

RAPPORT

**NATURENS  
RIGE**

# Borgerrådgiverens årsberetning 2022

■ Ved Borgerrådgiver Mia Uldum Lundsberg



## Indhold

<b>Forord</b> .....	3
<b>Borgerrådgiverfunktionen</b> .....	4
<b>Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden</b> .....	4
<b>Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren</b> .....	5
<b>Borgerrådgiverens arbejdsform ved henvendelser</b> .....	6
<b>Bisidder-rollen</b> .....	6
<b>Borgerrådgiveren som sparringspartner</b> .....	6
<b>Borgerrådgivernetværk og uddannelse</b> .....	7
<b>Henvendelser til borgerrådgiveren</b> .....	7
<b>Henvendelser til borgerrådgiveren</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Samlede antal henvendelser</b> .....	8
<b>Antallet af henvendelser fordelt på fagområder:</b> .....	8
<b>Temaer for henvendelser</b> .....	9
<b>Beskæftigelsesområdet</b> .....	9
<b>Børn- og Familieområdet</b> .....	11
<b>Handicap- og Psykiatriområdet</b> .....	12
<b>Sundhed- og Omsorgsområdet</b> .....	13
<b>Administrativt arbejde i borgerrådgivningen</b> .....	14
<b>Overordnede observationer</b> .....	15

## Forord

Dette er den første beretning udarbejdet af Borgerrådgiveren i Ringkøbing-Skjern kommune. Funktionen er opstartet pr. 1. april 2022, og denne beretning har fokus på borgerrådgiverens arbejde og funktioner i perioden fra april 2022 til 31. december 2022.

Beretningen udarbejdes en gang årligt og følger kalenderåret. Den vil blive præsenteret for byrådet hvert år og offentliggøres efterfølgende. Formålet er at give byrådet, administrationen og offentligheden indblik i de henvendelser og klager, der har været til Borgerrådgiveren i det forløbne år.

Tilbagemeldingerne til borgerrådgiveren har generelt været, at borgerne er glade for, at der er en person, der er uafhængig, og som har tid til at lytte, kan hjælpe tilbage til et samarbejdet og har mulighed for at tage med til de møder der kan være svære at deltage i. Det fremhæves, at det er positivt at borgerrådgiveren har et bredt kendskab til lovgivningerne og kender systemets praksis indefra, hvilket giver mulighed for at kunne give mere konkret vejledning om muligheder, rettigheder og pligter i forskelligartede situationer. Rollen som mægler i samarbejde der er kørt i hårdknude, har ligeledes gjort en positiv forskel for borgere og administrationens ansatte.

Jeg er blevet modtaget på en positiv måde i administrationen, og er generelt blevet mødt med nysgerrighed og interesse for borgerrådgiverfunktionen. Jeg oplever et ønske om dialog og positiv respons, når jeg henvender mig – det giver et godt fundament, at bygge videre på.

Jeg vil også gerne takke alle de borgere, der har vist mig tillid og kontaktet mig, for at dele deres oplevelser. Jeg er i min funktion optaget af, hvordan henvendelserne kan bruges konstruktivt og bidrage til at skabe læring i kommunen – og samtidigt et fokus på hvordan borgerrådgiveren kan være en hjælp ikke alene for borgeren, men også en ressource for forvaltningen.

Denne beretning er min første, og er en nyopstartet funktion, som alene dækker 9 måneder. Perioden har i høj grad været præget af at være en opstartsperiode. Denne beretning vil således give en introduktion til borgerrådgiverfunktionen og give et indblik i, hvilke henvendelser jeg har behandlet. I de kommende års beretninger vil jeg i højere grad have et grundlag for også at komme med anbefalinger til, hvor jeg ser potentiale til at forbedre sagsbehandlingen.

Giver beretningen anledning til spørgsmål, står jeg naturligvis til rådighed – kontakt mig endeligt.

God Læselyst!

*Mia Uldum Lundsberg*

Mia Uldum Lundsberg  
Borgerrådgiver

// Februar 2022

## **Borgerrådgiverfunktionen**

Byrådet i Ringkøbing-Skjern kommune besluttede d. 12. oktober 2021, at oprette en uafhængig borgerrådgiverfunktion i Ringkøbing-Skjern kommune, foreløbigt i en forsøgsperiode til og med 2024.

Ansættelsen af borgerrådgiveren er finansieret af Indenrigs- og Boligministeriets pulje til borgerrådgivning. Denne pulje blev afsat i forbindelse med finansloven i 2021 og er tidsmæssigt begrænset til 31. december 2024. Byrådet i Ringkøbing-Skjern Kommune vil tage stilling til, om borgerrådgiverfunktionen skal forlænges eller gøres permanent, inden den puljefinansierede ansættelse udløber.

Borgerrådgiverfunktionen er oprettet efter § 65e i lov om kommunernes styrelse. Det betyder blandt andet, at borgerrådgiveren ansættes og afskediges direkte af byrådet. Dermed fungerer borgerrådgiveren uafhængigt af ledelsen i den administrative organisation, herunder borgmesteren. Det er således borgerrådgiveren selv, der afgør om og hvordan, en henvendelse skal behandles.

Der er i dag ansat borgerrådgivere i 78 af landets kommuner.

Borgerrådgiverfunktionen tjener mange formål, hvoraf der er særligt fokus på at styrke dialogen og det gode samarbejde mellem borgerne og kommunens ansatte. Dette bl.a. ved at hjælpe med at bygge bro, når kommunikationen er gået skævt og samarbejdet er udfordret. En naturlig del af at være i dialog med borgerne, er at rådgive om muligheder, roller, rettigheder og pligter, samt tilbyde at være bisidder i samtaler, der kan være svære for borgerne.

Borgere, der ønsker at klage over behandlingen af deres sag, kan få en objektiv vurdering af deres forløb og opgaven er samtidigt at hjælpe kommunen til at højne borgernes retssikkerhed ved at omsætte erfaringerne i borgerrådgivningen, til læring i administrationen.

Borgerrådgiveren kan ikke ændre indholdet i en afgørelse, der er truffet. Borgerrådgiveren kan ikke omgøre selve sagen, men kan undersøge om sagsbehandlingen er foregået korrekt, og påpege eventuelle fejl, så administrationen kan lære heraf.

Jeg hjælper rent praktisk borgere, som ønsker at klage over kommunens sagsbehandling og borgere, der har vanskeligt ved at forstå en afgørelse. Borgerrådgiveren hjælper også borgere der er 'farende vild' i det kommunale system og har brug for vejledning eller vejvisning.

Jeg tilbyder at undervise i blandt andet forvaltningsretsretlige emner, der kan understøtte korrekt sagsbehandling og god borgerbetjening. Derudover står jeg til rådighed for sparring både i konkrete og generelle sager og spørgsmål – for både borgere og medarbejdere i administrationen.

Borgerrådgiveren har kontor på Rådhuset i Ringkøbing og kan kontaktes via telefon, kommunens digitale sikre postkasse eller pr. e-mail. Borgerrådgiveren har mulighed for at mødes på de lokale biblioteker i kommunen, ved de kommunale afdelinger eller besøge borgernes i deres eget hjem.

## **Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden**

Beretningsperioden for 2022 har i stort omfang været præget af etablering af funktionen.

Indledningsvist har arbejdet med at få skabt et kendskab til funktionen både hos borgerne og internt i kommunens administration haft hovedfokus.

Sideløbende har arbejdet bestået i behandling af borgerhenvendelser, og jeg har med udgangspunkt i henvendelserne kontaktet administrationen i de sammenhænge, hvor den viden jeg har fået har givet anledning til spørgsmål, kommentarer eller anbefalinger til administration. Dette vil fortsat være et fokuspunkt i borgerrådgiverfunktionen.

## Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren

Indledningsvist som ansat i borgerrådgiverfunktionen deltog jeg i ledermøder og personalemøder i de 4 fagområder jeg beskæftiger mig med; Beskæftigelse, Sundhed & Omsorg, Børn & Familie samt Handicap & Psykiatri. Jeg deltog for at introducere mig selv og funktionen, og for at hilse på medarbejderne i administrationen. Jeg deltog ligeledes i et byrådsmøde, med samme formål.

Derudover har jeg afholdt møder med kommunaldirektøren og ledelse med henblik på at drøfte de nærmere arbejdsgange for behandling af borgernes henvendelser. Jeg har deltaget i direktionsmøde og beskrevet hvordan jeg praktisk arbejder, og hvilke henvendelser der kommer til borgerrådgiveren.

Der er på kommunens hjemmeside oprettet en underside om borgerrådgiveren, hvor funktionen beskrives og hvor kontaktinformation fremgår. Derudover var der i lokalpressen omtale af min ansættelse, med information om borgerrådgiverfunktionen. Jeg har af lokale grafikere fået udarbejdet postkort med info om funktionen samt kontaktinformationer, som findes bl.a. på de lokale biblioteker, ved borgerservice i Ringkøbing, - Skjern og - Videbæk samt hos kompetencecentrene.

Postkortene er blevet delt ud i de forskellige fagområder og huse, samt løbende blevet delt ud til borgerne. Der er hængt plakater op i borgerservice, med info og kontaktinformation.



Jeg har ved henvendelse fra borgerne fået oplyst at de har hørt om funktionen via artiklen i lokalpressen, facebookopslag og flere borgere har postkortene gemt, til når de har haft behov for kontakt. Der er undervejs ligeledes kommet henvendelser efter opfordring fra administrationen samt kendskab via mund-til-mund, hvilket giver mig et positivt billede af, at funktionen ses som brugbar.

I efteråret tog jeg rundt på bibliotekerne til kaffemøder, for at nå bredere ud i kommunen, og var at finde på de 5 offentlige biblioteker i Ringkøbing-Skjern kommune. Kommunen er geografisk stor, og mit udgangspunkt er at gøre funktionen let tilgængelig for alle kommunens borgere. Det blev annonceret i dagbladet, på infoskærmene og på Facebook.

I løbet af efteråret har jeg i højere grad anvendt fællesannoncen i Dagbladet og samtidigt kommunens Facebook-side, for at gøre opmærksom på borgerrådgiverfunktionen, så flest mulige hører om muligheden.

Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren er et område, der fortsat kan udbygges, og som jeg fortsat vil prioritere fremadrettet. Jeg er i den forbindelse meget åben for



input, så kontakt mig endeligt, hvis der er et råd eller en forening, der kunne have lyst til besøg af borgerrådgiveren. Jeg har eksempelvis været på besøg hos Handicaprådet samt hos EUD & EUX i løbet af januar 2023, for at fortælle nærmere om hvad borgerrådgiverfunktionen kan bidrage med.

### **Borgerrådgiverens arbejdsform ved henvendelser**

Når en borger har henvendt sig til borgerrådgivningen, har fokus været på at få forståelse for borgerens oplevelse af mødet med kommunen. Samtalerne har haft fokus på vejledning indledningsvist, og i de tilfælde hvor der har været situationer der skulle arbejdes nærmere i, har vi aftalt et fysisk møde.

Henvendelserne til borgerrådgiveren varierer meget både i forhold til henvendelsernes kompleksitet og tidsforbruget i behandlingen af henvendelserne. Nogle henvendelser kan afsluttes med råd og vejledning efter en enkelt samtale. I andre tilfælde er behandlingen mere omfangsrig, specielt hvis borgerens tillid til forvaltningen er svækket. I forbindelse med denne type henvendelser er forløbet typisk over en længere periode, hvor jeg eksempelvis deltager i fællesmøder mellem borgeren og forvaltningen for at genetablere tilliden mellem borger og forvaltningen, for at sikre et godt samarbejde fremadrettet. Jeg tager typisk mødelederrollen og følger op på aftalerne der laves til mødet – når samarbejdet er genoprettet, trækker jeg mig igen. Det har været nogle positive forløb, som har været meningsgivende for borgere og administration.

Jeg deltager både i møder i forbindelse med en klagesag og ligeledes som bisidder i generelle sager. Der kan være en udfordring i de forskellige roller, hvortil jeg har en vigtig opgave i at tydeliggøre min rolle i de forskellige sammenhænge, både for borgeren og medarbejdere.

Jeg har hovedsageligt holdt møder med borgerne på kommunens biblioteker, hvor der er lokaler til rådighed eller hos borgerne i deres hjem. Det har været et ønske om at imødekomme tilgængelighed, som jeg har prioriteret. Derudover har det givet mulighed for at få et større kendskab til Ringkøbing-Skjern kommune. Jeg vil fortsat tilbyde møder på kommunens biblioteker. Jeg er dagligt tilgængelig på telefonen, og det er også her jeg får langt de fleste af henvendelserne. Derudover modtager jeg henvendelser via mails.

### **Bisidder-rollen**

Det har været en proces i løbet af den første periode, at finde rette hylde ift. bisidderrollen, da denne rolle afviger fra de øvrige roller jeg har i borgerrådgiverfunktionen. Som bisidder er jeg ofte observator og min rolle er forinden mødet at tale med borgeren om formålet med mødet, og evt. bistå borgeren med at få sagt de ting, som kan være svære at få med. Jeg henvender mig som udgangspunkt forinden til medarbejderen, og orienterer om at jeg deltager og hvad min rolle på mødet er.

### **Borgerrådgiveren som sparringspartner**

Rollen som borgerrådgiver har flere roller med modstridende interesser. På den ene side skal borgerrådgiveren føre tilsyn med administrationen men samtidigt er det kun ved at samarbejde og være i dialog, at den erfaring jeg gør mig i mødet med borgerne, kan omsættes til læring ind i organisationen.



Det kræver en administration, der er åben for kritik og nogle medarbejdere, der ikke er bange for at arbejde med de fejl der naturligt kan ske i arbejdet med komplekse borgersager. I dette første år som borgerrådgiver, er der generelt skabt et godt samarbejde med administrationen, og jeg har haft mulighed for at bidrage med konstruktive anbefalinger til flere afdelinger. Jeg er blevet taget positivt imod, og jeg oplever ledere og medarbejdere, som har ønske om at forbedre praksis.

### **Borgerrådgivernetværk og uddannelse**

Borgerrådgiverfunktionen er en selvstændig funktion, og i de fleste kommuner arbejder borgerrådgiveren alene, ligesom i Ringkøbing-Skjern kommune.

Der er på tværs af landets kommuner oprettet et netværk af landets borgerrådgivere. Det er inddelt i både et nationalt, regionale- og lokale netværk, hvor vi som borgerrådgivere løbende sparrer med hinanden.

Jeg deltager løbende i lokale netværk, har ½ årligt deltaget i regionalt netværk og i september deltog jeg i det årlige netværksmøde for alle landet borgerrådgivere. Det var 3 meget udbytterige dage med læring, gode drøftelser og faglige oplæg fra bl.a. andre Folketingets Ombudsmand.

Jeg har i foråret deltaget i et kursus i Forvaltningslov, Offentlighedslov samt god forvaltningsskik i København, hvilket har givet gode redskaber til at sikre mit fokus på borgernes retssikkerhed og rettigheder, samt givet viden jeg kan videreformidle til kommunens ansatte i administrationen.

I juni deltog jeg i den forvaltningsretlige konference i Aalborg, hvilket var mange forskellige oplæg, som gav læring og inspiration at arbejde videre med.

I august startede jeg på Masteruddannelsen i professionel kommunikation, med fokus på at arbejde med kommunikative redskaber til brug til at forstå, forebygge og løse konflikter i samarbejdet mellem borgerne og administrationen. Jeg har færdiggjort 1. semester i december 2022, med et godt resultat. I foråret 2023 deltager jeg i et borgerrådgiver-måltrettet kursus i åben dialog-principperne.

### **Henvendelser til borgerrådgiveren**

Jeg registrerer alle henvendelser jeg får som borgerrådgiver, for at kunne se eventuelle tendenser på de forskellige områder samt for at kunne generere statistik til denne årlige beretning. Borgerrådgivningen har tavshedspligt, og det er således til egen praksis, at sagerne oprettes. Borgerne informeres herom i den indledende kontakt med mig.

Antallet af henvendelser til borgerrådgivningen, uanset hvor mange jeg behandler indenfor beretningsperioderne, vil altid være et meget lille antal set i forhold til administrationens samlede sagsantal for perioden. Antallet afhænger af flere faktorer, eks. borgernes kendskab til borgerrådgiverfunktionen, og vil derfor ikke alene kunne give et billede af den samlede kvalitet i sagsbehandlingen.

Dog vil registreringerne give viden om hvilke emner der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne. Det giver mulighed for at få et indblik i mulige opmærksomhedspunkter i administrationens arbejde.

Jeg benytter et registreringsskema, der er udviklet af borgerrådgivere, som jeg har tilpasset og udbygget. Skemaet er udarbejdet med tanke på registreringspraksis fra Folketingets Ombudsmand tilpasset borgerrådgiverens- og kommunernes hverdag. Ved læsning af tallene er det vigtigt at være opmærksom på, at nogle afdelinger er væsentligt større end andre og samtidigt at der er forskel på om afdelingernes relation til borgerne har et stærkt myndighedspræg, hvor der træffes mange afgørelser – eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver.

Tallene kan ligeledes afspejle vejledning indenfor et fagområde, og er således ikke udelukkende klager eller et udtryk for udfordringer, men et indblik i, hvilke områder/emner borgerne henvender sig omkring.

### **Samlede antal henvendelser**

I beretningsperioden gik de første måneder, som beskrevet, med introduktion til funktionen, hvilket afspejler antallet af henvendelser.

Temaerne for registrering af henvendelser kan bruges til at sige noget om, hvad det er for nogle forhold og klager, der giver borgerne anledning til at tage kontakt til kommunens borgerrådgiver.

Jeg har i beretningsperioden fra 1. april – 31. december 2022 modtaget 161 henvendelser i borgerrådgiverfunktionen, som inkluderer henvendelser fra ansatte der har søgt individuel vejledning og sparring.

Når en borger eller medarbejder kontakter Borgerrådgiveren registreres det som en ny henvendelse og temaet for henvendelsen fastsættes umiddelbart under første samtale.

### **Antallet af henvendelser fordelt på fagområder:**

<b>Fagområde</b>	<b>Henvendelser</b>
<b>Beskæftigelse</b>	55
<b>Børn og Familie</b>	37
<b>Sundhed og Omsorg</b>	27
<b>Handicap og Psykiatri</b>	19
<b>Andet</b>	24
<b>I alt</b>	161

”Andet” indeholder generelle spørgsmål til borgerrådgiveren, som ikke knytter sig til et særligt fagområde samt 9 henvendelser på Land, By og Kultur, hvilket fagområde ligger udenfor afgrænsningen af borgerrådgiverfunktionen i Ringkøbing-Skjern kommune. Jeg har imødekommet henvendelserne og vejledt videre, men uden at gå dybere ind i sagerne.



## Temaer for henvendelser

Temaer for henvendelser	161 i alt
Andet	15
Bisidder	5
Dialog om sagsforløb	10
Hjælp til ansøgning	25
Hjælp til partshøring	1
Klage over afgørelse	4
Lang sagsbehandlingstid	6
Manglende afgørelse	5
Manglende inddragelse	4
Manglende råd og vejledning	5
Manglende svar	9
Manglende udførelse	4
Ny sagsbehandler	2
Personalets optræden	11
Pårørende	2
Sparring med personale	3
Spørgsmål til afgørelse	4
Spørgsmål til Borgerrådgiveren	13
Spørgsmål til sagsbehandling	8
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure	14
Utilstrækkelig støtte	6
Spørgsmål til sagsbehandlingstid	2
Manglende helhedsorienteret indsats	3

## Beskæftigelsesområdet

Indenfor beskæftigelsesområdet har jeg fået 55 henvendelser. Henvendelserne er en kombination af vejledning indenfor området samt klager over sagsbehandlingen og/eller måden samarbejdet har været. Henvendelserne på området udgør 34 % af de samlede henvendelser til borgerrådgiverfunktionen.

Jeg har ydet bred vejledning på beskæftigelsesområdet, alt fra ansøgning om ydelser, bevilling af fleksjob, ændring af pension o.l. Ligeledes har de omhandlet vejledning omkring sagsforløb og krav/rettigheder borgerne har i den forbindelse.

Jeg har deltaget som bisidder med 5 borgere, flere gange med flere af borgerne, hvilket generelt har været positivt. Baggrunden for at borgerne har ønsket at borgerrådgiveren var med, var primært tryghed og muligheden for at have et "sæt ekstra ører" med, men ligeledes utryghed grundet samarbejde der var gået skævt. Møderne har overvejende været gode og konstruktive. I situationer hvor der har været udfordringer, har jeg efterfølgende givet lederen en tilbagemelding.

### **Eksempel – Bisidder**

Borger henvender sig til borgerrådgiveren grundet ønske om at have en bisidder med til mødet med sagsbehandler. Behovet opstod som følge af tidligere møder, hvor borger følte sig uretfærdigt behandlet i mødet.

Jeg mødtes indledningsvist med borger og vi talte situationen igennem. Vi talte det kommende møde med sagsbehandler igennem og aftalte at jeg var med som støtte, som observatør. Sagsbehandler fik besked om at borgerrådgiver deltog forud for mødet, for at forventningsafstemme. Efter mødet fulgte vi op på hvordan mødet var gået, og hvad der blev aftalt.

Min rolle var lille på mødet, men det gav en tryghed for borger at der var en med som bisidder.

Jeg har på beskæftigelsesområdet vejledt/hjulpet borgere med at ansøge om en ydelse, primært har min rolle været vejledning og vejvisning, hvorefter medarbejderne så har grebet borger og hjulpet med at iværksætte en ansøgning.

Jeg har fået individuelle henvendelser hvor der har været klage over personalets optræden i samarbejdet med borgeren. Det har været et udtryk for, at kommunikationen og/eller samarbejdet har været gået skævt, og i de fleste tilfælde har det været brugbart at tale situationen igennem, for borger, og i de tilfælde hvor jeg har vurderet at der var et læringsperspektiv, har jeg kontaktet lederen i afdelingen, som har fulgt op på henvendelsen. Jeg har ligeledes fået positive tilbagemeldinger omkring samarbejdet med sagsbehandlerne i beskæftigelsesområdet.

Jeg er løbende blevet kontaktet omkring det forhold, at det er svært at komme i kontakt med borgerservice. Nogle borgere har vanskeligt ved at få en tid, dette primært i tiden med overgang til MitID, og andre oplever at tastemenue ved telefonopkald er uigennemsigtig. Flere giver op, og ringer til borgerrådgiveren i stedet, og jeg har så vejledt og givet borger telefonnummeret til rette medarbejder. Jeg har haft god effekt af søgefunktionen "find medarbejder" på hjemmesiden. Der er fra de borgere der har henvendt sig, et generelt ønske om, at kunne komme i borgerservice uden tidsbestilling.

### **Eksempel – hjælp til gennemgang af brev**

Borger henvender sig til borgerrådgiveren grundet modtagelse af en afgørelse og ønske om hjælp til at forstå den. Det viser sig under samtalen at være en partshøring, hvor borger har mulighed for at kommentere på oplysningerne der vil blive lagt til grund for den kommende afgørelse.

I dette tilfælde mødes jeg med borger og vi læste sammen partshøringsbrevet. Brevet var langt og der var relevante oplysninger i begrundelserne undervejs i brevet, som skulle tilrettes. Borger sendte kommentarerne ind og sagen blev revurderet til borgers fordel, ud fra de indsendte kommentarer.

Jeg er blevet opmærksom på, at der med fordel kunne ses på afgørelsespraksis i beskæftigelsesområdet, og i samarbejde med ledelsen er der aftalt et undervisningsforløb i foråret 2023, hvor alle medarbejderne i beskæftigelsesområdet deltager. Ledelsen har ønsket at alle medarbejdere deltog, hvilket jeg ser som et positivt udgangspunkt. Undervisningen omhandler grundlæggende forvaltnings- og offentlighedsloven samt god forvaltningsskik. Det er altid positivt at få genopfrisket reglerne for sagsbehandling, hvad den gode afgørelse indeholder og samtidigt have mulighed for at få opdateret arbejdsgange- og skabeloner. Jeg møder et område som er imødekommende og som har et ønske om at samarbejde om at gøre borgerbetjeningen så god som muligt.

Jeg har i efteråret deltaget i et møde med ledelsen på beskæftigelsesområdet, hvor jeg har præsenteret de erfaringer jeg har gjort mig på området.

## **Børn- og Familieområdet**

På Børn- og Familieområdet har jeg fået 37 henvendelser, hvilket udgør 23 % af de samlede henvendelser til borgerrådgivningen. Henvendelserne er en kombination af vejledning indenfor området samt klager over sagsbehandlingen og/eller måden samarbejdet har været.

Henvendelserne har spændt bredt, og bl.a. omhandlet vejledning og sparring, med både borgere og medarbejdere i administrationen. Registreringen er lavet ud fra det indledende emne, som har fyldt i samtalen med borgeren, og nogle af emnerne overlapper hinanden, men er registreret ét sted – tallene kan derfor ikke stå alene.

Borgere der har klaget over sagsbehandlingen, har været optaget af overskredne sagsbehandlingstider, manglende tilbagevending fra medarbejdere, manglende oplevelse af inddragelse samt nogle tilfælde hvor samarbejdet har været gået i hårdknude.

### **Eksempel – udfordret samarbejde**

Borger henvender sig til borgerrådgiveren grundet frustration over et længere sagsforløb i kommunens administration, hvor samarbejdet er gået i hårdknude. Borger har en følelse af ikke at blive hørt eller forstået. Det er svært at overskue hvad der forventes af dem, og hvad deres rettigheder er. Vi mødes og taler ind i de konkrete forhold der frustrerer og afholder et møde med afdelingen, hvor borgerrådgiveren er mødeleder. Formålet med mødet er at gennemgå de konkrete forhold og sammen få trukket en streg i sandet, så samarbejdet fremadrettet kan komme tilbage på sporet. Borgere og administration gennemgår punkterne, og taler om hvad der er gået skævt, samt hvordan samarbejdet bedst muligt sikres fremadrettet.

Klagesager omkring primært tabt arbejdsfortjeneste har gået igen flere gange. Jeg har fået flere henvendelser med ønske om skriftlige tilbagemeldinger, som supplement til den dialogbaserede måde at arbejde på i Børn- og Familieområdet. Ønsket har været at have dokumentationen i sagen, hvor der er højere krav til notatpligten sikres, så det sagte noteres på sagen, når samarbejdet med borgerne i høj grad er dialogbaseret. Eksempelvis henvises der i afgørelser til at borger ringer til sagsbehandler og får yderligere vejledning, eller høre nærmere om et tilbud.

// Februar 2022

Jeg er ligeledes her blevet opmærksom på, at der med fordel kunne ses på afgørelsespraksis i Børn- og Familieområdet, og i samarbejde med ledelsen er der aftalt et undervisningsforløb i sommeren 2023, hvor alle medarbejdere deltager, hvilket jeg ser som et positivt skridt.

Undervisningen vil ligeledes her være omkring grundlæggende forvaltnings- og offentlighedsloven samt god forvaltningsskik, herunder fokus på afgørelser. Det er altid positivt at få genopfrisket reglerne for sagsbehandling, hvad den gode afgørelse indeholder og samtidigt have mulighed for at få opdateret arbejdsgange- og skabeloner. Jeg mødes som borgerrådgiver af et fagområde som generelt er imødekomende og som har et ønske om at samarbejde med sigte på gode borgerforløb.

## **Handicap- og Psykiatriområdet**

På Handicap- og Psykiatriområdet har jeg fået 19 henvendelser, hvilket udgør knap 12 % af de samlede henvendelser til borgerrådgiverfunktionen. Henvendelserne er en kombination af vejledning indenfor området samt klager over sagsbehandlingen og/eller måden samarbejdet har været.

Vejledningen har omhandlet mulighederne for støtte og guidning ift. målgruppeafklaring ved bl.a. merudgifter, ledsageordning og bostøtte. Borgerrådgiveren har været på besøg på Vendepunktet, og er her blevet introduceret til de tilbud der er for borgere i eget hjem, med behov for støtte samt til unge i overgangen fra ung til voksen.

Borgere der har klaget over sagsbehandlingen på området har været optaget af manglende tilbagevending på henvendelser, udfordringer i samarbejdet mellem borger og sagsbehandler, udfordringer i tværfaglige sager med flere afdelinger involveret samt klager over bl.a. placering på botilbud.

Nogle borgerforløb har båret præg af, at borgerne var udfordret af psykisk sygdom, og manglende indsigt heri men ligeledes har der været forløb med konstruktive samtaler med vejledning indenfor lovgivningen.

### **Eksempel – udfordret tværfagligt forløb**

Et ægtepar henvender sig til borgerrådgiveren grundet utilfredshed over deres situation samt et langt sagsbehandlingsforløb. De har hver især flere støttebehov og der er flere afdelinger involveret. Samarbejdet er udfordret mellem borger og sagsbehandler. Der er tilbudt en ønsket løsning, men støtten er ikke iværksat.

Borgerrådgiveren mødes med ægteparret og bisidder for at tale situationen igennem, samt danne et overblik. Det er en kompleks og særlig situation, da der er mange ting der gør situationen vanskelig, bl.a. flere afdelinger med forskellige udmålinger af støtte, forskellige lovgivninger samt den geografiske placering af bopælen, som gør det vanskeligt at finde leverandører til at udføre støtten. Der er i forløbet fundet en leverandør til at yde en del af støtten og der arbejdes på etablering.

Opfordringen fra borgerrådgiveren har været at der fra de involverede afdelinger i første omgang blev udarbejdet en afgørelse med forudgående partshøring, således at parret kunne danne sig overblik over det bevilgede og have klageadgang.

## Sundhed- og Omsorgsområdet

På Sundhed- og Omsorgsområdet har jeg fået 27 henvendelser, hvilket udgør godt 17 % af de samlede henvendelser. Henvendelserne er her ligeledes en kombination af vejledning indenfor området samt klager over sagsbehandlingen og/eller måden samarbejdet har været.

Henvendelserne omkring vejledning har bl.a. været vedrørende mulighederne for hjælp og støtte som ældre i egen bolig men ligeledes tilbagemeldinger om hvor udfordrende det er i situationer hvor man som ægtepar mister sin partner. Flere borgere har henvendt sig herom, for at orientere om deres oplevelse og bl.a. påpeges det at der er mange steder man skal henvende sig og mange uforudsete udfordringer, til trods for at de har forberedt sig forud for de mistede ægtefællen. Man skal i kontakt med administrationen i kommunen, Udbetalingen Danmark samt eks. Familieretshuset, og det kan være svært at vide hvem der 'sidder med hvad'.

Borgere der ikke er digitaliserede udfordres yderligere af ikke at kunne tilgå de mange fine tilbud der er i Ringkøbing-Skjern kommune til målgruppen. Der er på kommunens hjemmeside beskrivelser af tilbud og bl.a. har Ældrerådet lavet en fin oversigt. Udfordringen er at tilgå den viden, hvis man ikke er digitaliseret.

Borgere der har klaget til borgerrådgivningen har været optaget af udfordringer i samarbejdet og manglende svar på henvendelser til medarbejdere. Der har været henvendelser vedr. plejecentrene og administrationen i Sundhed- og Omsorg. Det har ikke været omfattende antal, men nogle af henvendelserne har fyldt en del – specielt i situationer hvor samarbejdet har været gået i hårdknude.

### Eksempel

Borger henvender sig til borgerrådgiveren grundet frustration over et længere sagsforløb i forbindelse med tabet af sin ægtefælle. Borger oplevede som pårørende at det er svært at finde rundt i hvad man skal og hvilke muligheder man har. Bl.a. viste det sig at ægtefællen var blevet afsluttet i daghjem fra dag-til-dag uden en afgørelse - tilbuddet ikke kunne rumme ægtefællen grundet dennes påvirkning af sygdom, og borger endte med at stå for pleje frem mod en plads i aflastning og senere plejecenter.

Lovgivningen beskriver, at ægtefælle (eller borger som part i sagen) skulle have haft en egentlig og skriftlig afgørelse med en begrundelse og en klagevejledning. Samtidigt skulle kommunen sørge for, at tilbyde støtte på anden vis, for at imødekomme støttebehovet. Personalet på daghjemmet vejledte borger rigtig fint om mulighed for evt. plejeorlov, aflastning, hjemmepleje o.l., men det var ikke noteret på sagen. Borger oplevede det sådan, at det var dennes "hovedpine" at finde en løsning, og hun sygemeldte sig derfor.

Løsningen blev at Sundhed- og Omsorg rettede afgørelsespraksis, og gik meget positivt ind i samarbejdet.

### **Eksempel**

Pårørende henvender sig til borgerrådgiveren grundet frustration over et længere udfordret samarbejdsforløb med personalet på et plejecenter omhandlende ægtefællen som er beboer. Pårørende oplever manglende tillid til personalet og indsatsen - samarbejdet er gået skævt.

Borgerrådgiveren mødes med pårørende og taler situationen igennem, for at skabe et overblik. Borgerrådgiveren kontakter lederen på tilbuddet og et fælles møde aftales. Borgerrådgiveren har rollen som mødeleder, og sørger for at lave en dagsorden som sendes ud forud for mødet.

På mødet italesættes de udfordringer der opleves og der laves aftaler for det videre samarbejde. Vi mødes med intervaller på godt en måned, og følger op på hvordan det er gået siden sidst, samt laver fremadrettede aftaler. Efter 3 fælles møder er samarbejdet tilbage på sporet og borgerrådgiveren sig igen.

Forløbet har været positivt, og alle involverede er gået ind i processen med et ønske om at samarbejde.

Borgerrådgivningen har fået henvendelser fra borgere som ikke umiddelbart var i målgruppen for en indsats i kommunen, men som har et behov for støtte. Det har omhandlet bl.a. flytning fra rehabiliteringscenter til egen bolig samt behov for følgeskab, som bl.a. lovgivningsmæssigt ikke rummer borgere som er nået pensionsalderen. Der har i kommunen været fokus på eksempler som disse, og der er nedsat en arbejdsgruppe som ser på hvordan man kan imødekomme behovene, så borgerne ikke 'falder mellem 2 stole'. Borgerrådgivningen har været i dialog med medarbejder fra projekt "Nærvær – Nærvæd" herom, som har koordineret at få samlet de forskellige eksempler der har været.

Samarbejdet med Sundhed- og Omsorgsområdet har været imødekommende og positivt. Der er et ønske om at forbedre praksis, for at imødekomme borgerne på bedst mulig vis og både ledelse og medarbejdere er åbne for samarbejdet med borgerrådgivningen.

## **Administrativt arbejde i borgerrådgivningen**

Som led i arbejdet som borgerrådgiver, interesserer jeg mig for om den kommunale administration er opmærksomme på de generelle forvaltningsretlige regler og principper, som gælder for sagsbehandling.

Den kommunale administration behandler mange forskellige, ofte komplekse problemstillinger, og derfor kan genopfriskning af reglerne, samt drøftelser om hvad, hvornår og hvorfor, være givtigt ift. den daglige praksis.

Jeg har i borgerrådgiverfunktionen udarbejdet en oversigt over reglerne og tilføjet opmærksomhedspunkter i forhold til god forvaltningsskik – som er normer og principper for, hvordan myndighederne bør opføre sig i forhold til borgerne - som generel rettesnor. Det er denne oversigt jeg har taget udgangspunkt i, i undervisningen der tilbydes medarbejderne. Dokumentet er ligeledes lavet som et ark til skrivebordet, for at gøre det så let anvendeligt for medarbejderne, som muligt.

Planen for 2023 er ligeledes at udarbejde en guide til borgerne i kommunen, som beskriver de grundlæggende rettigheder, muligheder og pligter, man som borger har i en sagsbehandling. Formålet er at borgerne har samme forudsætninger for at se på rammerne, fra egen situation, som medarbejderne har fra deres. Guiden udarbejdes med fokus på at styrke borgernes retssikkerhed og samtidigt klæde borgerne på til at kunne indgå i en mere konstruktiv dialog med den kommunale administration.



I efteråret 2022 blev Ringkøbing-Skjern kommune kontaktet af foreningen "EnMillionStemmer" som gjorde opmærksom på at kommunen ikke overholdte det lovmæssige krav om at offentliggøre sagsbehandlingstiderne på tværs af fagområderne, på hjemmesiden. Borgerrådgiveren kontaktede afdelingerne internt i administrationen og gjorde opmærksom på udfordringen. Afdelingerne er i gang med at tilrette beskrivelserne af sagsbehandlingstider og få disse politisk godkendt, og efterfølgende tilrette på kommunens hjemmeside. I forbindelse hermed vil der være fokus på at gøre oversigterne læsevenlige for at sikre bedst mulig gennemsigtighed for borgerne.

## Overordnede observationer

Det der går igen i henvendelserne på tværs af fagområderne er et ønske om vejledning og sparring i borgerens sagsforløb. Ligeledes er det områder som manglende svar, lange eller uklare svar samt overskredne sagsbehandlingstider som skaber frustration hos borgerne.

I undervisningsforløbet internt gennemgår vi normerne for 'god forvaltningsskik', fordi dette netop er et område på tværs af kommunerne i landet, som er udfordrende for borgerne i samarbejdet med administrationen.

God forvaltningsskik er normer og principper for, hvordan myndighederne bør opføre sig i forhold til borgerne. Det betyder, at myndigheder bl.a. skal optræde venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning.

Der lægges i god forvaltningsskik vægt på venlig og hensynsfuld optræden, at en myndighed bør skrive til borgerne i et sprog, som er let at læse og forstå for borgeren samt at en myndighed bør indrette sig, så den er åben og tilgængelig for borgerne.



Når borgere bliver frustrerede bruger de mange kræfter på at blive hørt og forstået. Borgere som afventer et svar, uden at kunne komme i kontakt med sagsbehandler eller leder, sidder tilbage med en oplevelse af at der 'ikke sker noget' og uvisheden er stor kilde til frustration. Det resulterer i konflikter og samarbejdet går i hårdknude. Det bliver den manglende dialog der bliver omdrejningspunkt, fremfor det faglige i den oprindelige problemstilling.

I de forløb hvor dialogen er genoptaget, og oplevelsen af at aftalerne der laves overholdes, er samarbejdet hurtigt tilbage på sporet, og undervejs følger tilliden med. Det man optimalt bør bestræbe sig på er, at situationen ikke når derhen, hvor der skal reparation til for at komme tilbage på sporet i samarbejdet.

En måde at gøre det på, er at sætte fokus på kommunikationen mellem medarbejdere og borgere. Det kan eksempelvis være en rettesnor for hvor lang tid man som borger kan forvente før man får svar på sine henvendelser. Der er en lang række politikker og strategier i Ringkøbing-Skjern kommune, hvortil man kunne overveje at udarbejde en kommunikationspolitik, for at imødekomme ovenstående.

Afslutningsvis vil jeg takke for det gode samarbejde, der har været med administrationens ansatte. Jeg vil gerne indbyde til, at endnu flere ansatte vælger at benytte sig af borgerrådgiverens mulighed for sparring, undervisning og ikke mindst mægling. Jeg vil samtidigt takke borgerne for at kontakte mig, og byde ind med Jeres erfaringer, som er så relevante og brugbare, i det fælles arbejde med at gøre administrationen og borgerbetjeningerne endnu bedre.