

RAPPORT

**NATURENS  
RIGE**

# Borgerrådgiverens årsberetning 2023

■ Ved Borgerrådgiver Mia Uldum Lundsberg



## Indhold

Borgerrådgiverens årsberetning 2023.....	1
Forord.....	3
Indledende om borgerrådgiverfunktionen.....	4
Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden for 2023.....	5
Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren.....	6
Borgerrådgiverens arbejdsform ved henvendelser.....	6
Bisidder-rollen.....	7
Borgerrådgiveren som sparringspartner.....	7
Borgerrådgivernetværk og uddannelse.....	8
Metodetips fra borgerrådgiveren.....	8
Uddannelse/opkvalificering i forvaltningen.....	9
Rettighedsbrochure til borgerne.....	9
Henvendelser til Borgerrådgiveren i 2023.....	10
Samlede antal henvendelser.....	10
Statistik på baggrund af henvendelser.....	11
Andre henvendelser (udover klager).....	11
Klager.....	11
Temaerne for henvendelser, fordelt på fagområder.....	12
Hvordan er henvendelserne håndteret ved borgerrådgiveren.....	12
Hjælp til ansøgning.....	12
Dialog om sagsforløb – og sagsbehandling.....	13
Personalets optræden.....	14
Anbefalinger.....	15

## Forord

Dette er den anden beretning udarbejdet af Borgerrådgiveren i Ringkøbing-Skjern kommune.

Denne beretning har fokus på mit arbejde som Borgerrådgiver i perioden fra januar 2023 til 31. december 2023. Formålet med beretningen er, at give Byrådet, administrationen og offentligheden indblik i de henvendelser og klager, der har været til Borgerrådgiverfunktionen i dette år.

Jeg vil indledningsvist benytte muligheden for at sige tak til forvaltningen for den positive måde jeg løbende bliver inddraget i de udfordringer der ses i arbejdet, og i samarbejdet med borgerne. Jeg oplever i øget grad at der rettes henvendelse fra forvaltningens medarbejdere og ligeledes at der i højere grad henvises borgere til, at kontakte borgerrådgiverfunktionen. Generelt ses en forvaltning som er åbne for at arbejde med fejl og udfordringer, for sammen at yde den bedst mulige borgerbetjening.

Jeg vil igen 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 har jeg et fokus på hvordan jeg som borgerrådgiver kan være en hjælp for borgerne.

Denne beretning er min anden, og dækker et fuldt kalenderår. Sammenlignet med første år, har jeg i denne beretning i højere grad et grundlag for også at komme med anbefalinger eller forslag 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

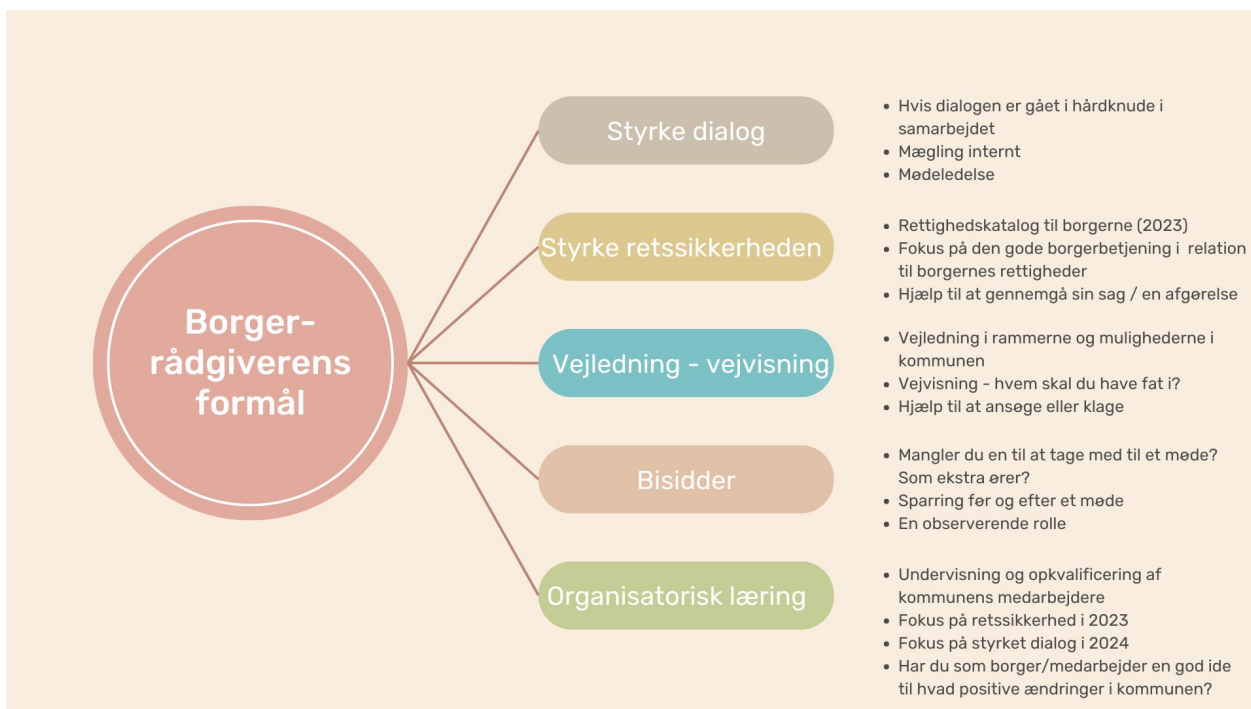
## Indledende om borgerrådgiverfunktionen

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. En glædelig nyhed er, at ved budgetforhandlingerne i efteråret 2023 blev der vedtaget midler til videreførelse af funktionen i Ringkøbing-Skjern kommune.

Borgerrådgiverfunktionen er oprettet efter kommunestyrelseslovens § 65e. 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 oprettet en borgerrådgiverfunktion i 79 af landets kommuner.

Borgerrådgiverfunktionen tjener mange formål. Jeg har illustreret det i nedenstående, for at give et bedre samlet overblik.



Der er et 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 eller betjeningen af dem, kan få en objektiv vurdering af deres forløb. 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 'faret vild' i det kommunale system og har brug for [vejledning eller vejvisning](#).

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.

Den daglige kontakt med kommunens borgere, giver et indblik i samarbejdet og kommunikationen mellem borgerne og forvaltningen. I henvendelserne vurderer Borgerrådgiveren om forvaltningen overholder forvaltningsloven, retssikkerhedsloven, principperne for god forvaltningsskik og reglerne i databeskyttelsesforordningen.

Et andet lovbestemt formål med Borgerrådgiverfunktionen, er at føre [tilsyn](#) med kommunens administration. Tilsyn føres for at sikre forvaltningen overholder de retssikkerhedsmæssige spilleregler og samtidig påpege eventuelle udfordringer. Igennem tilsynet hjælper Borgerrådgiveren med til at sikre, at eventuelle udfordringer der spottes bliver udbedret. Rent praktisk udføres tilsynet ved løbende, at vurdere om reglerne overholdes i de mange henvendelser og sager Borgerrådgiveren inddrages i. Det kan ses som en stikprøvekontrol.

### Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden for 2023

Beretningsperioden for 2023 har i stort omfang været præget af borgerhenvendelser. Henvendelserne fra borgerne har i dette år fyldt mere, både i antal og i udfordringer i sagerne der er kommet til borgerrådgivningen. Sideløbende har arbejdet båret præg af, fortsat, at skabe et bredere kendskab til funktionen både hos borgerne og ved eksterne organisationer. Dette vil fortsat være et løbende fokusområde.

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.

Min erfaring fra disse første to år i funktionen, er at en stor andel af de konfliktfyldte borgerforløb jeg bliver inddraget i skyldes kommunikative- og procesmæssige udfordringer. Det omhandler bl.a. måden at blive mødt på, manglende indblik i hvad der sker i egen sag, manglende svar og manglende forståelse af vejledningen. Det kan eks. være borgere ikke har fået reglerne tydeligt forklaret, eller ikke har forstået hvad den pågældende afdeling må og ikke må indenfor de lovgivningsmæssige rammer.

Som Borgerrådgiver kan jeg være med til at forklare rammerne og reglerne som sagsbehandlingen skal foregå indenfor. Min oplevelse er også, at der trods en tydelig dialog også kan opstå frustrationer, når det

ikke er muligt for medarbejdere at leve op til de offentliggjorte sagsbehandlingstider eller overholde de aftaler, der indgås.

Tilbagemeldingerne til borgerrådgivningen har oftest været at borgere og medarbejdere er glade for der findes en neutral person, som kan hjælpe med at udbedre situationen. Det er ikke altid muligt at løse de problematikker borgerne henvises til funktionen omkring, men flertallet af borgerne giver alligevel udtryk for de er glade for at have en uvildig part, som de kan vende deres sagsforløb med og som kan oplyse om regler, sagsgange, klagemuligheder og andre mulige måder at løse de problemstillinger den enkelte står med. Jeg oplever at have flere gengangere, som kontakter ut. når der opstår nye udfordringer, hvilket ses som værende positivt.

### Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren

I løbet af året 2023 har jeg været inviteret ind til flere organisationer, for at fortælle om borgerrådgiverfunktionen bl.a.:

- EUD & EUX Business
- Ældrerådsmøde
- Dialogmøde med leder af boligsociale medarbejdere BoMidtvest
- Oplæg ved Handicap- og Psykiatri (personalemøde)
- Oplæg v. Guldalderklubben
- Oplæg v. Dansk Flygtninge Hjælp vedr. mulighederne for ældre i Danmark
- Oplæg v. værestedet Montana, Skjern
- Oplæg ved Frivilligrådets årsmøde

Dette har afstedkommet flere borgerhenvendelser med spørgsmål til at komme videre ind i kommunen og ligeledes invitationer til at komme og fortælle mere ved bl.a. kompetencecentre i Ringkøbing-Skjern kommune, Skleroseforeningen, seniorcentret o.l.

Sideløbende har der været oplæg på kommunens facebookside, artikler i bl.a. Dagbladet, Folkebladet samt indlæg i radioen.

Det er fortsat oplevelsen, at der er mange i kommunen der ikke kender til funktionen – det er min forestilling at det kan forklares ved, at oplysningen om funktionen er relevant når der opstår et behov for den enkelte, men ikke i så høj grad inden da – og ligeledes at der sker udskiftning i medarbejderne i de forskellige fagområder. Det er min oplevelse at medarbejderne i stigende grad vejleder om funktionen. Jeg vil fortsat have et fokus på at udbrede viden om funktionen.

### Borgerrådgiverens arbejdsform ved henvendelser

Når en borger henvender sig til borgerrådgivningen, er fokus på at få forståelse for borgerens oplevelse/ønske ved at henvende sig til funktionen. Samtalerne har 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, med deltagelse i eksempelvis i fællesmøder mellem borgeren og forvaltningen for at genetablere tilliden – og sikre et godt samarbejde fremadrettet. I løbet af 2023 har der været en stigning på henvendelser hvor der har været en reel klage vedr. forvaltningen samt øget ønske om vejledning eller vejvisning. Forventningen er at der forsat i 2024 vil ske en stigning, da øget kendskab til funktionens eksistens, med sandsynlighed vil give endnu flere henvendelser.

### Bisidder-rollen

I Borgerrådgiverfunktionen tilbydes muligheden for at Borgerrådgiveren kan deltage som bisidder til borgeren i møder med forvaltningen.

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 – dette er fortsat et emne. Som bisidder er jeg rent praktisk 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 min deltagelse og hvad min rolle på mødet er.

Jeg oplever at blive anvendt gentagne gange som bisidder for de samme borgere, og oplever at der er en stor grad af taknemmelighed for netop denne rolle. Det er en meningsgivende funktion i den forstand, at det giver en nu-og-her støtte.

### 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 – hvilket jeg som beskrevet oplever.

I 2023 er der et stigende antal medarbejdere der bruger sparringsmuligheden, hvilket jeg ser som værende enormt positivt. Det viser at der er tillid i samarbejdet. Ligeledes oplever jeg at der sker en stigning i henvisninger til Borgerrådgiver funktionen direkte fra medarbejderne – i sager hvor det er formålstjenesteligt at få en uvildig medarbejder på sagen samt i klagesager. Det er et samarbejde jeg som borgerrådgiver sætter stor pris på.

### Borgerrådgivernetværk og uddannelse

Borgerrådgiverfunktionen er en selvstændig funktion, og i de fleste kommuner arbejder borgerrådgiveren alene, ligesom i Ringkøbing-Skjern kommune. Jeg har løbende deltaget i netværksaktiviteter på tværs af landets kommuner – herunder nationalt, regionale- og lokale netværk.

Jeg har også i år deltaget i det årlige netværksmøde for alle landet borgerrådgivere. Det var 3 meget udbytterige dage med læring, gode drøftelser og faglige oplæg fra bl.a. direktør for Ankestyrelsen samt Folketingets Ombudsmandsinstitution.

Jeg har i foråret 2023 deltaget i et 3-dages kursus i metoden Styrket Borgerkontakt. Forløbet var særligt udarbejdet til borgerrådgivere. Styrket Borgerkontakt henter inspiration fra omfattende, videnskabelige forsøg i den offentlige sektor i Holland. Metoden tager udgangspunkt i god kommunikation og god konflikthåndtering. Når en borger har indgivet en klage over en myndighedsafgørelse eller på anden måde har formuleret en beklagelse over den offentlige myndighed, indebærer metoden en hurtig, personlig og opsøgende henvendelse til borgeren. Metoden anvendes også endnu tidligere i processen med det klare formål at forebygge, at der overhovedet indgives en klage. Jeg har taget meget brugbar viden med fra dette kursus, som omsættes til anvendelse i forvaltningen og det direkte arbejde med borgerne, som henvender sig.





I oktober deltog jeg i et 2-dages kursus i grafisk facilitering. Formålet var at få redskaber til at illustrere viden fremfor at beskrive mundtligt/skriftligt. Tanken er at udarbejde illustrationer af sagsprocesser, guiden til borgerens rettigheder o.l. samt ligeledes at kunne anvende grafisk facilitering til mødeledelse.

### Metodetips fra borgerrådgiveren

Det er mit ønske som borgerrådgiver, at skabe endnu mere synlighed omkring funktionen og de erfaringer jeg gør mig. Med fokus herpå, vil der kvartalsvis I 2024 blive udgivet nogle konkrete produkter med **metodetips fra borgerrådgiveren** omkring forvaltningsret og kommunikation. Tanken er nogle brochurer inkl. eksempler fra praksis for at sætte fokus på temaer – til gavn for medarbejderne, og afledt deraf for borgerne.

Konceptet: 'Metodetips for borgerrådgivere' er lavet som et forsøgsprojekt i 2024 i samarbejde med 3 andre borgerrådgivere fra lokale netværk, og vil blive udgivet i de 4 kommuner indledningsvist.

Temaerne for 2024 vil være:

-  *God notat- og journalisering* ca. 1. marts 2024.
-  *Styrket borgerkontakt* ca. 1. juni 2024
-  *God klagesagsbehandling* ca. 1. september
-  *Kropssprog (kommunikation)* ca. 1. december 2024



### Uddannelse/opkvalificering i forvaltningen

I løbet af foråret 2023 gennemførte Borgerrådgiveren i samarbejde med beskæftigelsesområdet 8 kursusdage v. Innovest for alle medarbejderne ansat indenfor beskæftigelsesområdet. Første undervisningsgang var for ledelsen. Emnet var Forvaltningsret og Offentlighedslov, herunder god forvaltningsskik og med udgangspunkt i dette opslagsværk udarbejdet til medarbejderne.

Generelt har tilbagemeldingerne til borgerrådgivningen været positive. For nogle har det været ny viden og for langt de fleste har det været brush-up af kendt viden. Det har tålt genopfriskning er mit indtryk.

For de medarbejdere der ikke laver afgørelser eks. mentor, virksomhedskonsulenter o.l. har tilbagemeldingerne været blandet: nogle har været positive over at få et grundlæggende overblik over rammerne, andre har syntes det blev lidt tungt for dem. Fælles for alle har været notatpligt og journalisering, og der har været nogle gode drøftelser.

I efteråret var medarbejderne fra Børn- og Familieområdet til en lignende kursusdag, ligeledes med et positivt udbytte.

I juni blev jeg inviteret af Planafdelingen til at holde et oplæg omkring God Borgerkontakt – dette blev udarbejdet med afsæt i Styrket Borgerkontakt. Tilbage meldingen var, at det var positivt og inspirerende.

### Rettighedsbrochure til borgerne

Som pendant til undervisningen af medarbejderne, har jeg som Borgerrådgiver udarbejdet en lignende brochure til borgerne. Fokus er på de rettigheder man har som borger i relation til lovgivningen og ligeledes de krav man som borger skal leve op til i samarbejdet med forvaltningen. Hvad må, skal og kan du forvente som borger?

Formålet er at klæde borgerne bedst muligt på, til at indgå i et godt samarbejde med forvaltningens medarbejdere. Samtidigt med at sikre bedst mulig gennemsigtighed – og grundlæggende viden om hvad man kan og bør forvente når man henvender sig som borger til kommunen.

Brochuren findes på hjemmesiden [Følg linket og læs nærmere om borgernes rettigheder](#). Fremtidige produkter vil ligeledes offentliggøres på denne side.



## Henvendelser til Borgerrådgiveren i 2023

Alle henvendelser til borgerrådgiveren registreres, for at kunne se eventuelle tendenser på de forskellige områder samt for at kunne generere statistik til denne årlige beretning. Borgerrådgiveren har tavshedspligt, og det er således til egen praksis, at sagerne oprettes. Borgerne informeres herom i den indledende kontakt.

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

Henvendelserne giver et billede af hvilke emner der fylder for borgerne og hvad der giver anledning til klager. Funktionen giver et indblik i borgertilfredsheden og identificerer mulige udviklingsområder i forvaltningens arbejde.

### Samlede antal henvendelser

Der har i beretningsperioden været 266 individuelle henvendelser til borgerrådgiverfunktionen, som inkluderer en del af de henvendelser der har været fra ansatte der har søgt individuel vejledning og sparring. Dette hvis det relaterer sig til en konkret borgersag. Generel sparring er ikke registreret her. Antallet af samlede henvendelser er reelt større.

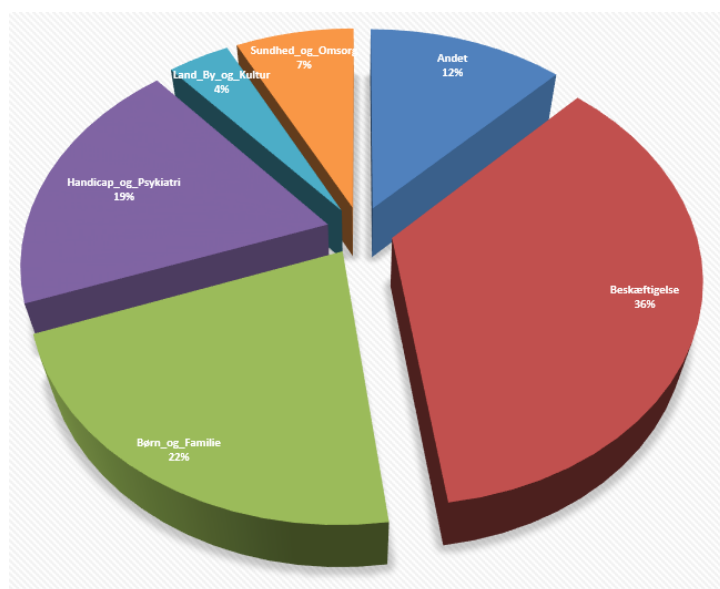
Når en borger eller medarbejder kontakter Borgerrådgiveren registreres det som en henvendelse og temaet for henvendelsen fastsættes umiddelbart under første samtale. En henvendelse registreres som en, men kan indeholde flere temaer.

Antallet af henvendelser fordelt på fagområder:

Fagområde	Henvendelser
Beskæftigelse	90
Børn og Familie	54
Sundhed og Omsorg	27
Handicap og Psykiatri	48
Andet	47
I alt	266

Henvendelserne er øget fra 161 antal henvendelser i 2022 til 266 antal henvendelser i 2023. Dette er positivt, bl.a. da det indikerer at kendskabet til funktionen er steget.

”Andet” indeholder generelle spørgsmål til borgerrådgiveren, som ikke knytter sig til et særligt



fagområde samt 12 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.

### Statistik på baggrund af henvendelser

Henvendelserne er inddelt i temaer i registreringen, for at kunne sige mere om hvad borgerne henvender sig til borgerrådgiverfunktionen omkring. Henvendelsen registreres under det tema, som er tungestvejende ved selve henvendelsen, og der kan reelt være en skævvridning deraf, nogle af emnerne kan derfor godt gå igen, uden at det er registeret her. Dette for at give et retvisende billede af henvendelserne.

Indledningsvist registreres hvorvidt der er tale om en 'klage' eller 'andre henvendelser'. Alle henvendelser som drejer sig om en utilfredshed med sagens behandling, sagsbehandler eller lign. Registreres som en klage, herunder hjælp i forbindelse med egentlige klager.

#### Andre henvendelser (udover klager)

Andre henvendelser består af henvendelser fra borgere, hvor indholdet ikke vedrører en form for klage. Det kan være vejvisning ift. hvem man kan kontakte i forvaltningen, vejledning ift. konkrete udfordringer eller behov samt vejledninger ift. sagsbehandlingsprocedurer. Det kan ligeledes være hjælp til at formidle en ansøgning. At kunne give vejledning om rette myndighed og muligheder for hjælp er en generel opgave for kommunens administration. Når borgerrådgiveren har en særlig forpligtelse i forhold til vejledning, understøtter det helt generelt, at kommunen kan løfte forpligtelsen til at yde vejledning.

I 2023 har jeg registreret 140 henvendelser omhandlende 'andre henvendelser'.

58 % af henvendelserne er håndteret ved vejledning hos borgerrådgiveren. I flere tilfælde har det ikke været nødvendigt at kontakte fagområderne og sagerne er afsluttet efter samtale med mig.

35 % af henvendelserne er håndteret ved videreformidling til forvaltningen. Dette i sager hvor det har omhandlet en konkret ansøgning, en information til en specifik medarbejder eller et forslag om forbedring eller spørgsmål til en konkret problemstilling.

De resterende henvendelser er håndteret ved deltagelse som bisidder (observatør) på møder efter borgers ønske (10 %) og ved vejvisning (14 %).

#### Klager

Klager består af henvendelser, hvor borgeren oplever en utilfredshed med en aktuel afgørelse, sagsbehandlingen eller den måde borgeren er blevet mødt på. Borgeren behøver ikke selv at kalde det en klage, det er indholdet af henvendelsen der afgør registreringen. Jeg har registeret 126 antal klager i 2023 - det er dog indholdet af klagen der er interessant og giver mulighed for læring, frem for selve antallet af klager.

## Temaerne for henvendelser, fordelt på fagområder

Rækkenavn	Andre_henvendelser	Klage	Hovedtotal
Andet	27	8	35
Beskæftigelse	51	39	90
Børn_og_Familie	15	39	54
Handicap_og_Psykiatri	24	24	48
Land_By_og_Kultur	9	3	12
Sundhed_og_Omsorg	14	13	27
Hovedtotal	140	126	266

## Hvordan er henvendelserne håndteret ved borgerrådgiveren

De emner der på tværs har fyldt mest i 2023 er dialog om sagsforløbet, hjælp til ansøgning, spørgsmål til sagsprocessen, til sagsprocedurer og til sagsbehandlingen. Der har derudover været en håndfuld henvendelser omhandlende personalets optræden, i situationer hvor borgerne ikke har følt sig behandlet på en ordentlig måde.

Det er mit indtryk, at en stor del af dem, der henvender sig til funktionen, er blevet henvist hertil af andre borgere, af medarbejdere og af samarbejdspartnere.

Antal henvendelser fordelt på emner	
Andet (udover kommunen ex Udbetal. DK)	31
Bisidder	14
Dialog om sagsforløb	32
Hjælp til ansøgning	45
Hjælp til partshøring	2
Lang sagsbehandlingstid og manglende svar	16
Manglende helhedsorienteret indsats	5
Manglende journalisering på sag	1
Manglende råd og vejledning / inddragelse	5
Personalets optræden	16
Sparring med personale	4
Spørgsmål til afgørelse	18
Spørgsmål til Borgerrådgiveren	21
Spørgsmål til sagsbehandling- og procedure	37
Spørgsmål til sagsbehandlingstid	1
Utilstrækkelig støtte eller udførelse	7
Manglende afgørelse	3
Klage over afgørelse	4
Ny sagsbehandler, på borgers initiativ	4
Personfølsomme oplysninger	1
<b>I alt</b>	<b>266</b>

### Hjælp til ansøgning

Der har været 45 henvendelser med ønske om hjælp til en ansøgning. Henvendelserne er håndteret ved hjælp af vejledning, udarbejdelse af konkrete ansøgninger eller ved videreformidling til forvaltningen. I tilfælde hvor der er tale om konkret udarbejdelse af en ansøgning, er det en borgergruppe, som har ikke

haft nogen i deres netværk, som har kunnet hjælpe. Denne form for henvendelser har konkret stillet borgeren i en forbedret situation, med fokus på at sikre borgerens retsstilling.

Ud af de 45 henvendelser, er 5 registreret som klager.

Der har i denne forbindelse været fokus på at sikre relevante ansøgninger, og vejledning om hvad det kræves at være omfattet af målgruppen – således borgerrådgiveren er en hjælp for borgeren og samtidigt for forvaltningen.

#### *Henvendelse nr. 60 (Handicap og psykiatri)*

*Borger henvender sig som værge for sin datter. Datteren har merudgifter jf. servicelovens § 100 og støtten skal opfølges årligt. De har i flere år hyret en privat socialrådgiver til at hjælpe med dokumentationen og vejledning ift. hvad der medtages i beregningen af merudgifter. De oplever at der skæres i ydelsen hvert år. Borgerrådgivningen bestod i vejledning om muligheder samt gennemgang af deres ansøgning, for at kvalificere ansøgningen.*

*Borgers tilbagemelding var, at det var en hjælp at de kunne henvende sig til en neutral, gratis, funktion, som kunne guide og vejlede dem.*

#### *Henvendelse nr. 138 (Handicap og psykiatri)*

*Borger beskriver at have ansøgt om bostøtte og har fået afvist at få en skriftlig afgørelse. Borgerrådgiveren kontakter med samtykke fra borger, afdelingen og spørger ind til problemstillingen. Det viser sig at være en misforståelse i kommunikationen. Borger fik vejledning i de forskellige muligheder, herunder forventningsafstemning ift. serviceniveauet. Borger fik ligeledes hjælp til at formulere en ansøgning om støtte. Borger blev efterfølgende bevilget ledsageordning jf. servicelovens § 97.*

*Borgers tilbagemelding var, at det var en hjælp at borgerrådgiveren kunne vejlede om støttemulighederne og samtidig kunne hjælpe med at få lavet en kvalificeret ansøgning – indenfor rammerne.*

#### Dialog om sagsforløb – og sagsbehandling

Der har været 32 henvendelser omhandlende dialog omkring sagsforløbet og 37 henvendelser med spørgsmål til sagsbehandlingen og/eller -procedurerne. Disse to adskiller sig ved hvorvidt der er tale om et konkret sagsforløb der ønskes drøftet eller vejledning omkring muligheder, rammer og lignende.

70 % af henvendelserne er håndteret ved vejledning eller vejvisning. De øvrige 30 % er videreformidlet til forvaltningen ift. en undring, en utilfredshed eller et ønske om at informationen videregives til konkret afdeling/sagsbehandler.

*Henvendelse nr. 42 (Sundhed og Omsorg)*

*Borger henvender sig med ønske om vejledning. Hendes søn har en funktionsnedsættelse og der er ønske om forskellige hjælpemidler. De ved ikke hvad mulighederne er for støtte eller hvor man skal henvende sig. Borgerrådgiveren vejleder ift. de muligheder der er for at søge om hjælpemidler, samt hvad det kræves for at man er indenfor målgruppen. Borger oplyses om telefonnummeret til Sundhed og Omsorgs visitation.*

*Borgers tilbagemelding var, at det var en hjælp at de kunne henvende sig til en neutral, som kunne guide og vejlede dem.*

*Henvendelse nr. 90 (Beskæftigelse)*

*Afdelingsleder henvender sig med ønske om vejledning ift. en borger som har ophold i kommunen, men uden at opfylde reglerne for. Der ønskes konkret sparring ift. reglerne. Det var en situation med særlige omstændigheder. Borgerrådgiveren undersøgte reglerne og gav en tilbagemelding med vejledning til de lovgivningsmæssige rammer.*

*Samtidigt vejledes til at borger er velkommen til at kontakte borgerrådgivningen, for at få hjælp til sagen, som var kompleks. Borgerrådgiveren støttede borgeren i at forstå kommunens afgørelse af sagen.*

*Henvendelse nr. 132 (Generel vejledning omkring flere fagområder)*

*Medarbejder fra fagforeningen 3F henvender sig med spørgsmål omkring støttemulighederne for en borger de har kontakt med. Borger har flere udfordringer, primært psykisk. Der er ønske om hjælp til at vejlede på tværs af fagområderne og samtidig spørgsmål omkring mulighed for bisidder. Borger er svær at komme i kontakt med, og efter at medarbejderen fik samtykke fra borgeren, tog borgerrådgiveren telefonisk kontakt til borgeren og aftalte et møde. På mødet afklarede vi støttebehovene og talte om mulighederne for hjælp. Borger blev guidet ift. konkrete handlemuligheder og blev støttet i at få kontakt til forvaltningen.*

### Personalets optræden

Der har været 16 henvendelser med klager over personalets optræden. Det har handlet om måden man er blevet mødt på/talt til, samt en oplevelse af at samarbejdet er gået så meget i hårdknude, at borger er bekymret for at det vil have indvirkning på behandlingen af dennes sag.

Disse henvendelser er hovedsageligt håndteret ved styrket dialog eller hjælp til selve klageprocessen.

*Henvendelse nr. 218 (Beskæftigelse)*

*Borger kontakter borgerrådgivningen med ønske om at klage over måden denne var blevet behandlet til møde ved tværgående møde. Borger oplevede ikke at blive hørt eller taget alvorligt på mødet. Borger følte at der blev 'fisket efter noget' uden at det blev tydeligt hvad det var. Borger blev ikke orienteret om formålet med de forskellige spørgsmål på mødet. Sagen afvises med henvisning til at der manglede nogle dokumenter, for at underbygge det der blev beskrevet. Borger gik fra mødet med stor forvirring og utilfredshed.*

*Borgerrådgiver var efterfølgende i dialog med lederen af rette afdeling, og denne ville følge op på henvendelsen og anerkendte at det vil man gå ind i, for at løse problemstillingen, og undgå en lignende hændelse fremadrettet. Dette ved at styrke dialogen og gennemsigtigheden for borger.*

*Henvendelse nr. 153 (Børn og Familie)*

*Borger kontakter borgerrådgiveren med ønske om at klage over samarbejdet med sagsbehandler. De har ikke tillid til rådgiver, grundet flere tilfælde hvor de oplever at dialogen er nedladende, de kan ikke få fat i sagsbehandler, aftalerne der laves bliver ikke overholdt og oplever at blive presset til foranstaltninger de ikke ønsker.*

*Jeg deltog som bisidder (observatør) på flere møder, og var i dialog med afdelingen omkring den oplevelse familien havde i samarbejdet. Vi havde en god drøftelse og afdelingen var lydhør overfor den oplevelse familien sad tilbage med. Afdelingen besluttede at skifte sagsbehandler, for at imødekomme et bedre samarbejde og de iværksatte foranstaltninger blev afsluttet, efter familiens ønske.*

## Anbefalinger

Henvendelserne til borgerrådgiveren er et lavt antal sager sammenlignet med det antal sager der behandles på tværs af de fire fagområder, som her ses på. Det er derfor altid værd at overveje, om udgangspunktet med rette kan danne grundlag for mere generelle anbefalinger. Det er min opfattelse, at den mest lærerige feedback gives internt ud fra konkrete sager, hvilket jeg i det kommende år vil have endnu mere fokus på. Der er med flere fagområder aftalt løbende møder med fokus på læring og forbedring ud fra konkrete cases – for at sikre den organisatoriske læring løbende.

Flere af de nævnte eksempler i beretningen giver et indblik i, hvor afgørende kommunikationen er og hvor stor indvirkning denne har på tilliden til kommunen. Det er min erfaring, at når først der opstår mistillid, så stiger risikoen for at sagsforløbene bliver komplicerede. Når borger kontakter kommunen, er der ofte noget vigtigt på spil; børnenes trivsel, økonomi, ønske om støtte o.l. Når tilliden ikke er der, opleves at borgerne oftere følger op og er kritiske overfor om kommunen behandler deres sag, som de skal – og de fejl der opstår undervejs tillægges øget værdi. I sager som disse, er graden af tilfredshed lav, til trods for at borgers sag kan være behandlet lovmæssigt korrekt.

// Februar 2024

I arbejdet med styrket dialog – og borgerkontakt, viser det sig, at korrekt og tillidsvækkende sagsbehandling betaler sig ved at begrænse antallet af klager, samtidigt med at øge borgernes og de ansattes tilfredshed.

Sidste år var anbefalingen at Ringkøbing-Skjern kommune satte en generel rettesnor for hvor lang tid man som borger kan forvente, før man får svar på sine henvendelser. Der er i chef- og direktørgruppen ved at blive taget stilling hertil, og jeg oplever en positiv dialog med sigte på øget gennemsigtighed for borgerne.

Med udgangspunkt i ovenstående, og i tråd med sidste års anbefaling, vil jeg pege på at kommunen fremadrettet har konkret fokus på:

1. Løbende opkvalificering af de forvaltningsretlige kompetencer

Jeg foreslår at der er fokus herpå, da der løbende sker udskiftning i medarbejderne på tværs af de fire fagområder, og det er ikke givent at alle har de nødvendige kompetencer indenfor forvaltningsret og ligeledes rammerne for god forvaltningsskik. Uagtet er det altid et område der kan tåle genopfriskning. Tilbage meldingen omkring undervisningsforløbene i 2023 var, at det var givtigt og det var samtidigt grundlag for nogle gode og relevante drøftelser – og rettelser. Det er for medarbejderne muligt at anvende Schultz campus, hvor der er adgang til konkrete e-learningmoduler i forhold til bl.a. forvaltningsretlige regler og principper. Jeg stiller mig ligeledes tilgængelig, så kontakt mig endeligt.

2. Fokus på det gode samarbejde og den gode kommunikation

Når borgere henvender sig med en forespørgsel, en klage eller en ansøgning er det vigtigt, at medarbejderne er gode til indledningsvist at vejlede borgerne i hvordan forløbet kommer til at være, for at sikre gennemsigtighed for borgeren.

Det at man som medarbejder forklarer borgeren, hvorfor man arbejder som man gør, hvordan sagen behandles, hvornår borgeren kan forvente at blive inddraget samt hvornår afgørelsen forventes at foreligge, skaber tillid. Dette gælder ligeledes at man som medarbejder er tydelig på hvornår en borger kan forvente et svar, ved henvendelse. Eksempelvis har nogle afdelinger en procedure med, at man indenfor max 3 hverdage returnerer et opkald.

Når man ser på, at styrke dialogen, er det netop gennemsigtighed og hurtige tilbagemeldinger, der har stor relevans, for det gode samarbejde og en øget oplevelse af tilfredshed efter et sagsbehandlingsforløb.

Jeg vil med den baggrund foreslå, at man har et særligt fokus på netop gennemsigtighed, god vejledning og hurtige tilbagemeldinger undervejs i sagen.

Jeg stiller mig gerne til rådighed i forhold til at være administrationen behjælpelig omkring arbejdet med styrket dialog og den gode sagsbehandling/kommunikation.