

Borgerrådsgiverens beretning 2015



Indholdsfortegnelse

1	INDLEDNING.....	3
1.1	HVAD FORTÆLLER TALLENE	3
2	HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN	3
2.1	DIALOGPRINCIP SOM LØSNING PÅ BORGERENS UTILFREDSHED MED FORVALTNINGEN	4
2.2	FORVALTNINGEN ER I 30 TILFÆLDE ANMODET OM AT FORHOLDE SIG TIL BORGERENS UTILFREDSHED	5
2.3	ÅRSAGEN TIL BORGERNES UTILFREDSHED	6
2.4	SVARFRISTEN FOR HENVENDELSER FRA BORGERRÅDGIVEREN ER PÅ 3 UGER	7
2.5	SÆRLIGT FOKUS PÅ NOTATPLIGT.....	7
3	ARBEJDSMARKEDSDIREKTØRENS OMRÅDE.....	7
3.1	HENVENDELSER VEDRØRENDE TIDLIG INDSATS OG OPFØLGNING.....	9
3.2	BORGERSERVICE	10
4	VELFÆRDSDIREKTØRENS OMRÅDE.....	10
4.1	SOCIALOMRÅDET	11
5	UDVIKLINGSDIREKTØRENS OMRÅDE	12
6	BORGERRÅDGIVEREN	12
6.1	HENVENDELSER VEDRØRENDE BORGERRÅDGIVEREN.....	12
6.2	AFTALEN OM FÆLLES BORGERRÅDGIVERFUNKTION MED FAVRSKOV, HORSSENS, NORDDJURS, RANDERS OG SKANDERBORG KOMMUNE.....	12
7	KONKLUSION OG ANBEFALINGER.....	13
7.1	DÅRLIG KOMMUNIKATION/SAMARBEJDE, LANGSOMMELIG SAGSBEHANDLING OG MANGLENDE INDDRAGELSE I EGEN SAG	13
	BILAG 1, VEDRØRENDE NOTATPLIGT	14

1 Indledning

Borgerrådgiveren skal være garant for, at kommunen ikke kun ser sig selv med egne briller, men også konfronteres med den virkelighed, som borgerne oplever.

Det er vores håb, at alle som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Norddjurs Kommune samt andre med interesse for området finder nyttig viden og inspiration i denne beretning.

1.1 Hvad fortæller tallene

Borgerrådgiveren præsenterer læseren for mange tal i beretningen. 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.

Læseren skal for det første være opmærksom på, at de registrerede henvendelser *ikke* udgør en repræsentativ stikprøve. Beretningens mange tal kan derfor *ikke* anvendes til at sige noget om, hvordan sagsbehandlingen generelt er i Norddjurs Kommune.

Beretningen kan derimod bruges til at give et billede af, hvordan nogle borgere har oplevet sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune – hvilket der ligger megen værdifuld viden i.

Antallet af henvendelser er endvidere delvist betinget af en række udefra kommende faktorer, der ikke direkte har med sagsbehandlingen i kommunen at gøre. Det kan eksempelvis være forhold som udbredelsen af kendskabet til Borgerrådgivningen, mediernes interesse for et givent emne, omfanget af en klagers sociale netværk eller debat og indlæg på sociale medier, der kan spille ind på antallet af henvendelser.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren kan betragtes som en indikator – frem for statistisk håndfaste beviser, for hvordan det står til med sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune. En indikator, som selvfølgelig kan være stærk eller svag afhængigt af antallet af henvendelser, der handler om samme problemstillinger.

I det lys kan én henvendelse give anledning til overvejelser om eller gennemførelse af justeringer i procedurer og sagsbehandlingsskridt hos både sagsbehandler og på afdelingsniveau. Omvendt vil 10 henvendelser om det samme ikke nødvendigvis tale for, at man tilpasser sagsbehandlingen herefter.

Henvendelser til Borgerrådgiveren fortæller os noget om, hvor en sag er gået skævt eller hvor en sagsbehandling 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

Det er med andre ord i højere grad indholdet i henvendelserne, der er interessante – end antallet af henvendelser – når sigtet er en forbedring af sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at de enkelte afdelinger – evt. i samråd med Borgerrådgiveren – drøfter, om henvendelser bør give anledning til ændring af sagsgange, procedurer m.m.

Såvel Borgerrådgiverens beretning, som den løbende kontakt mellem Borgerrådgiveren og forvaltningen, er efter vores opfattelse en anledning til at se sagsbehandlingen efter i sømmene.

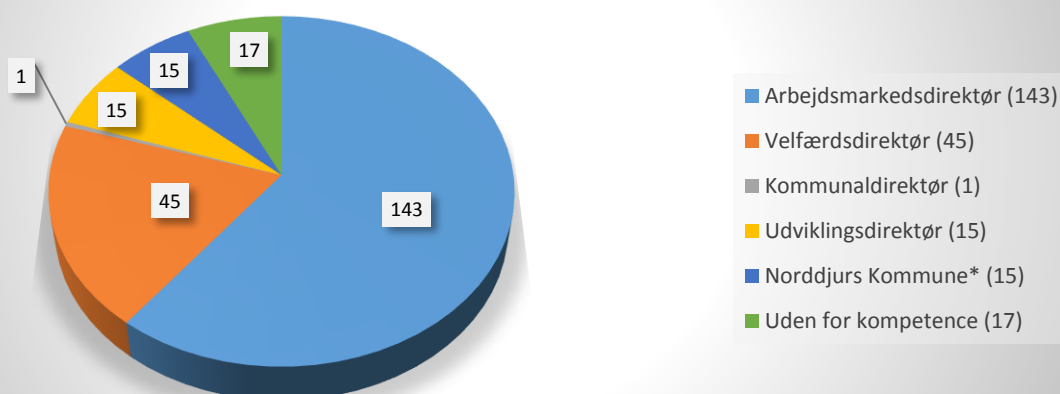
2 Henvendelser til Borgerrådgiveren

Beretningen vedrører perioden 1. januar 2015 til 31. december 2015, hvor der har været 236 henvendelser til Borgerrådgiveren. Figur 1 viser antallet af henvendelser fordelt på direktørrområder.

Til sammenligning var der 306 henvendelser i 2014 og 233 henvendelser i 2013.

Figur 1

236 henvendelser til Borgerrådgiveren fordelt på direktørområder



*Generelle henvendelser, der ikke vedrører et direktørområde, f.eks. henvendelser fra andre kommuner om borgerrådgiverfunktionen, interview mv.

Borgerrådgiveren har i tidligere beretninger kommenteret den fortsatte stigning i antallet af henvendelser samt kommet med anvisninger til, hvordan forvaltningen kunne medvirke til at mindske andelen af borgere, som var utilfredse med sagsbehandlingen i Norrdjurs Kommune. Samtidigt har Borgerrådgiveren anmodet Norrdjurs Kommune om at forholde sig til, at i næsten alle de tilfælde, hvor en borger klagede, skyldes det, at borgeren var utilfreds med kommunikationen/samarbejdet med afdelingen, langsommelig sagsbehandling eller manglende inddragelse i egen sag.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at forvaltningen i Norrdjurs Kommune har og fortsat gør en stor indsats for at forbedre kommunikationen og samarbejdet med borgerne. Det er umiddelbart Borgerrådgiverens vurdering, at denne indsats er med til at forklare, at antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren er faldet med næsten 23 % i forhold til 2014.

2.1 Dialogprincip som løsning på borgerens utilfredshed med forvaltningen

Som beskrevet i beretningen for 2014 har Borgerrådgiveren benyttet et udvidet dialogprincip i de tilfælde, hvor en borger henvender sig med et akut problem, der hurtigt kan løses ved, at Borgerrådgiveren tager kontakt til den pågældende afdeling eller sagsbehandler for at få dem til at hjælpe med at løse problemet.

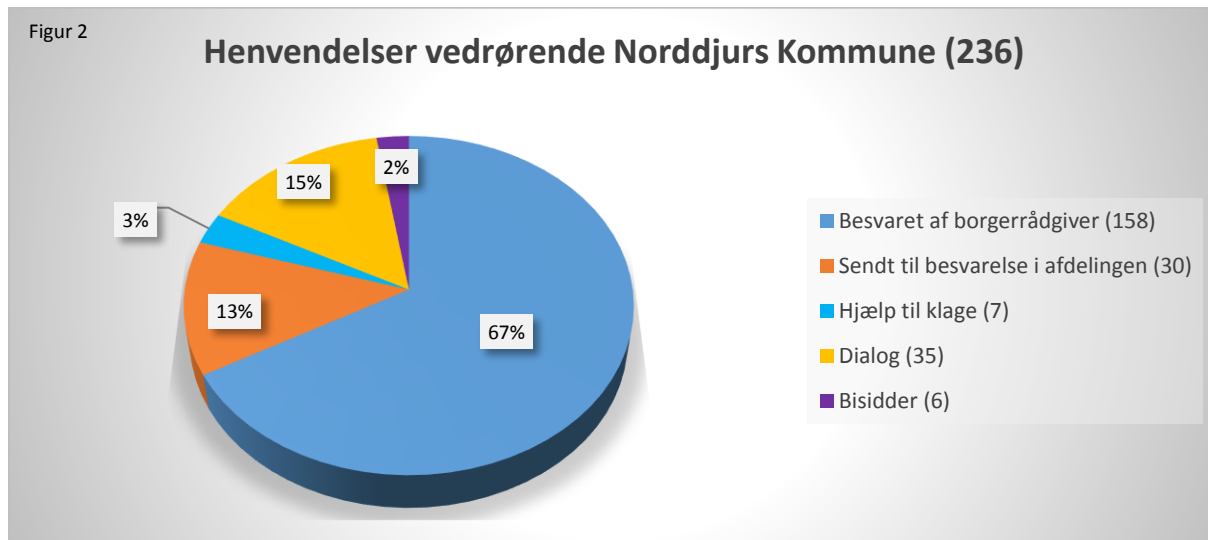
Borgerrådgiveren har i 2015 i 35 tilfælde benyttet det udvidede dialogprincip for derigennem at finde en hurtig og fleksibel løsning på borgerens problem. Det er Borgerrådgiverens erfaring, at både borgere, sagsbehandlere og afdelingerne er mere tilfredse med denne dialogbaserede tilgang til løsning af borgernes problemer og Borgerrådgiveren vil derfor fortsat benytte sig af denne metode. For at give forvaltningen inspiration til, hvordan sagsbehandlingen og dialogen med borgerne kan forbedres, registrerer Borgerrådgiveren også ved anvendelse af det udvidede dialogprincip, årsagen til borgerens utilfredshed.

Eksempel på udvidet dialog

En borger kontaktede i februar 2015 Borgerrådgiveren, idet hun var usikker på, hvordan hun skulle få udbetalt økonomiske støtte til tandbehandling. Borgeren oplyste, at hun havde fået bevilget hjælp til tandbehandling i juni 2014, men fortsat ikke havde fået udbetalt hjælpen. Borgerrådgiveren kontaktede herefter Ydelseskontoret i Norddjurs Kommune, og anmodede dem om, at tage kontakt til borgeren og oplyse hende om, hvordan hun kunne få den bevilgede ydelse udbetalt.

Ydelseskontoret bekræftede, at de ville tage kontakt til borgeren og hjælpe hende i forhold til at få udbetalt den bevilgede ydelse.

2.2 Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne



Som det ses af figur 2, så har Borgerrådgiveren i 30 af de 236 henvendelser anmodet forvaltningen om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse. I 2014 anmodede Borgerrådgiveren i 72 tilfælde forvaltningen om at forholde sig til borgerens henvendelse. Faldet skyldes formentligt, som beskrevet ovenfor, at Borgerrådgiveren i stigende omfang benytter det udvidede dialogprincip for at få en hurtig og fleksibel løsning på borgerens problem. I 2015 benyttede Borgerrådgiveren sig i 35 tilfælde af det udvidede dialogprincip, mod kun 13 tilfælde i 2014.

I 2015 er 158 af henvendelserne besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen, hvilket svarer til 67 % af henvendelserne. Selvom afdelingen ikke direkte har været involveret i besvarelsen, så bruger Borgerrådgiveren erfaringerne fra disse henvendelser til i en dialog med de berørte afdelinger at forbedre sagsbehandlingen.

Det er således ikke kun de sager, hvor Borgerrådgiveren foretager en nærmere undersøgelse af sagsbehandlingen, og eventuelt udtaler kritik af sagsbehandlingen, som bruges til at forbedre sagsbehandlingen, men alle henvendelser, som indgår i dette arbejde.

Borgerrådgiveren har i 6 tilfælde været med som bisidder i forbindelse med borgerens møde med forvaltningen. Borgerrådgiveren får dog en del henvendelser fra borgere, som gerne vil have Borgerrådgiveren med som bisidder. Men på grund af den tidsmæssige prioritering afviser Borgerrådgiveren ofte borgernes anmodning. Borgerrådgiveren har en praksis for, at Borgerrådgiveren kun deltager som bisidder, hvis der på forhånd er en stor konflikt mellem borgeren og forvaltningen, og det vurderes, at Borgerrådgiveren med sin tilstedeværelse kan medvirke til at mindske konflikten og gøre mødet mere konstruktivt.

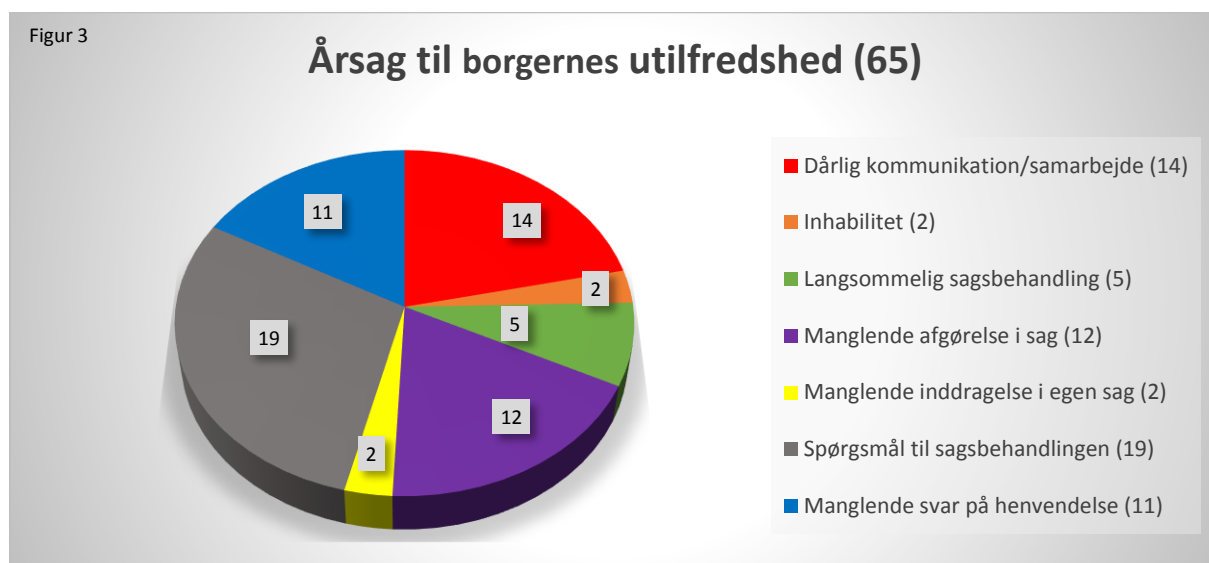
Det er umiddelbart Borgerrådgiverens vurdering, at mange borgere kunne have glæde af at have en bisidder med til deres møde med forvaltningen. Det er Borgerrådgiverens oplevelse, at når en bisidder deltager i mødet, så opnås der ofte et mere konstruktivt resultat. Borgerrådgiveren finder det derfor positivt, at der i Norddjurs Kommune, nu er mulighed for at henvise borgerne til Bisidderforeningen

Randers og Omegn, som også dækker Norddjurs Kommune. Borgerrådgiveren har været i dialog med foreningen, og det er Borgerrådgiverens opfattelse, at de har en så professionel tilgang til rollen som bisidder, at borgerne er særdeles godt hjulpet af bisidderforeningen.

2.3 Årsagen til borgernes utilfredshed

Borgerrådgiveren forsøger at identificere den utilfredshed, som fylder mest hos borgeren, og som ofte også er årsag til, at borgeren efterfølgende både bliver utilfreds med andre forhold i sagsbehandlingen og med sagsbehandleren.

Formålet med figur 3 er at vise den primære utilfredshed i de sager, som er oversendt til besvarelse ved forvaltningen, men også i forhold til de henvendelser, hvor det udvidede dialogprincip blev anvendt. Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at såfremt forvaltningen havde forhindret den primære utilfredshed, så er det overvejende sandsynligt, at borgeren heller ikke var blevet utilfreds med andre forhold af sagsbehandlingen.



Som det fremgår af figur 3, så udgør dårlig kommunikation/samarbejde, manglende svar på henvendelser og manglende afgørelse mere end halvdelen af de henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har anmodet forvaltningen om at forholde sig til borgerens klage.

Eksempel på manglende afgørelse

I marts 2015 henvendte en borger sig til Borgerrådgiveren og klagede over manglende afgørelse på borgerens ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste. Borgeren oplyste, at vedkommende flere gange havde henvendt sig til sagsbehandleren omkring mulighed for at få kompensation for tabt arbejdsfortjeneste i forbindelse, at med borgeren sammen med sit barn skulle være flere dage om ugen i Familiehuset. Borgeren oplyste, at hendes anmodning blev afvist af sagsbehandleren, uden at borgeren fik en afgørelse herom.

Borgerrådgiveren anmodede Myndighedsafdelingen om at forholde sig til den manglende afgørelse på borgerens ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste. Myndighedsafdelingen beklagede herefter forløbet og traf afgørelse i sagen.

Borgerrådgiveren har i tidligere beretninger givet eksempler på, hvorledes en afdeling med en forholdsvis lille, men fokuseret indsats, kan formindske andelen af borgere, som er utilfredse med afdelingens sagsbehandling. Men det betyder også, at forvaltningen kan mindske de ressourcer som bruges til rykkerbesvarelser, behandling af klagesager mv., som så i stedet kan frigøres til fremadrettet sagsbehandling.

Borgerrådgiveren vil i den forbindelse gerne rose den indsats, som Norddjurs Kommune allerede har gjort for at formindske andelen af borgere, der er utilfreds med sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren stiller sig dog fortsat gerne til rådighed, hvis forvaltningen og de enkelte afdelinger ønsker hjælp og inspiration til, hvordan man yderligere kan formindske andelen af utilfredse borgere.

I beretningens afsnit 3 til 7 vil der være en nærmere beskrivelse af, hvilke oplevelser som har været den primære årsag til borgernes utilfredshed med den enkelte afdeling. De enkelte afdelinger kan herefter benytte disse observationer til inspiration i forhold til at gøre en indsats for at nedbringe andelen af utilfredse borgere.

2.4 Svarfristen for henvendelser fra Borgerrådgiveren er på 3 uger

I beretningen for 2013 beskrev Borgerrådgiveren, at der havde været flere tilfælde, hvor nogle afdelinger ikke besvarede henvendelserne fra Borgerrådgiveren inden for den frist, som følger af Borgerrådgiverens vedtægter. Derfor fremgik det også af Borgerrådgiverens beretning for 2013, at Borgerrådgiveren i 2014 ville have et særligt fokus på, at henvendelserne blev besvaret inden for den angivne frist.

Det fremgår af vedtægterne for Borgerrådgiver, at svarfristen er 3 uger. Det fremgår også tydeligt af den henvendelse, som Borgerrådgiveren oversender til forvaltningen, at fristen for at besvare henvendelsen er 3 uger. Derudover har Borgerrådgiveren en fast praksis for altid at imødekomme en anmodning om længere frist til at udarbejde besvarelsen.

Borgerrådgiveren kan konstatere, at der har været en betydelig forbedring i forhold til at få besvaret henvendelserne rettidigt. Således har det i 2015 kun 1 gang været nødvendigt, at sende en rykker til en afdeling, før den besvarede Borgerrådgiverens henvendelse.

Den positive udvikling på området betyder, at dette punkt fremover ikke indgår som et selvstændigt punkt i Borgerrådgiverens beretning.

Borgerrådgiveren vil dog fortsat have fokus på og registrere, hvorvidt det har været nødvendigt at sende en rykker til forvaltningen.

2.5 Særligt fokus på notatpligt

Borgerrådgiveren har i forbindelse med gennemgang af flere sager, samt i dialogen med både afdelinger og de enkelte sagsbehandlere, konstateret, at der ikke altid er tilstrækkeligt fokus på og forståelse for reglerne om notatpligt.

Borgerrådgiveren har i bilag 1 nærmere beskrevet regelgrundlaget for notatpligten. Der fremgår bl.a. heraf, at der er pligt til at notere oplysninger, hvis de har betydning for den afgørelse, der efterfølgende skal træffes, eller hvis oplysningerne i øvrigt er væsentlige. Derudover er der tillige en pligt til at notere alle væsentlige ekspeditioner i en sag.

I forhold til at sikre tilstrækkeligt fokus på notatpligten vil Borgerrådgiveren allerede her fremsætte en generel opfordring om, at sagsbehandlere i Norddjurs Kommune benytter sig af nedenstående huskeliste:

- Tag notat af alle mundtlige oplysninger, som er vigtige, relevante og konkrete, og som ikke allerede fremgår af sagen
- Tag notat af alle væsentlige ekspeditioner
- Anvend et letforståeligt sprog og undgå indforståede koder og forkortelser
- Skriv notatet snarest muligt

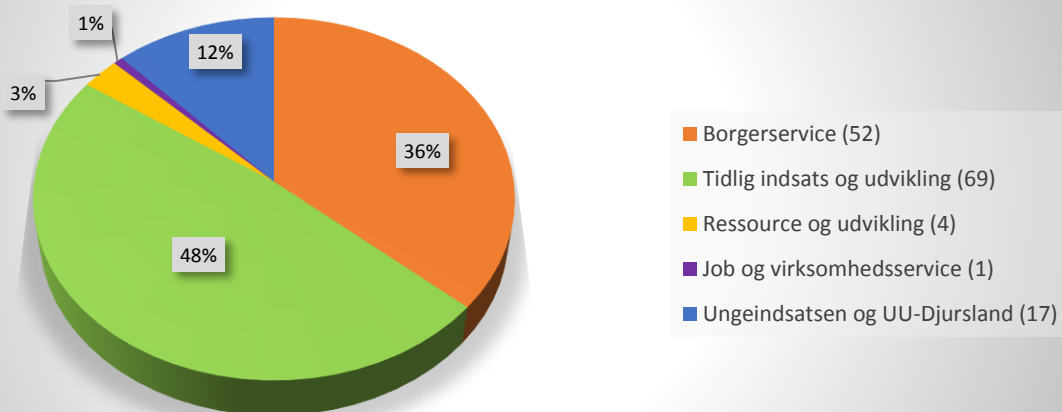
3 Arbejdsmarkedsdirektørens område

I 2015 har der været 143 henvendelser vedrørende Arbejdsmarkedsområdet. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2014 var 183 henvendelser og 148 henvendelser i 2013.

Figur 4 viser antallet af henvendelser på Arbejdsmarkedsområdet fordelt på de enkelte afdelinger.

Figur 4

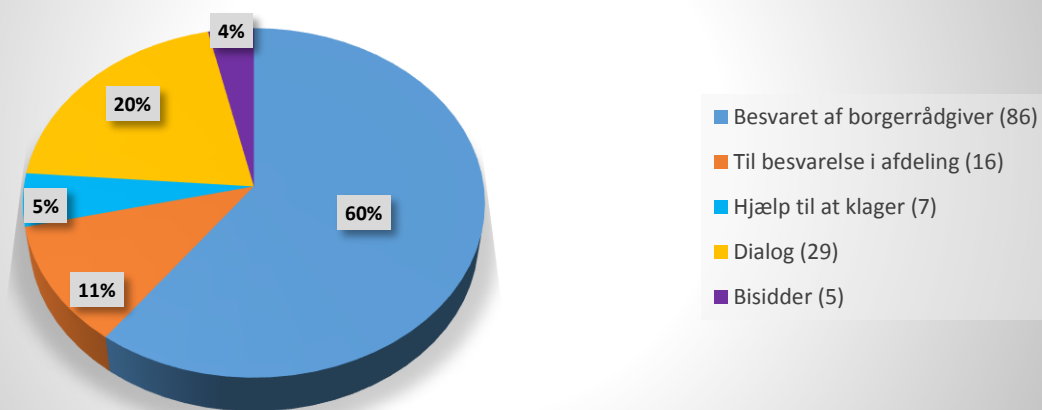
143 henvendelser vedrørende Arbejdsmarkedsområdet



Det er Borgerrådgiverens vurdering, at for afdelingerne Ressource og udvikling, Job og virksomhedsservice og Ungeindsatsen og UU-Djursland er der tale om så få henvendelser, at grundlaget er for spinkelt i forhold til at påpege tendenser og komme med generelle anbefalinger. Beretningen vil derfor kun have en nærmere redegørelse for henvendelserne vedrørende afdelingerne Tidlig Indsats og Borgerservice.

Figur 5

Behandling af henvendelser vedrørende Arbejdsmarkedsområdet (143)



Som det ses af figur 5, så er 60% af henvendelserne vedrørende Arbejdsmarkedsområdet besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen.

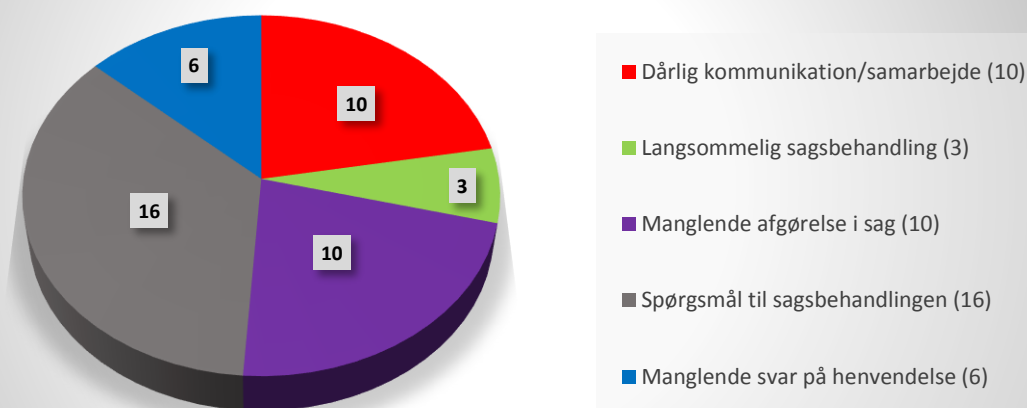
Som beskrevet tidligere, så egner nogle sager sig bedre til en hurtig og mere fleksibel behandling, hvor borgerens akutte problem kan løses ved, at Borgerrådgiveren tager kontakt til den pågældende afdeling eller sagsbehandler. I forhold til Arbejdsmarkedsområdet, så har Borgerrådgiveren i 2015 anvendt det udvidede dialogprincip i 29 tilfælde, for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem. Derudover er Arbejdsmarkedsområdet i 16 tilfælde anmodet om, at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

I de fleste sager, som blev oversendt til besvarelse ved Arbejdsmarkedsområdet, men også i forhold til de henvendelser, hvor det udvidede dialogprincip blev anvendt, var borgeren ofte utilfredse med flere dele af sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren har dog i forbindelse med oversendelsen registreret den utilfredshed, som umiddelbart fyldte mest hos borgeren og som sandsynligvis også har været årsagen til, at borgeren herefter blev utilfreds med andre forhold i sagsbehandlingen.

Figur 6 viser den primære utilfredshed i disse sager

Figur 6

Årsagen til borgernes utilfredshed (45)



Som det fremgår af figur 6 så var langt de fleste ad årsagerne til, at henvendelserne blev sendt til besvarelse ved Arbejdsmarkedsområdet følgende temaer:

- Dårlig kommunikation/samarbejde
- Manglende afgørelse i sagen
- Spørgsmål til sagsbehandling/sagsforløb

Selvom der stort set er tale om de samme klagetemaer, som Borgerrådgiveren har beskrevet i tidligere beretninger, så vil Borgerrådgiveren fremhæve at der er knapt så mange klager over langsommelig sagsbehandling og ingen der klager over manglende inddragelse i deres egen sag. Det kunne indikere, at den indsats, som arbejdsmarkedsområdet har gjort for at forbedre dialogen og inddragelsen af borgerne har haft effekt.

3.1 Henvendelser vedrørende Tidlig indsats og Opfølgning

Som det fremgår af figur 4 har der i 2015 været 69 henvendelser vedrørende Tidlig indsats og Opfølgning.

Af de 69 henvendelser oversendte Borgerrådgiveren 12 henvendelser til besvarelse ved Tidlig indsats og Opfølgning, mens Borgerrådgiveren i 15 tilfælde anvendte det udvidede dialogprincip.

Tidlig indsats og Opfølgning har i 7 af oversendelsessagerne bekræftet og beklaget det forhold, som borgeren har klaget over. I 5 af oversendelsessagerne har besvarelserne været fyldestgørende og har ikke givet anledning til yderligere bemærkninger fra Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har både i forbindelse med henvendelser, som blev oversendt til besvarelse ved Tidlig indsats og Opfølgning, men også i forhold til de henvendelser, hvor det udvidede dialogprincip blev anvendt, registreret den utilfredshed, som umiddelbart fyldte mest hos borgeren.

Borgerrådgiveren har for de 12 oversendelsessager og 15 dialog henvendelser registreret følgende:

- 5 sager med manglende afgørelse i borgerens sag
- 8 sager som skyldes dårlig kommunikation/samarbejde med borgeren
- 3 sager som skyldes langsommelig sagsbehandling
- 3 sager som skyldes manglende svar på borgerens henvendelse
- 8 sager, hvor borgeren havde spørgsmål til sagsbehandlingen

Som det fremgår af ovenstående så vedrører næsten halvdelen af henvendelserne situationer, hvor der enten ikke svares på borgerens henvendelse, at der ikke, inden for den periode som borgeren forventer, træffes afgørelse i sagen eller at borgeren oplever at sagsbehandlingen er langsommelig. Derudover vedrører næsten 1/3 af henvendelser situationer, hvor borgeren oplever dårlig kommunikation eller samarbejde med sagsbehandleren

Borgerrådgiveren vil derfor opfordre Tidlig indsats og Opfølgning til at forholde sig til de ovenstående klagemaer for herigennem at finde inspiration til, hvorledes afdelingen kan forhindre, at borgerne i første omgang bliver utilfredse med sagsbehandlingen i afdelingen.

3.2 Borgerservice

Som det fremgår af figur 4 har der i 2015 været 52 henvendelser vedrørende Borgerservice.

Af de 52 henvendelser oversendte Borgerrådgiveren 2 henvendelser til besvarelse ved Borgerservice, mens Borgerrådgiveren i 8 tilfælde anvendte det udvidede dialogprincip, for derigennem at få en hurtig løsning af borgerens problem.

Borgerservice har i den ene af oversendelsessagerne bekræftet og beklaget det forhold, som borgeren har klaget over. I den anden oversendelsessag har besværelserne fra Borgerservice været fyldestgørende og har ikke givet anledning til yderligere bemærkninger fra Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har både i forbindelse med henvendelser, som blev oversendt til besvarelse ved Borgerservice, men også i forhold til de henvendelser, hvor det udvidede dialogprincip blev anvendt, registreret den utilfredshed, som umiddelbart fyldte mest hos borgeren.

Borgerrådgiveren har for de 2 oversendelsessager og 8 dialog henvendelser registreret følgende:

- 3 sager med manglende afgørelse i borgerens sag
- 1 sag som skyldes manglende svar på borgerens henvendelse
- 6 sager, hvor borgeren havde spørgsmål til sagsbehandlingen

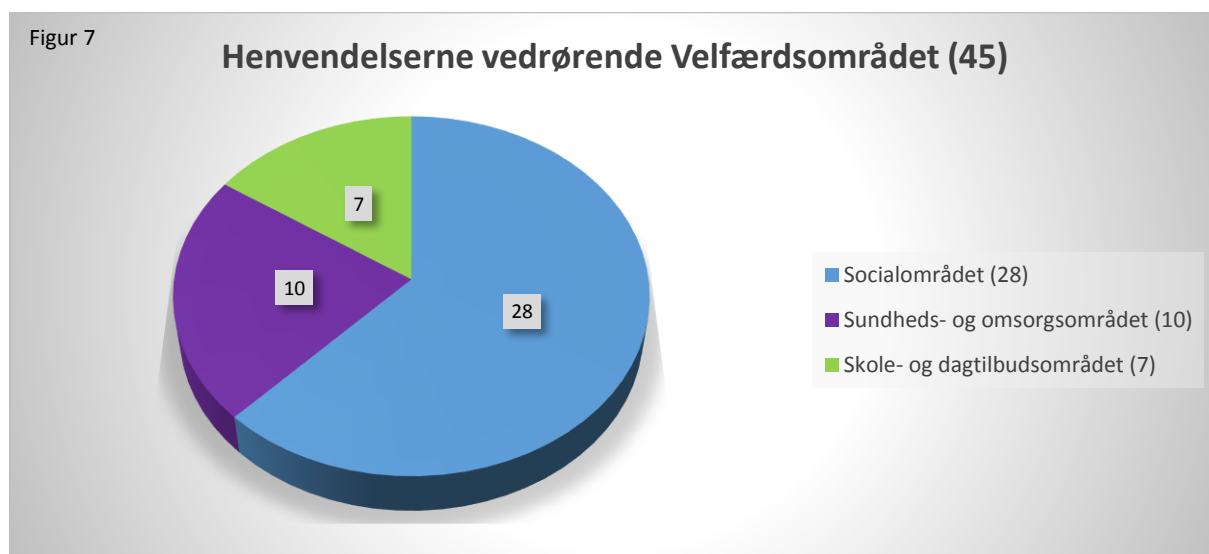
Det er Borgerrådgiverens vurdering, at antallet af henvendelser udgør et for spinkelt grundlag i forhold til at påpege tendenser og komme med generelle anbefalinger, men Borgerservice bør overveje om afdelingen i ovenstående kan finde inspiration til, hvorledes man kan forhindre, at borgerne i første omgang bliver utilfredse med sagsbehandlingen i afdelingen

4 Velfærdsdirektørens område

I 2015 har der været 45 henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens områder, fordelt med henholdsvis 28 henvendelser vedrørende Socialområdet, 10 henvendelser vedrørende Sundheds- og omsorgsområdet og 7 henvendelser vedrørende Skole- og dagtilbudsområdet.

I 2014 var der til sammenligning 65 henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens område fordelt med henholdsvis 53 henvendelser vedrørende Socialområdet, 11 henvendelser vedrørende Sundheds- og omsorgsområdet og 1 henvendelse vedrørende Skole- og dagtilbudsområdet.

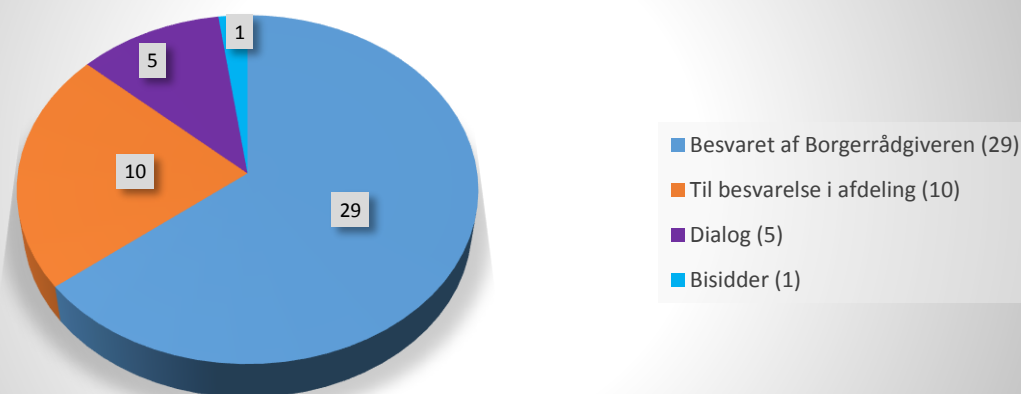
Henvendelser på velfærdsdirektørens område er illustreret i figur 6.



Det er Borgerrådgiverens vurdering, at for Skole- og dagtilbudsområdet og Sundheds- og omsorgsområdet er der tale om så få henvendelser, at grundlaget er for spinkelt i forhold til at påpege tendenser og komme med generelle anbefalinger. Beretningen vil derfor kun have en nærmere redegørelse for henvendelserne vedrørende Socialområdet.

Figur 8

Behandling af henvendelser vedr. Velfærdsområdet (45)



Som det ses af figur 8, så er næsten 2/3 af henvendelserne vedrørende Velfærdsområdet besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen.

I forhold til Velfærdsområdet, så har Borgerrådgiveren i 2015 anvendt det udvidede dialogprincip i 5 tilfælde, for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem. Derudover er Velfærdsområdet i 10 tilfælde anmodet om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

I de fleste sager, som blev oversendt til besvarelse ved Velfærdsområdet, men også i forhold til de henvendelser, hvor det udvidede dialogprincip blev anvendt, var borgeren ofte utilfredse med flere dele af sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren har dog i forbindelse med oversendelsen registreret den utilfredshed, som umiddelbart fyldte mest hos borgeren og som sandsynligvis også har været årsagen til, at borgeren herefter blev utilfreds med andre forhold i sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren har for de 10 oversendelsesager og 5 dialog henvendelser registreret følgende:

- 2 sager med manglende afgørelse i borgerens sag
- 4 sager som skyldes dårlig kommunikation/samarbejde med borgeren
- 2 sager som skyldes langsommelig sagsbehandling
- 2 sager som skyldes manglende svar på borgerens henvendelse
- 4 sager, hvor borgeren havde spørgsmål til sagsbehandlingen
- 1 sag, hvor borgeren anmodede om ny sagsbehandler

Som det fremgår af ovenstående så er der en stor spredning i årsagerne til borgerens henvendelse til Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren vil dog alligevel opfordre Velfærdsområdet til at forholde sig til de ovenstående klagemaer for herigennem at finde inspiration til, hvorledes de enkelte afdelinger kan forhindre, at borgerne i første omgang bliver utilfredse med sagsbehandlingen i afdelingen.

4.1 Socialområdet

I 2015 var der 28 henvendelser vedrørende Socialområdet. Til sammenligning var der 53 henvendelser i 2014.

Af de 28 henvendelser oversendte Borgerrådgiveren 7 henvendelser til besvarelse ved Socialområdet, mens Borgerrådgiveren i 3 tilfælde anvendte det udvidede dialogprincip, for derigennem at få en hurtig løsning af borgerens problem.

Socialområdet har i 3 af oversendelsesagerne bekræftet og beklaget det forhold, som borgeren har klaget over. I 4 af oversendelsesagerne har besvarelsen fra Socialområdet været fyldestgørende og har ikke givet anledning til yderligere bemærkninger fra Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har for de 7 oversendelsesager og 3 dialog henvendelser registreret følgende:

- 2 sager med manglende afgørelse i borgerens sag
- 1 sag som skyldes dårlig kommunikation/samarbejde med borgeren
- 1 sag som skyldes langsommelig sagsbehandling
- 2 sager som skyldes manglende svar på borgerens henvendelse

- 3 sager, hvor borgeren havde spørgsmål til sagsbehandlingen
- 1 sag, hvor borgeren anmodede om ny sagsbehandler

Som det fremgår af ovenstående så er der en stor spredning i årsagerne til borgerens henvendelse til Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren vil dog alligevel opfordre Socialområdet til at forholde sig til de ovenstående klage temaer, for herigennem at finde inspiration til, hvorledes de Socialområdet kan forhindre, at borgerne i første omgang bliver utilfredse med sagsbehandlingen i afdelingen.

5 Udviklingsdirektørens område

I 2015 har der været 15 henvendelser vedrørende Udviklingsdirektørens område fordelt med henholdsvis 7 henvendelser vedrørende Erhverv og miljø, 7 henvendelser vedrørende Planlægning, kultur og natur og 1 henvendelse vedrørende Veje og ejendom.

Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2014 var 6 henvendelser vedrørende Udviklingsdirektørens område fordelt med henholdsvis 1 henvendelse vedrørende Planlægning, kultur og natur og 5 henvendelser vedrørende Erhverv og miljø.

Af de 15 henvendelser oversendte Borgerrådgiveren 4 henvendelser til besvarelse ved den berørte afdeling, mens Borgerrådgiveren i 1 tilfælde anvendte det udvidede dialogprincip, for derigennem at få en hurtig løsning af borgerens problem.

Udviklingsdirektørens område har i 2 af oversendelsessagerne bekræftet og beklaget det forhold, som borgeren har klaget over. I de 2 resterende oversendelsessager har besvarelserne fra området været fyldestgørende og har ikke givet anledning til yderligere bemærkninger fra Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har både i forbindelse med henvendelser, som blev oversendt til besvarelse ved Udviklingsdirektørens området, men også i forhold til de henvendelser, hvor det udvidede dialogprincip blev anvendt, registreret den utilfredshed, som umiddelbart fyldte mest hos borgeren.

Borgerrådgiveren har for de 4 oversendelsessager og den ene dialoghenvendelse registreret følgende:

- 3 sager som skyldes manglende svar på borgerens henvendelse
- 2 sager, hvor borgeren klagede over inhabilitet ved sagsbehandleren

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at antallet af henvendelser udgør et for spinkelt grundlag i forhold til at påpege tendenser og komme med generelle anbefalinger.

6 Borgerrådgiveren

6.1 Henvendelser vedrørende Borgerrådgiveren

I 2015 var der 15 henvendelser til Borgerrådgiveren, der ikke direkte vedrørte et direktørområde, men f.eks. drejede sig om meget generelle henvendelser vedrørende sagsbehandlingen eller henvendelser vedrørende selve borgerrådgiverfunktionen i Norddjurs Kommune. Som eksempel kan nævnes henvendelser fra andre kommuner omkring etablering af en borgerrådgiverfunktion, Borgerrådgiverens præsentation af borgerrådgiverfunktionen eller beretning, interview mv. I disse tilfælde er henvendelsen registreret under Borgerrådgiverens virksomhed, da disse henvendelser er rettet mere mod borgerrådgiverfunktionen end mod forvaltningens virksomhed.

Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2014 var 35 henvendelser til Borgerrådgiveren som ikke direkte vedrørte et direktørområde.

6.2 Aftalen om fælles borgerrådgiverfunktion med Favrskov, Horsens, Norddjurs, Randers og Skanderborg Kommune

Norddjurs Kommunes Borgerrådgiver er en del af den fælles kommunale borgerrådgiverfunktion mellem Favrskov, Horsens, Norddjurs, Randers og Skanderborg Kommune.

Der har i 2015 været ca. 1.400 henvendelser til den fælles borgerrådgiverfunktion, fordelt med ca. 600 henvendelser i Randers Kommune, ca. 236 henvendelser i Norddjurs Kommune, ca. 230 henvendelser i Favrskov, ca. 200 henvendelser i Skanderborg og ca. 150 i Horsens Kommune.

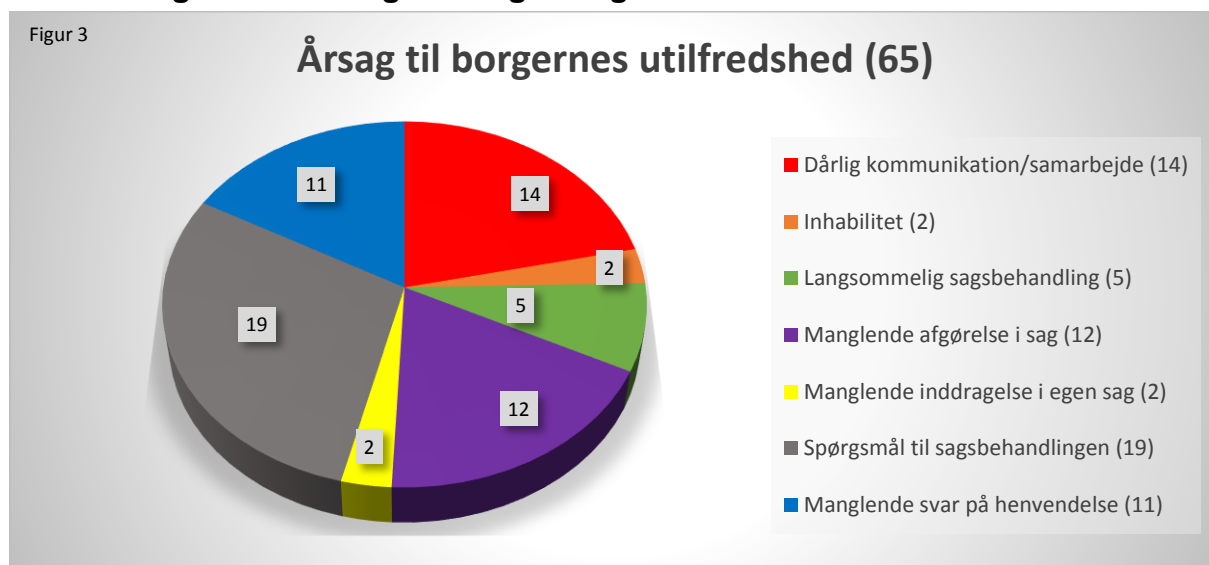
Borgerrådgiveren er opmærksom på, at der er stor forskel på antallet af henvendelser fra de enkelte kommuner.

Det fremgår af aftalen om den fælleskommunale borgerrådgiverfunktion, at Borgerrådgiveren selv regulerer tidsforbruget i forhold til de enkelte kommuner, således at borgerrådgiverfunktionen, set over hele året er til stede og arbejder med den enkelte kommunes henvendelser i overensstemmelse med samarbejdsaftalen.

Borgerrådgiveren gør i den forbindelse opmærksom på, at såfremt henvendelserne fra en enkelt kommune, over en længere periode går ud over den tid, som Borgerrådgiveren burde bruge på denne kommunes henvendelser, så vil Borgerrådgiveren orientere den pågældende kommune herom og anbefale, at der iværksættes tiltag, der nedbringer antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren. I den efterfølgende beretning vil Borgerrådgiveren orientere om, hvorvidt de iværksatte tiltag har nedbragt antallet af henvendelser i den pågældende kommune.

7 Konklusion og anbefalinger

7.1 Dårlig kommunikation/samarbejde, langsommelig sagsbehandling og manglende inddragelse i egen sag



Som beskrevet under punkt 2.3 og vist i figur 3 kan hovedårsagen til, at forvaltningen skal besvare henvendelser fra Borgerrådgiveren, deles op i fire store grupper:

- Spørgsmål til sagsbehandlingen
- Manglende afgørelse i borgerens sag
- Manglende svar på borgerens henvendelse
- Dårlig kommunikation/samarbejde med borgeren

Borgerrådgiveren vil gerne rose forvaltningen for den indsats, der er gjort for at imødekomme borgerens utilfredshed med langsommelig sagsbehandling, som har medført et stort fald i antallet af henvendelser vedrørende dette klagetema.

Borgerrådgiveren vil anbefale forvaltningen, at man forstærke sit fokus i forhold til at forhindre dårlig kommunikation og samarbejde mellem borgerne og forvaltningen, rettidigt og fyldestgørende at besvare borgernes henvendelser og hurtigst muligt træffe afgørelse i borgernes sager.

Det er i den sammenhæng Borgerrådgiverens vurdering, at forvaltningen med en forholdsvis lille, men fokuseret indsats på disse områder, kan formindske andelen af borgere, som er utilfredse med afdelingens sagsbehandling. Hvilket angiveligt også vil føre til, at der kan anvendes færre ressourcer på rykkerbesvarelser, behandling af klagesager mv., som så i stedet kan frigøres til fremadrettet sagsbehandling.

Bilag 1, vedrørende notatpligt

Reglerne om notatpligt betyder, at der er pligt til i en sag at notere oplysninger, som modtages mundtligt eller på anden måde, hvis de har betydning for den afgørelse, der efterfølgende skal træffes, eller hvis de i øvrigt er væsentlige. Det er uden betydning for notatpligten, om der rent faktisk træffes en afgørelse, eller om sagen henlægges, uden at der er truffet en afgørelse.

Reglerne om notatpligt fremgår af offentlighedslovens § 13, som lyder:

"I sager, hvor der vil blive truffet afgørelse af en myndighed mv., skal den pågældende myndighed mv., når den mundtligt eller på anden måde bliver bekendt med oplysninger om en sags faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, der er af betydning for sagens afgørelse snarest muligt gøre notat om indholdet af oplysningerne eller vurderingerne. Det gælder dog ikke, hvis oplysninger eller vurderingerne i øvrigt fremgår af sagens dokumenter. Stk. 2. En myndighed mv. skal i sager, hvor der vil blive truffet en afgørelse endvidere snarest muligt tage notat om væsentlige sagsbehandlingsskridt, der ikke i øvrigt fremgår af sagens dokumenter."

Ved siden af § 13 gælder desuden en almindelig forvaltningsretlig grundsætning (dvs. en regel der gælder på samme måde som en lov). Retsgrundsætningen forpligter til at notere alle væsentlige ekspeditioner i sagen. Retsgrundsætningens anvendelsesområde begrænser sig ikke til oplysninger af betydning for sagens afgørelse, men rækker ud over dette.

Væsentlig ekspedition i sagen

Er for eksempel når:

- en borger ringer ind og rykker for svar i sin sag og herefter orienteres om, hvornår han kan forvente svar.
- en borger, der efter at have modtaget en afgørelse, indenfor klagefristen ringer til sagsbehandleren for at få vejledning omkring det fremtidige forløb, men udtrykkeligt gør opmærksom på at han ikke ønsker at klage over afgørelsen.

Der er tre hensyn bag bestemmelserne om notatpligt, som alle er med til at sikre borgernes retssikkerhed.

Det første hensyn er af ordensmæssig karakter og betyder, at kommunen gennem sine journalnotater har overblik over en sag og kan dokumentere alle oplysninger og ekspeditioner. Journalen skaber klarhed over sagens faktiske omstændigheder. Det betyder, at kommunen gennem sine journalnotater har et tilgængeligt overblik over sagen, så for eksempel en ny sagsbehandler kan overtage sagen uden at skulle starte forfra.

Det andet hensyn er borgerens ret til aktindsigt og partshøring. Borgeren kan ikke håndhæve sin ret til at se alle oplysninger, hvis de ikke er noteret på sagen. Hvis oplysninger ikke fremgår af sagen, har borgeren ikke mulighed for at få indblik i, hvordan kommunen ser sagen.

Det tredje hensyn er andre myndigheder og personers adgang til at føre kontrol med, at sagen er behandlet korrekt. Det kan være et klageorgan som f.eks. Ankestyrelsen, der har brug for alle oplysninger for at kunne tage stilling til en klage.

Det følger desuden af principperne for god forvaltningsskik, at kommunen skal sørge for, at der skabes et tillidsforhold mellem borgeren og kommunen. Dette kan bl.a. ske ved, at kommunen sikrer sig dokumentation for, hvad der er sagt og gjort i en sag. Hvis der er tvivl om, hvorvidt en ekspedition i en sag er væsentlig, bør der laves et notat om den pågældende ekspedition. Overholdelse af notatpligten er med til at sikre åbenhed og gennemsigtighed i sagsbehandlingen, hvilket er en forudsætning for, at borgeren kan have tillid til kommunen.

Det er de faktiske oplysninger i den konkrete sag, som er omfattet af notatpligten. Det, der er afgørende for om en oplysning skal noteres, er, om oplysningen bidrager til sagens bevismæssige grundlag eller skaber klarhed med hensyn til sagens faktiske omstændigheder:

- oplysninger, der er modtaget mundtligt (ved personligt fremmøde, ved aftalt møde eller telefonisk)
- oplysninger, der har betydning for den afgørelse, der skal træffes
- oplysninger, der i øvrigt er vigtige for sagen (f.eks. opfølgningssamtaler eller mundtlig partshøring)
- oplysninger om væsentlige ekspeditioner i sagen (f.eks. oplysninger om, at borgeren skal fremsende yderligere dokumentation eller oplysninger om forventet sagsbehandlingstid).

Der er pligt til at notere generelle oplysninger, således at notatet blandt andet kan tids- og stedfæstes. Det drejer sig helt overordnet om f.eks. navn på en borger, der henvender sig, dato for henvendelsen og eget navn. Derudover er der pligt til at notere årsagen til henvendelsen, indholdet af henvendelsen samt eventuel rådgivning eller vejledning, der er ydet, samt information om andre væsentlige ekspeditioner.

Sagsbehandleren har ikke pligt til at notere egne standpunkter, argumenter eller vurderinger med hensyn til en sags afgørelse. Der er endvidere ikke notatpligt i forhold til faktisk forvaltningsvirksomhed, som for eksempel undervisning, hjemmepleje mv.. Endelig er der heller ikke notatpligt i forhold til oplysninger, der i øvrigt fremgår af sagen eller gengivelse af f.eks. gældende ret.

Det er ikke nødvendigt at notere ordret ned fra et møde eller en telefonsamtale. Der skal alene skrives et referat af samtalen, hvor de vigtigste pointer og aftaler fremgår. Det er det væsentlige, som skal noteres, og i den forbindelse er det vigtigt at vurdere, hvilken funktion oplysningen har i sagsbehandlingen, og at oplysningen skal kunne bruges konkret.

Sproget skal derfor være letforståeligt, og det skal tilstræbes at undgå uofficielle forkortelser, koder og andet indforstået sprogbrug, så også andre end kollegaerne kan forstå det noterede, f.eks. partsrepræsentanter mv.

En tilsidesættelse af notatpligten medfører ikke automatisk, at den afgørelse, der er truffet, bliver ugyldig. Tilsidesættelsen kan dog have indirekte betydning, idet bevisbedømmelsen kan ændre sig, når kommunen har forsømt sin pligt til dokumentation. Har kommunen gjort, som den skulle, og lavet omhyggelige notater om alt det væsentlige i en sag, tillægges notaterne stor beviskraft. Har kommunen omvendt tilsidesat pligten til at tage notat, ændrer bevisbyrden sig og bliver fordelt ligeligt mellem borgeren og kommunen. En anden konsekvens er, at borgeren risikerer at lide et retstab. Men selvom en borger ikke lider retstab, vil borgeren ofte miste tillid til kommunen, hvis borgeren kan se, at sagen ikke indeholder alle oplysninger.

I forhold til at sikre tilstrækkeligt fokus på notatpligten vil Borgerrådgiveren anbefale, at sagsbehandlerne i Norddjurs Kommune benytter sig af nedenstående huskeliste:

- Tag notat af alle mundtlige oplysninger, som er vigtige, relevante og konkrete, og som ikke allerede fremgår af sagen
- Tag notat af alle væsentlige ekspeditioner
- Anvend et letforståeligt sprog og undgå indforståede koder og forkortelser
- Skriv notatet snarest muligt