

Borgerrådgiverens beretning 2023



Borgerrådgiveren
Hedensted kommune

Indholdsfortegnelse

1	INDLEDNING	3
1.1	HEDENSTED KOMMUNE HAR FÅET EN BORGERRÅDGIVERFUNKTION	3
1.2	BORGERRÅDGIVERENS KOMPETENCER.	3
1.3	DET DAGLIGE ARBEJDE HOS BORGERRÅDGIVEREN.	4
1.4	HVORDAN REGISTRERES HENVENDELSERNE	5
2	115 HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I 2023	6
2.1	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF DE 115 HENVENDELSER	7
2.2	BESVARET AF BORGERRÅDGIVEREN	8
2.3	BESVARET AF FORVALTNINGEN:.....	9
3	BESKÆFTIGELSE	11
3.1	BESVARET AF BORGERRÅDGIVEREN	11
3.2	BESVARET AF BESKÆFTIGELSE	12
4	LÆRING	12
4.1	BESVARET AF BORGERRÅDGIVEREN	12
4.2	BESVARET AF LÆRING	12
5	SOCIAL OMSORG	13
5.1	BESVARET AF BORGERRÅDGIVEREN	14
5.2	BESVARET AF SOCIAL OMSORG	14
6	ØVRIGE OMRÅDER	15
7	BORGERRÅDGIVEREN	15
7.1	HENVENDELSER VEDRØRENDE BORGERRÅDGIVEREN	15
8	SAMMENFATNING	15
	BILAG 1 METODISKE BEMÆRKNINGER	17
	REGISTRERING AF HENVENDELSER	18

1 Indledning

Borgerrådgivningsfunktionen i Hedensted Kommune havde sin opstart i januar måned 2023.

Funktionen er en del af et tværkommunalt samarbejde med syv andre kommuner: Randers, Norddjurs, Odder, Skanderborg, Favrskov, Horsens og Skive kommuner.

Funktionen har fem ansatte, hvoraf to af borgerrådgiverne - Karin Lambert og Lisa Staugaard - er fast tilknyttet Hedensted Kommune. Borgerrådgiverfunktionen indgår også i netværket af borgerrådgivere fra de øvrige kommuner i Danmark, som også har en borgerrådgiverfunktion.

En gang årligt afgiver Borgerrådgiveren en beretning, som skal behandles i kommunalbestyrelsen.

Beretningen er en redegørelse for og status over borgerens henvendelser samt årsagerne hertil i det forgangne år. Beretningen giver et indblik i, hvorfor nogle borgere har fundet det nødvendigt at kontakte funktionen.

Dette er den første beretning, som vi afgiver til kommunalbestyrelsen i Hedensted kommune

1.1 Hedensted Kommune har fået en Borgerrådgiverfunktion

Borgerrådgiveren er en uvildig instans, som medvirker til at styrke dialogen mellem borger og forvaltning. Borgerrådgiveren tilbyder uvildig rådgivning og vejledning til borgere eller virksomheder, som kommer i kontakt med kommunen, og i den proces bliver i tvivl om, hvorvidt deres sag er behandlet korrekt. Borgerrådgiveren hjælper også borgere, som ønsker at klage over kommunens sagsbehandling.

Som Borgerrådgivere skal vi medvirke til at sikre, at forvaltningen overholder god forvaltningsskik og sagsbehandlingsreglerne. Vi skal desuden medvirke til at styrke borgernes retssikkerhed og dialogen mellem borgerne og forvaltningen.

Sidst, men ikke mindst, har vi et ønske om, at de henvendelser, som vi modtager og involverer forvaltningerne i, kan bruges konstruktivt til at forbedre sagsgange og er med til at styrke læringen internt i kommunen.

Vi vil indledningsvis i beretningen sige tak for at have taget godt imod funktionen, både til Hedensted Kommune og de borgere, der har haft kontakt med os i løbet af året.

Vi håber på, at både kommunalbestyrelsen og de, som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Hedensted Kommune, vil finde nyttig viden i årets beretning.

1.2 Borgerrådgiverens kompetencer.

Formålet med Borgerrådgiverfunktionen er at gøre det lettere for borgere og erhvervsdrivende at klage over forhold vedrørende sagsbehandlingen og betjeningen i Hedensted Kommune. Desuden får de, som oplever en konkret usikkerhed eller tvivl om, hvorvidt de er blevet behandlet korrekt af Hedensted Kommune, mulighed for at få en uafhængig rådgivning og vejledning omkring deres sagsforløb.

Borgerrådgiverens fokus er at medvirke til at gøre sagsbehandlingen i Hedensted Kommune så god som mulig.

Desuden har vi fokus på at sikre borgeres retssikkerhed og hjælpe til at styrke kommunikationen mellem borger og forvaltningen.

Hos Borgerrådgiveren kan kommunes borgere således:

- Få hjælp til at forstå en afgørelse fra kommunen
- Få information og rådgivning om, hvordan man klager over kommunens afgørelser, og hvem der kan behandle en given klage
- Klage over kommunens sagsbehandling, personalets optræden m.v.
- Få hjælp til at få genskabt dialogen med kommunens medarbejdere, hvis der er opstået konflikter i en sag
- Komme med forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og borgerbetjening kan forbedres
- Anmode Borgerrådgiveren om at deltage i borgers møde med forvaltningen.
- Få hjælp til at komme videre med en klage, hvis man har oplevet diskrimination i kommunen.

1. **Råd- og vejledningssager**, hvor borgeren modtager råd og vejledning, og sagen/henvendelsen kan afsluttes hos Borgerrådgiveren. Det kan f.eks. handle om forvaltningsretlige spørgsmål, spørgsmål til sags procedurer, det forventede sagsforløb og forståelse af afgørelser.
2. **Dialogsager**, som benyttes i de tilfælde, hvor en borger henvender sig med et akut og/eller afgrænset problem, der kan løses ved, at Borgerrådgiveren tager direkte kontakt til den pågældende afdeling for hjælp til at finde en løsning for borgeren.
3. **Oversendelsessager**, hvor borgerens klage oversendes til forvaltningen, som anmodes om at forholde sig skriftligt til borgerens klage, og hvor Borgerrådgiveren ligeledes modtager en kopi af besvarelsen til borgeren.

Nogle gange kan forvaltningens svar på borgerens henvendelse give anledning til, at Borgerrådgiveren stiller uddybende spørgsmål til forvaltningen omkring forståelsen af f.eks. sagsbehandlingsreglerne eller aftaler et dialogmøde med forvaltningen for f.eks. at få samarbejdet tilbage på sporet.

Hvis borgere af forskellige årsager har svært ved at indgive en klage på egen hånd, kan Borgerrådgiveren også være behjælpelig med at udforme borgerens klage over en afgørelse. På samme måde kan Borgerrådgiveren også hjælpe borgere med at skrive svar på partshøringer eller yde hjælp til en konkret ansøgning.

Borgerrådgiveren kan herudover deltage i møder mellem borgeren og forvaltningen.

Borgerrådgiveren anser ikke denne opgave som en kerneopgave, men det prioriteres at støtte borgere, som oplever det særligt svært at både lytte og få fremført egne spørgsmål/synspunkter i mødet med kommunen. Borgerrådgiveren prioriterer også at deltage i møder, hvor borgere oplever et højt konfliktniveau eller giver udtryk for en høj grad af mistillid til den afdeling, der behandler vedkommendes sag.

Borgerrådgiverne oplever en positiv og god dialog, når vi henvender os til forvaltningen. Vi modtager besvarelser fra forvaltninger og ofte en bekræftelse på, at vores henvendelser bruges konstruktivt til læring og forbedring i de enkelte afdelinger.

Vi finder det positivt, når de enkelte afdelinger eller sagsbehandlere henviser borger til os og kontakter os for uformel sparring om sagsbehandlingen. Herudover prioriterer vi at deltage, når forvaltningen inviterer os med til personalemøder for præsentation af funktionen

Vi er samtidigt også meget glade for vores dialog med forvaltningen om, hvordan vi i 2024 kan blive endnu mere synlige for borgerne i Hedensted Kommune

1.4 Hvordan registreres henvendelserne

Når en borger kontakter Borgerrådgiveren, registreres henvendelsen i forhold til den afdeling, henvendelsen omhandler. Henvender borgeren sig inden for en kortere periode flere gange om samme emne i samme sag, registreres henvendelsen kun en gang. Hvis omvendt samme borger henvender sig om et nyt emne vedrørende samme afdeling som tidligere, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse.

Alt afhængig af sagens kompleksitet og borgerens behov for hjælp kan det i nogle tilfælde være nødvendigt at have flere møder eller samtaler med en borger for at få overblik over, hvordan borgeren bedst hjælpes.

Antallet af registreringer er således ikke en komplet opgørelse over, hvor mange henvendelser der i alt har været til Borgerrådgiveren. De registrerede henvendelser indikerer heller ikke noget om, hvor mange ressourcer, der er anvendt på den enkelte henvendelse.

For at synliggøre funktionens anvendelse af ressourcer registreres det også, når vi præsenterer funktionen i forvaltningens forskellige afdelinger eller for politiske udvalg, brugerråd mm. På samme måde registrerer funktionen også, når der holdes oplæg omkring sagsbehandlingsregler, god forvaltningsskik, konflikthåndtering mv., eller når personalet henvender sig for sparring.

I funktionen taler vi kun med borgere, der selv har valgt at kontakte os, og vi taler stort set kun med borgere, der har en frustration eller utilfredshed med den sagsbehandling eller det samarbejde, de har

oplevet med forvaltningen eller kommunens institutioner. Derfor udgør de registrerede henvendelser ikke en repræsentativ stikprøve af sagsbehandlingen i Hedensted Kommune.

Henvendelserne, som er beskrevet i beretningen, kan derfor ikke anvendes til at sige noget om, hvordan sagsbehandlingen generelt er i Hedensted Kommune.

Beretningens beskrivelser kan derimod bruges til at give et indtryk af, hvordan nogle borgere har oplevet sagsbehandlingen i kommunen – hvilket der efter vores opfattelse kan ligge meget værdifuld viden og læring i.

Det er således vores opfattelse, at det i højere grad er indholdet end antallet af henvendelser, der er interessante.

Ved fortolkning af tallene er det også vigtigt at være opmærksom på, at nogle forvaltningsområder har en højere grad af borgerkontakt end andre. Herudover er det af væsentlig betydning, om et område varetager opgaver med et myndighedspræg over for borgerne, eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver.

Opgaver med myndighedspræg er i denne sammenhæng for eksempel afgørelser, der vedrører borgerens forsørgelsesgrundlag, hjælp og støtte, familieforhold eller andre sociale forhold. Opgaver med et mindre indgribende myndighedspræg er i denne sammenhæng for eksempel afgørelser ved byggesagsbehandling. Serviceorienterede opgaver er for eksempel i relation til pas og kørekort.

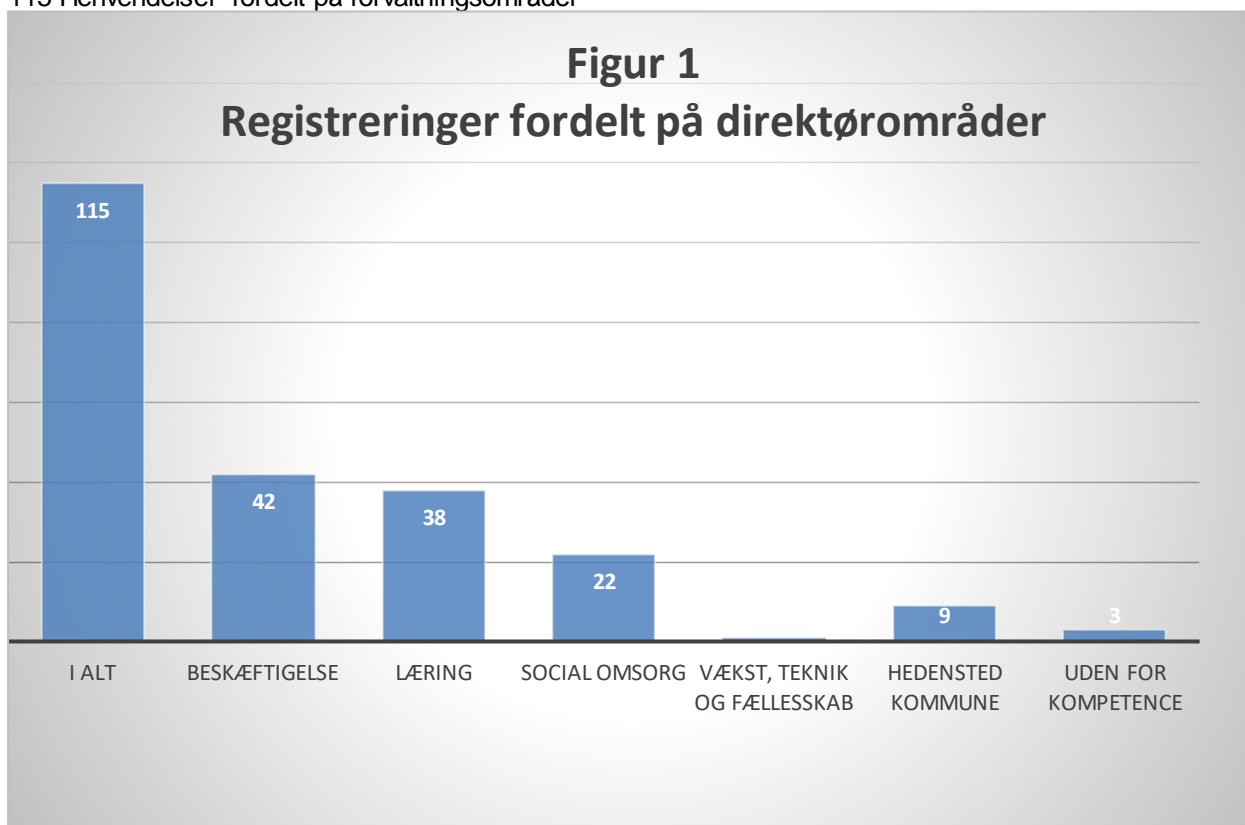
2 115 henvendelser til Borgerrådgiveren i 2023

I de følgende afsnit vil vi redegøre for de henvendelser, som vi har modtaget i løbet af 2023.

Der gives et generelt overblik over de samlede antal henvendelser, hvordan Borgerrådgiveren har behandlet henvendelserne samt årsager til borgerens henvendelser.

Dernæst vil vi beskrive antal henvendelser, Borgerrådgiverens behandling af dem, og hvad henvendelserne har omhandlet i de enkelte direktørområder og afdelinger.

115 Henvendelser fordelt på forvaltningsområder



Henvendelserne registreret under Hedensted Kommune omhandler generelle henvendelser, der ikke vedrører et direktørområde, f.eks. henvendelser fra andre kommuner om Borgerråd giverfunktionen, interview, når Borgerråd giveren holder oplæg eller præsenterer funktionen.

Enkelte borgere henvender sig med problemstillinger der falder udenfor Borgerråd giverens kompetence. Vi yder her en mere kortfattet vejledning til borgerne og giver dem oplysninger om hvor de i stedet kan henvende sig.

Borgerråd giveren har ingen bemærkninger til antallet og fordelingen af henvendelserne, som svarer til det vi har set tidligere i andre kommuner, især når en funktion er i sin opstartsfasen.

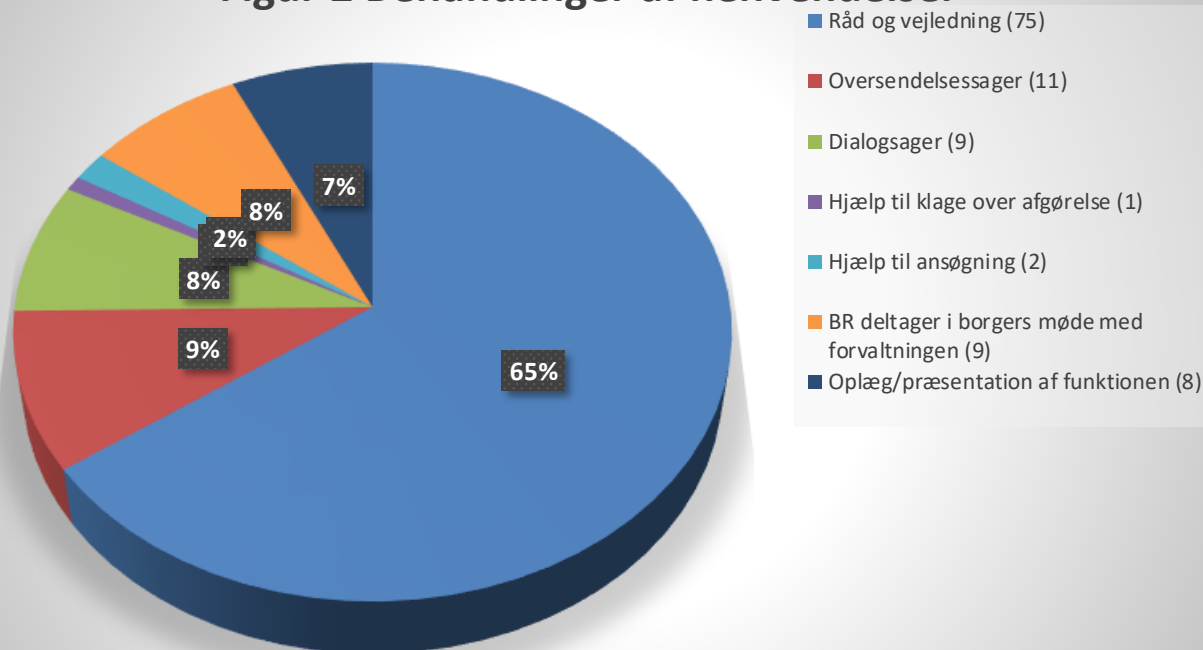
Borgerråd giveren modtager traditionelt flest henvendelser på beskæftigelses-, social- og familieområdet, hvilket er helt forventeligt, da sagsbehandlingen her direkte relaterer sig til f.eks. borgerens beskæftigelses, forsørgelsesgrundlag eller kompenserende velfærdsydelser.

Borgerråd giveren gør opmærksom på, at antallet af registrerede henvendelser ikke er lig med samtlige henvendelser til Borgerråd giveren. For en mere detaljeret gennemgang af registreringsmetode og vores refleksioner bag disse henvises til bilag 1.

2.1 Borgerråd giverens behandling af de 115 henvendelser.

Borgerråd giverens behandling af henvendelserne fra borgerne fordeler sig som vist i nedenstående figur 2.

Figur 2 Behandlinger af henvendelser



2.2 Besvaret af Borgerrådgiveren

Som det fremgår af figur 2, er 75 af de i alt 115 henvendelser besvaret af Borgerrådgiveren uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen. Borgeren har i samtalen fremført sine synspunkter og/eller stillet spørgsmål til en given sagsbehandling. Borgerrådgiveren tilbyder herefter borgeren en uddybende forklaring på sagsforløbet, en generel information om lovgivningen eller en orientering om, hvilken retning borgerens sag efter Borgerrådgiverens opfattelse kan formodes at udvikle sig i. Dette registreres som råd og vejledning.

44 ud af de 75 henvendelser som Borgerrådgiveren har besvaret har omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingen, sagsbehandlingsproceduren eller til sagens afgørelse, og de fordeler sig på følgende måde:

- **19 spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure**
- **13 spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **12 spørgsmål til borgeres afgørelse**

Det er spørgsmålene til selve sagsbehandlingen, sagsprocedurerne, samt spørgsmål til borgeres afgørelse som hovedsageligt er årsagen til borgernes henvendelse. Derfor er det informationer på det generelle niveau omkring sagsbehandlingen, konkret til sagsbehandlingen i den enkelte sag, og til den efterfølgende afgørelse, som er grundlaget for borgerens frustration.

Det er ikke Borgerrådgiverens generelle opfattelse, at sagsbehandlerne i løbet af sagsbehandlingen ikke allerede har oplyst borgerne om de konkrete sagsbehandlingsskridt eller det forventede sagsforløb i borgerens sag. Når borgerne alligevel tager kontakt til Borgerrådgiveren kan det tyde på, at ikke alle borgerne fuldt ud har forstået deres sagsforløb, eksempelvis hvad der undersøges i deres sag, hvorfor det skal undersøges, og hvad der efterfølgende skal ske i deres sag.

Forvaltningen opfordres derfor til fortsat at sikre, at borgerne får mulighed for dialog med sagsbehandler omkring selve afgørelsen, for derigennem at forsøge at fjerne eventuelle misforståelser, eller usikkerheder omkring afgørelsen for borgerens side.

Flere af borgerne har givet udtryk for, at de har henvendt sig til Borgerrådgiveren, fordi de ønsker en samtale om deres sagsforløb med en uvildig instans med kendskab til lovgivning og den kommunale sagsbehandling og praksis. Baggrunden for borgerens henvendelse er, at de gerne vil sikre sig, at de er blevet behandlet ordentligt, både i forhold til sagsbehandlingsreglerne, lovgivningen på området og god forvaltningsskik.

Det skal dog her pointeres, at Borgerrådgiveren kun vejleder på et generelt plan. Såfremt borgeren efterlyser en mere specifik afklaring af regler inden for et bestemt fagområde, henvises borgeren efterfølgende til at tage kontakt til forvaltningen. Borgerrådgiveren skal ikke være en del af selve sagsbehandlingen og har tillid til, at de enkelte fagforvaltninger har kompetencen til at vejlede borgerne om de mere fagspecifikke regler m.v.

Borgerrådgiveren kan som uvildig instans derudover sommetider også være med til at perspektivere og udfordre borgerens til tider negative fortælling om forvaltningen, da dette sjældent er hele billedet, og heller ikke befordrende for et konstruktivt samarbejde. I nogle råd- og vejledningssituationer kan Borgerrådgiveren på baggrund af borgerens beskrivelse umiddelbart også være enig i forvaltningens sagsbehandling.

Eksempel på råd og vejledningssager kan være:

- *En borger henvender sig til funktionen med ønske om råd og vejledning i relation til den sagsbehandling, borgeren oplever i jobcentret. Borger er meget forvirret over hvilke regler og vurderinger kommunen må og skal anvende, når der skal indhentes oplysninger til belysning af borgerens sag, fx lægelige oplysninger, og hvor meget borger selv må/kan oplyse sagen. Borger har generelt svært ved at overskue sit sagsforløb i jobcentret. Borgerrådgiver giver her råd og vejledning omkring kommunens pligt til at belyse sagen- indhentelse af oplysninger og borgeres rettigheder i forhold til at medvirke til sin sag, som står beskrevet i retssikkerhedslovens § 4.*
- *En borger henvender sig og ønsker råd og vejledning omkring procedurerne i forbindelse med ansøgning omkring aflastning. Borgerrådgiver giver her råd og vejledning omkring borgeres rettigheder i relation til den sags proces borgeren kan forvente fremadrettet, herunder partshøring, afgørelse og klagemuligheder.*
- *En borger kontakter funktionen og har spørgsmål til betydningen af sin afgørelse der omhandler ophør af sygedagpenge - hvad skal så ske? Hvad betyder et jobafklaringsforløb? Borger er uforstående overfor at stilles i en økonomisk dårligere situation, da det jo er helt uforskyldt, at borgeren blev syg. Borgerrådgiver giver her råd og vejledning omkring det videre sagsforløb, herunder gennemgår mulighederne for at borger kan klage over afgørelsen. Der gives en overordnet vejledning omkring reglerne når kommunen træffer afgørelse om stop af sygedagpenge.*

2.3 Besvaret af forvaltningen:

I de situationer, hvor borgerens henvendelse har karakter af et specifikt spørgsmål eller en mere afgrænset problemstilling, har Borgerrådgiveren erfaring for, at en mere hurtig og fleksibel behandling af sagen er mest hensigtsmæssig. I disse situationer tager Borgerrådgiveren direkte kontakt til den pågældende afdeling for at få dem til at hjælpe med at løse problemet.

Disse henvendelser registreres som dialogsager.

Som det fremgår af figur 2, har Borgerrådgiveren i 2023 anvendt denne tilgang 9 gange.

Derudover har vi i 11 tilfælde anmodet forvaltningen om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse. Denne tilgang anvendes når der er behov for at få forvaltningens forklaring på et givent forløb.

Baggrunden for den frustration og utilfredshed som er årsagen til henvendelser fra borgerne i de 20 sager, hvor forvaltningen har været involveret i besvarelsen, fordeler sig på følgende måde:

- 4 vedrørende manglende svar
- 3 vedrørende personalets optræden
- 2 vedrørende manglende inddragelse i sagsbehandlingen
- 2 vedrørende spørgsmål til afgørelse
- 1 vedrørende lang sagsbehandlingstid
- 1 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen
- 1 vedrørende manglende journalisering af oplysninger
- 1 vedrørende manglende råd og vejledning
- 1 vedrørende manglende afgørelse
- 1 anmodning om ny sagsbehandler
- 1 spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure
- 1 spørgsmål til sagsbehandlingstid
- 1 vedrørende manglende helhedsorienteret indsats

Et eksempel på en dialogsak registreret som spørgsmål til sagsbehandlingen vi har valgt at involvere forvaltningen i:

- *En borger kontakter funktionen, da borger ikke har modtaget en afgørelse på en børnefaglig undersøgelse. Borger er uforstående overfor at forvaltningen har konkluderet, at "der ikke er grund til bekymring" efter borgers barn har oplyst omkring "voldsomme episoder" under en børnesamtale. Borgerrådgiver hjælper her borger med at få en uddybende forklaring fra forvaltningen på betydningen af "ingen grund til bekymring".*

Eksempel på en sag registreret som manglende svar:

- *En borger har fremsendt en klage til en forvaltning i kommunen, men fik ikke svar på sin klage. Borgerrådgiveren anmoder forvaltningen om at forholde sig til borgerens klage, hvorefter borger oplyser, at vedkommende er inviteret til et møde med forvaltningen, for en dialog omkring klagen.*

Eksempel på en sag registreret som manglende inddragelse:

- *En forælder henvendte sig, fordi vedkommen var usikker på, om den børnefaglige undersøgelse var afsluttet. Borgeren oplyste, at undersøgelsen var sat i gang for omkring 9 måneder siden, og borgeren havde ikke hørt noget siden.*

I størstedelen af besvarelserne giver afdelingerne udtryk for en forståelse for borgerens situation og for de oplevelser, som borgeren har klaget over. Borgerrådgiveren vil i denne sammenhæng gerne kvittere for afdelingernes anerkendelse af borgerens oplevelse. Det er Borgerrådgiverens indtryk, at denne anerkendelse fra afdelingernes side er af stor betydning for borgeren.

Besvarelserne indeholder endvidere ofte grundige redegørelser og forklaringer på den sagsbehandling, der er foretaget i sagen. Herudover bærer afdelingernes besvarelser i mange tilfælde også præg af invitation til dialog eller mulighed for at stille supplerende spørgsmål.

Borgerne henvender sig som oftest ikke til Borgerrådgiveren igen efter, at afdelingen har besvaret henvendelsen, hvilket vi tager som et udtryk for, at borgeren er tilfreds med svaret. Omvendt kan der være tilfælde, hvor den enkelte afdelings svar giver anledning til at Borgerrådgiveren stiller uddybende spørgsmål.

Borgerrådgiveren har to gange hjulpet borgeren med at formulere en skriftlig klage over afgørelse og i to tilfælde hjulpet med at fremsende en ansøgning.

Nogle borgere kan være udfordret af manglende overblik i deres sag og efterspørger derfor støtte fra Borgerrådgiveren til at få formidlet deres utilfredshed i en overskuelig og saglig ramme. Denne bistand gives blandt andet til borgere med nedsat funktionsevne, men også til borgere uden konkret nedsættelse i

funktionen, men som over et langt sagsforløb giver udtryk for at have mistet grebet om processen, hvad angår overblik og deres håndtering af samarbejdet til forvaltningen. Her tilbyder Borgerrådgiveren også at deltage i borgerens møder med forvaltningen, for derigennem at gøre forløbet nemmere for både borgeren og forvaltningen.

I 2023 har Borgerrådgiveren i 9 tilfælde deltaget i borgerens møde med forvaltningen.

I det følgende afsnit gives et overblik over hvilke årsager borgeren har henvendt sig med til funktionen i forhold til de enkelte forvaltningsområder i Hedensted Kommune.

3 Beskæftigelse

I 2023 har Borgerrådgiveren registreret 42 henvendelser vedrørende Beskæftigelse.

Henvendelserne fordeler sig på følgende afdelinger:

- **37 henvendelser vedrørende jobcentret**
- **5 henvendelser vedrørende Borgerservice**

3.1 Besvaret af Borgerrådgiveren

35 af de 42 henvendelser vedrørende beskæftigelsesområdet er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen.

20 af disse henvendelser har omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingen og sagsbehandlingsproceduren og de fordeler sig på følgende måde:

- **13 spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren**
- **7 spørgsmål til sagsbehandlingen**

Det er således spørgsmål til selve sagsbehandlingen (den igangværende) og sagsprocedurerne (det fremadrettede forløb), som er hovedårsagerne til borgernes henvendelse.

Det er ikke Borgerrådgiverens generelle opfattelse, at sagsbehandlerne i løbet af sagsbehandlingen ikke allerede har oplyst borgerne om de konkrete sagsbehandlingsskridt og det forventede sagsforløb i borgerens sag. Det tyder dog på, at ikke alle borgerne fuldt ud har forstået deres sagsforløb, herunder hvad der undersøges i deres sag, hvorfor det skal undersøges, og hvad der efterfølgende skal ske i deres sag.

En metode til at imødegå borgerens frustration på dette område kunne være, at sagsbehandlerne som en fast del af deres dialog med borgerne orienterede dem om de aktuelle sagsbehandlingsskridt og det forventede fremadrettede forløb.

Et eksempel på en henvendelse omhandlende spørgsmål til sagsprocedurerne som er besvaret af Borgerrådgiveren.

En borger henvender sig til funktionen med spørgsmål omkring hvad der kan forventes at ske, når borgeres sag er under forberedelse til rehabiliteringsteamet. Hvad skal borger gøre i den forbindelse? Hvad vil kommunen gøre? Borgerrådgiver giver råd og vejledning i forhold til hvilke sags procedure der er gældende, når kommunen forbereder en sag til rehabiliteringsteamet, herunder borgeres ret til inddragelse i udarbejdelsen af Min plan. Borger er usikker på om kommunen pludselig vil "ændre kurs" Vil rehabiliteringsteamet afgøre sagen? Der gives en generel vejledning i hvilken opgave rehabiliteringsteamet har i forbindelse med en borgers sag, samt beslutningskompetencen i forhold til den endelige afgørelse.

I 6 tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget i borgerens møde med forvaltningen i relation til beskæftigelsesområdet.

Her udtrykke borgeren at de har haft behov for at have en repræsentant med for at støtte dem, og for at sikre sig at sagsbehandlingen forløber korrekt. Borgerrådgiverens deltagelse i mødet med forvaltningen kan i nogle tilfælde være med til at genoprette borgernes tillid forvaltningen, så samarbejdet fremadrettet bedres.

3.2 Besvaret af Beskæftigelse

Det er vores erfaring at nogle henvendelser fra borgerne er egnet til en hurtig og mere fleksibel behandling, hvor borgerens akutte problem hurtigt kan afhjælpes ved, at Borgerrådgiveren tager kontakt til den pågældende afdeling.

I forhold til Beskæftigelse har Borgerrådgiveren i 2023 i et tilfælde anvendt den metode for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem. I det konkrete tilfælde havde borgeren behov for hjælp til en ansøgning, som Borgerrådgiveren hjalp med at få indsendt.

4 Læring

I 2023 har Borgerrådgiveren registreret 38 henvendelser vedrørende Læring i Hedensted Kommune. Henvendelserne fordeler sig på følgende afdelinger:

- **37 henvendelser vedrørende Børn og Familier**
- **1 henvendelse vedrørende PPR**

4.1 Besvaret af Borgerrådgiveren

21 af de 38 henvendelserne vedrørende Læring er besvaret af Borgerrådgiveren uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen.

14 af disse henvendelser har omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingen, sagsbehandlingsproceduren eller til sagens afgørelse, og de fordeler sig på følgende måde:

- **7 spørgsmål til afgørelse**
- **5 spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren**
- **2 spørgsmål til sagsbehandlingen**

Det er spørgsmål i relation til sagsbehandlingsproceduren og til borgerens afgørelse som hovedsageligt er årsagen til borgernes henvendelse. Det er ikke Borgerrådgiverens generelle opfattelse, at sagsbehandlerne i løbet af sagsbehandlingen ikke allerede har oplyst borgerne om de forventede sagsforløb i borgerens sag. Det tyder dog på, at ikke alle borgerne fuldt ud har forstået deres sagsforløb, herunder hvad der undersøges i deres sag, hvorfor det skal undersøges, og hvad der efterfølgende skal ske i deres sag.

En metode til at imødegå borgerens frustration på dette område kunne være, at sagsbehandlerne som en fast del af deres dialog med borgerne fortsat orienterer dem om de aktuelle sagsbehandlingskridt, og det forventede fremadrettede forløb, herunder gav borgerne en mere uddybende forklaring på borgerens afgørelse.

4.2 Besvaret af Læring

Beskrevet tidligere i beretningen så er nogle henvendelser fra borgerne egnet til en hurtig og mere fleksibel behandling, hvor borgerens akutte problem hurtigt kan afhjælpes ved, at Borgerrådgiveren tager kontakt til den pågældende afdeling.

I forhold til Læring har Borgerrådgiveren i 2023 i 8 tilfælde anvendt den metode.

Derudover har Borgerrådgiveren i 6 tilfælde anmodet Læring om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

Den frustration og utilfredshed, som er årsagen til henvendelserne fra borgerne i de 14 sager, fordeler sig på følgende måde:

- **4 henvendelser vedrørende manglende svar**
- **2 henvendelser vedrørende personalets adfærd**
- **2 henvendelser vedrørende spørgsmål til borgeres afgørelse**
- **1 henvendelse vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **1 henvendelser vedrørende manglende afgørelse i borgerens sag**
- **1 henvendelse vedrørende manglende inddragelse i sagsbehandlingen**
- **1 henvendelse vedrørende manglende råd og vejledning**
- **1 henvendelse vedrørende sagsbehandlingsprocedurerne**
- **1 henvendelse vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingstiden**

Et eksempel på en henvendelse registreret som manglende afgørelse:

Et forældrepar henvender sig til Borgerrådgiveren, da deres barn i forbindelse med en udskrivelse fra sygehuset blev henvist til et tilbud om behandling i kommunalt regi. Forældrene har på den baggrund søgt om et dagbehandlingstilbud til barnet.

Barnet har behov for behandling nu, forældrene har flere gange efterspurgt en afgørelse ved Børn og Familier – eller et forventet tidspunkt for en afgørelse – men har ikke fået svar. De henvender sig til Borgerrådgiver to måneder efter de har sendt ansøgningen.

Et eksempel på en henvendelse registreret som spørgsmål til afgørelse:

En borger kontakter Borgerrådgiveren da denne oplyser, at forvaltningen i forbindelse med borgers afgørelse vil genvurdere afgørelsen for anden gang. Borger har klaget over afgørelsen, fået delvist medhold, og er orienteret fra forvaltningen om en ny genvurderingsfrist på 4 uger, hvorefter borger vil modtage en ny afgørelse.

Borgerrådgiveren gør i klagen forvaltningen opmærksomme på, at da borger har fastholdt sin klage, skal forvaltningen i henhold til retssikkerhedsbekendtgørelsens § 13 fremsende klagen, og genvurderingen sammen med sagens akter til Ankestyrelsen inden 14 dage.

Efter Borgerrådgiverens opfattelse skal der således ikke foretages en ny genvurdering og sagen skal sendes til Ankestyrelsen, i henhold til reglerne i retssikkerhedsloven, da borger har fastholdt sin klage.

5 Social Omsorg

I 2023 har Borgerrådgiveren registreret 22 henvendelser vedrørende Social Omsorg i Hedensted Kommune.

Henvendelserne fordeler sig på følgende afdelinger:

- **12 henvendelser vedrørende Voksenhandicap**
- **10 henvendelser vedrørende Sundhed og Ældre**

5.1 Besvaret af Borgerrådgiveren

17 af de 22 henvendelser vedrørende Social Omsorg er besvaret af Borgerrådgiveren uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen.

8 af disse henvendelser har omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingen, sagsbehandlingsproceduren eller til sagens afgørelse, og de fordeler sig på følgende måde:

- **4 spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **2 spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren**
- **2 spørgsmål til afgørelse**

Det er således spørgsmål til selve sagsbehandlingen, som hovedsageligt er årsagen til borgernes henvendelse. Det er ikke Borgerrådgiverens generelle opfattelse, at sagsbehandlerne i løbet af sagsbehandlingen ikke allerede har oplyst borgerne om de konkrete sagsbehandlingskridt og det forventede sagsforløb i borgerens sag.

Det tyder dog på, at ikke alle borgerne fuldt ud har forstået deres sagsforløb, herunder hvad der undersøges i deres sag, hvorfor det skal undersøges, og hvad der efterfølgende skal ske i deres sag. En metode til at imødegå borgerens frustration på dette område kunne være, at sagsbehandlerne som en fast del af deres dialog med borgerne fortsat har fokus på at orienterer om de aktuelle sagsbehandlingskridt og det forventede fremadrettede forløb.

5.2 Besvaret af Social Omsorg

Nogle henvendelser fra borgerne er egnet til en hurtig og mere fleksibel behandling hvor borgerens akutte problem hurtigt kan afhjælpes ved at Borgerrådgiveren tager kontakt til den pågældende afdeling.

I forhold til Social Omsorg har Borgerrådgiveren en gang i 2023 anvendt den metode.

Derudover har Borgerrådgiveren i 4 tilfælde anmodet Social Omsorg om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse. En gang har vi hjulpet en borger med en ansøgning.

Den frustration og utilfredshed som er årsagen til henvendelserne fra borgerne i de 5 sager, fordeler sig på følgende måde:

- **2 henvendelser vedrørende lang sagsbehandlingstid**
- **1 henvendelse vedrørende manglende helhedsorienteret indsats**
- **1 henvendelse vedrørende manglende udførelse**
- **1 henvendelse vedrørende ønske om sagsbehandlerskift**

Et eksempel på en henvendelse registreret som lang sagsbehandlingstid:

En borger kontakter Borgerrådgiveren fordi vedkommende var frustreret over at en ansøgning efter borgerens opfattelse havde taget over 2 år at behandle.

Borgeren oplyser, at vedkommende havde søgt tilbage i 2021 og at forvaltningen ikke havde orienteret borger om at sagsbehandlingstiden ikke kunne overholdes. Borger havde ikke modtaget en afgørelse, og var meget frustreret over den lange sagsbehandlingstid.

Borgerrådgiver beder forvaltningen om at forholde sig til borgeres klage over forløbet. Social Omsorg udarbejder en nøje redegørelse over forløbet, og forklare blandt andet, hvorfor sagsforløbet har været langt, og hvornår forvaltningen har givet borger orientering undervejs i processen, når sags fristen ikke kunne overholdes.

6 Øvrige områder

Antallet af henvendelser til de øvrige områder i Hedensted Kommune udgør et for spinkelt grundlag i forhold til at påpege tendenser og komme med generelle anbefalinger. Der kommenteres derfor ikke yderligere på disse henvendelser i beretningen for 2023.

7 Borgerrådgiveren

7.1 Henvendelser vedrørende Borgerrådgiveren

I 2023 var der 9 henvendelser, der ikke direkte vedrørte et direktørområde, men f.eks. drejede sig om mere generelle henvendelser vedrørende Borgerrådgiverfunktionen i Hedensted Kommune eller omkring forståelsen af sagsbehandlingsreglerne.

Der er f.eks. tale om præsentation af Borgerrådgivers beretning, af selve funktionen eller interview mv. Præsentation, undervisning og inspiration

Forvaltningen gøres opmærksom på, at Borgerrådgiveren tilbyder at præsentere funktionen for medarbejderne, således at der opnås et bedre kendskab til Borgerrådgiverfunktionen og de muligheder, det giver for administrationen og de enkelte sagsbehandlere at samarbejde med os.

Forvaltningerne er også altid meget velkommen til at henvende sig til os ved behov for oplæg eller undervisning om god forvaltningsskik, god borgerbetjening eller konfliktforståelse.

På samme måde stiller Borgerrådgiveren sig også gerne til rådighed, hvis et område eller enkelte afdelinger ønsker hjælp og inspiration til, hvordan man formindsker andelen af utilfredse borgere.

Endelig tilbyder Borgerrådgiveren også undervisningen i de mere generelle sagsbehandlingsregler, omkring aktindsigtsager, partshøring, notat- og journaliseringspligt, databeskyttelsesreglerne mv.

8 Sammenfatning

Beretningen vedrører perioden 1. januar 2023 til 31. december 2023.

Borgerne kunne rette henvendelse til funktionen fra medio februar 2023.

I perioden har der således været 115 henvendelser til Borgerrådgiveren, som fordeler sig på følgende områder:

- **42 henvendelser vedrørende Beskæftigelsesområdet**
- **38 henvendelser vedrørende Børn- og Ungeområdet**
- **22 henvendelser vedrørende Social- og Omsorgsområdet**
- **1 henvendelser vedrørende Vækst-, Teknik- og fællesskabsområdet**
- **9 henvendelser vedrørende Hedensted kommune**
- **3 henvendelser som er uden for kompetence**

65 % af registreringerne, svarende til 75 henvendelser har vi afsluttet borgerens henvendelse med en samtale hos Borgerrådgiveren, uden at vi har anmodet forvaltningen om at tage stilling til borgerens henvendelse.

Borgerne har her fået råd og vejledning, om fx lovgivningen, sagsbehandlingsreglerne og fået mulighed for at fremføre deres synspunkter eller frustration omkring deres sagsforløb.

I 17 % svarende til 20 henvendelser har vi fundet anledning til at involvere forvaltningerne gennem dialog eller oversendelsessager.

9 gange svarende til 8 % af henvendelserne har vi deltaget i borgerens møde med forvaltningen, og yderligere 7 % svarende til 8 gange, har vi holdt oplæg og præsentation omkring funktionen.

De 115 henvendelser vi har haft i løbet af 2023 svarer til det niveau vi har haft i andre kommuner i funktionens opstartsfase.

Henvendelser til funktionen har i 2023 især handlet om:

- **Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure (fremfrettet om sagsforløbet)**
- **Spørgsmål til sagsbehandling (her og nu, hvad/hvorfor sker der dette i min sag)**
- **Spørgsmål til afgørelse**
- **Borgerrådgiver deltager i borgeres møde med forvaltningen**
- **Spørgsmål til Borgerrådgiveren (gennem oplæg/præsentation af funktionen)**
- **Manglende svar**

I de 20 tilfælde vi har involveret forvaltningen i har manglende svar været den primære årsag.

Forvaltningerne har i de fleste tilfælde bekræftet, forklaret eller beklaget borgerens oplevelser som vi har sendt til besvarelse i forvaltningen.

På baggrund af de henvendelser vi har modtaget i 2023, og den dialog vi har haft med borgerne og forvaltningerne i Hedensted Kommune har vi følgende opfordringer.

- **At forvaltningerne fortsat er opmærksomme på vigtigheden i at besvare borgerens henvendelser, og gerne fremsende en kvittering til borgeren for modtagelsen af deres ansøgninger, samt hvornår borgeren kan forvente svar eller afgørelse.**
- **At forvaltningerne fortsat er opmærksom på, særligt i de komplekse og langstrakte sagsforløb, med jævne mellemrum og gerne af egen drift at opdatere borgerne omkring sagsforløbet.**
- **At forvaltningerne har fokus på retssikkerhedslovens bestemmelse om hurtig sagsbehandling da de efter Borgerrådgiverens opfattelse er en af de vigtigste retssikkerhedsgarantier for borgerne. Det er samtidig Borgerrådgiverens erfaring at et højnet fokus herpå ofte har en positiv effekt på borgerens tillid og tilfredshed til forvaltningen i almindelighed.**

Borgerrådgiverne oplever en positiv og god dialog når vi henvender os til forvaltningen. Vi modtager i vidt omfang fyldestgørende besvarelser fra forvaltninger, og ofte en bekræftelse på, at vores henvendelser bruges konstruktivt til læring og forbedring i de enkelte afdelinger.

Vi finder det positivt, når de enkelte afdelinger eller sagsbehandlere henviser borger til os, kontakter os for uformel sparring om sagsbehandlingen og invitere os med til personalemøder for præsentation af funktionen.

Vi er samtidig også meget glade for vores dialog med forvaltningen om hvordan vi i 2024 kan blive endnu mere synlige for borgerne i Hedensted kommune.

Bilag 1 Metodiske bemærkninger

Borgerrådgiveren har i denne beretning præsenteret læseren for mange tal. Det er imidlertid vigtigt at holde sig for øje hvilken type data, der reelt er tale om, når man – med henblik på at forbedre sagsbehandlingen – skal forsøge at udnytte den viden, der ligger i disse data.

Man skal for det første være meget opmærksom på, at de registrerede henvendelser ikke er repræsentative i forhold til det samlede antal henvendelser til kommunen. Henvendelserne til borgerrådgiveren udgør kun et lille udsnit af al den sagsbehandling, der er foregået i Hedensted Kommune i løbet af 2023. Beretningen giver et billede af, hvordan nogle borgere har oplevet sagsbehandlingen i kommunen, og det ligger der stor værdifuld viden i. Beretningen viser imidlertid ikke, hvordan det generelt ser ud i kommunen. Beretningen kan til gengæld inspirere forvaltningen til evt. at foretage en nærmere undersøgelse af sagsbehandlingen inden for et specifikt område.

Henvendelserne til borgerrådgiveren er ikke et repræsentativt udsnit af den samlede borgeroplevelse af sagsbehandlingen i kommunen. Man skal derfor være forsigtig med at sammenligne på tværs af afdelinger, fra år til år – og på tværs af kommuner for den sags skyld.

Det er med andre ord i højere grad indholdet i henvendelserne end antallet af henvendelser, der er relevant i forhold til en eventuel forbedring af sagsbehandlingen.

Henvendelserne til borgerrådgiveren fortæller os noget om, hvad der kendetegner sagsbehandlingen i de tilfælde, hvor en sag er gået skævt, eller hvor sagsbehandlingen har givet anledning til frustration hos borgeren. I sager, hvor der ikke er begået egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, kan en henvendelse stadig lære os noget om sagsbehandlingen set fra et borgerperspektiv.

En eller flere henvendelser kan derfor give anledning til, at en given forvaltning, afdeling eller et team – eventuelt i samråd med borgerrådgiveren – som minimum forholder sig til, hvorvidt henvendelsen skal afstedkomme en ændring i sagsgange, interne procedurer m.v.

Henvendelserne til borgerrådgiveren er med andre ord at betragte som en indikator fremfor statistisk håndfaste beviser for, hvordan det står til med sagsbehandlingen i Hedensted Kommune. En indikator, som selvfølgelig kan være stærk eller svag afhængigt af antallet af henvendelser omhandlende de samme problemstillinger. I det lys kan én henvendelse give anledning til overvejelser om eller gennemførelse af justeringer i procedurer og sagsbehandlingskridt hos både sagsbehandler og på afdelingsniveau. Omvendt vil 10 henvendelser om det samme emne ikke nødvendigvis tale for, at man tilpasser sagsbehandlingen herefter.

Antallet af henvendelser er for det andet også delvist betinget af en række udefrakommende faktorer, der ikke direkte har med sagsbehandlingen i kommunen at gøre.

Forhold som kendskab til borgerrådgiveren, mediernes interesse for et emne, kommunestørrelse, omfanget af en klagers sociale netværk, sociale medier og meget andet spiller formentligt også ind på antallet af henvendelser til borgerrådgiveren.

Man skal også holde sig for øje, at en henvendelse til borgerrådgiveren ikke nødvendigvis er ensbetydende med, at der er begået sagsbehandlingsfejl.

Endelig bør man notere sig, at nærværende beretning ikke er en videnskabelig undersøgelse, der fortæller os noget om egentlige årsagssammenhænge. Vi ved ikke med sikkerhed, hvilke faktorer der kan forklare, hvorfor kommunikationen mellem borger og forvaltning i visse tilfælde er mangelfuld, eller hvorfor sagsbehandlingen i flere sager opleves som langsommelig. Borgerrådgiveren har qua sine samtaler med borgerne og forvaltningen naturligvis en idé herom. Det kan handle om mange forskellige forhold:

- Ressourcer
- Travlhed
- Manglede viden/kompetencer

- Borgerens kompetencer
- Lovgivning
- Misforståelser
- Serviceniveau

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at man i de enkelte afdelinger – evt. i samråd med borgerrådgiveren – drøfter, om henvendelser bør give anledning til ændring af sagsgange, procedurer m.m. Såvel nærværende beretning som den løbende kontakt mellem borgerrådgiveren og forvaltning er en anledning til at se sagsbehandlingen efter i sømmene.

Registrering af henvendelser

Henvendelser til borgerrådgiveren registreres i forhold til den afdeling, henvendelsen vedrører. Henvender borgeren sig om flere forhold, der vedrører flere afdelinger, registreres der én henvendelse per afdeling.

Hvis en borger henvender sig flere gange om samme emne i samme sag, registreres henvendelsen kun én gang. Hvis samme borger henvender sig om et nyt emne vedrørende samme afdeling som tidligere, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse. Hvis en borger, som har henvendt sig tidligere om en anden sag, henvender sig igen, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse.

Afhængig af sagens kompleksitet og borgerens behov for hjælp kan det i nogle tilfælde være nødvendigt at have flere møder eller samtaler med en borger for at udrede sagen eller få klargjort, hvad borgeren behøver hjælp til. I de tilfælde registreres kun en henvendelse.

Antallet af henvendelser er således ikke en oversigt over, hvor mange henvendelser, der i alt har været til borgerrådgiveren, ligesom opgørelsen ikke siger noget om, hvor mange ressourcer, der er anvendt på den enkelte henvendelse.

For at synliggøre funktionens anvendelse af ressourcer registreres det også, når borgerrådgiveren præsenterer sin funktion for forvaltningens forskellige afdelinger eller for politiske udvalg eller brugerråd. Af samme årsag registrerer vi, når vi holder oplæg om for eksempel sagsbehandlingsregler, god forvaltningsskik, konflikthåndtering, kommunikation med borgere med mange henvendelser/klager, og når personalet henvender sig med henblik på sparring med borgerrådgiveren.