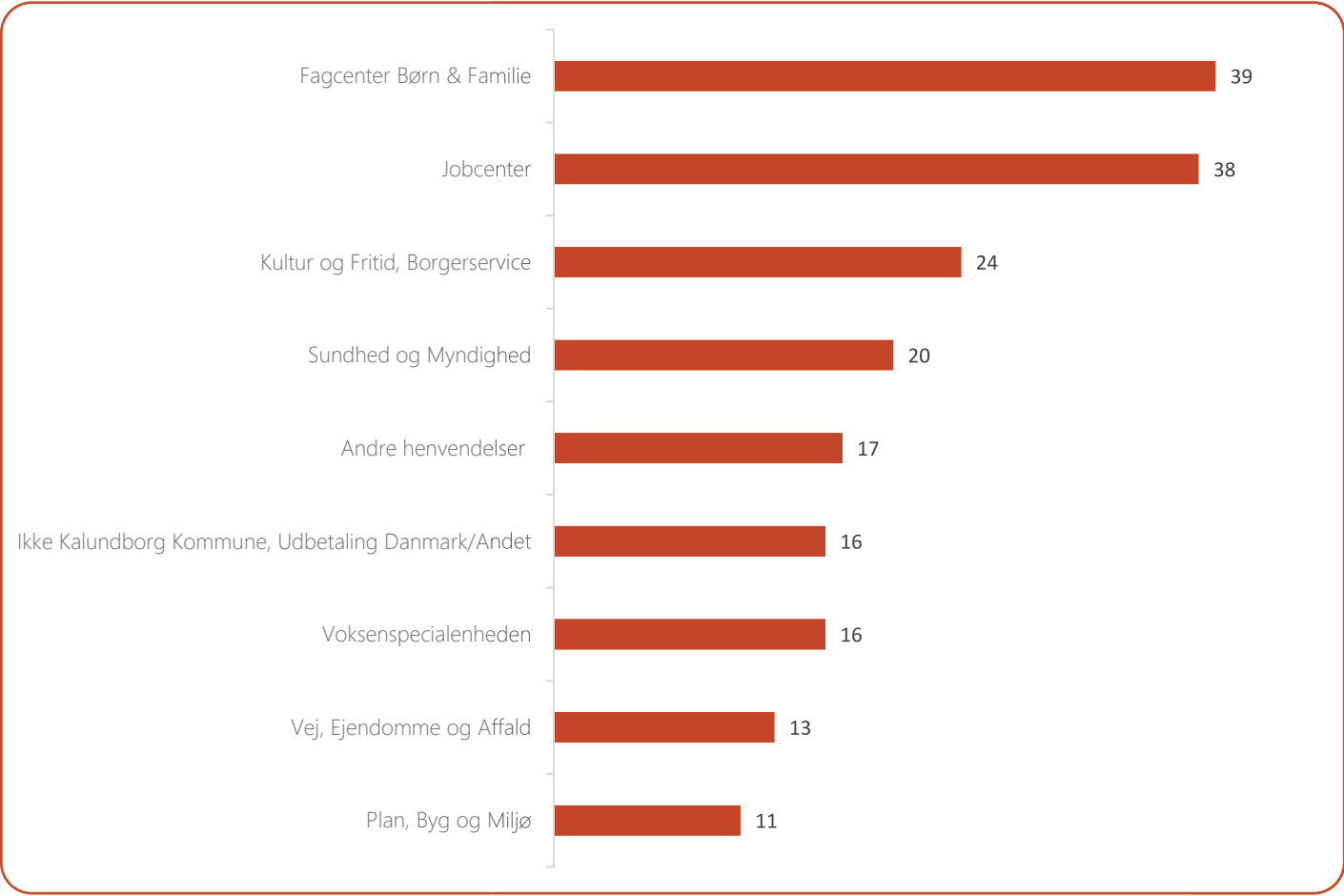
Fordeling af de 103 klager på tema



Fordeling af de 91 "andre henvendelser"



Fordeling af de 194 henvendelser – fordelt på enheder med over 10 henvendelser



Kritik, henstillinger, mv. ud af de 194 henvendelser

