

Borgerrådgiverens beretning 2012



**Beretningen er baseret på henvendelserne til Borgerrådgiveren
1. januar – 31. december 2012**

April 2013

Beretningens indhold

Beretningen vedrører perioden 1. januar til 31. december 2012 og indeholder:

1. Henvendelser til Borgerrådgiveren – Registrering og antal fordelt på områder
2. Henvendelsernes indhold og emner
3. Kontakten til administrationen i Norddjurs Kommune
4. Borgerrådgivernetværk
5. Borgerrådgiverens virksomhed - Rammer og kompetencer

Bilag: Borgerrådgiverens vedtægter

1 Henvendelser til Borgerrådgiveren

1.1 Registrering af henvendelser

En henvendelse kan vedrøre flere forskellige forhold. Henvendelserne registreres i forhold til den afdeling henvendelsen vedrører. Henvender borgeren sig om flere forhold, der vedrører flere afdelinger, registreres der en henvendelse pr. afdeling.

Afhængig af sagens kompleksitet og borgerens behov for hjælp kan det ofte være nødvendigt, at have flere møder eller samtaler med en borger for at udrede sagen eller få klargjort, hvad borgeren behøver hjælp til. Flere henvendelser fra samme borger vedrørende samme sag er kun registreret i nedenstående opgørelse en gang, idet denne udelukkende er en opgørelse over førstegangshenvendelser. Tabel 1 er således ikke en netto oversigt over, hvor mange henvendelser, der har været til Borgerrådgiveren i alt.

1.2 Antal førstegangs henvendelser fordelt på direktørområder og afdelinger

Der har i perioden fra 1. januar 2012 til og med december 2012 været 170 henvendelser til Borgerrådgiveren i Norddjurs Kommune. Tabel 1 viser antal henvendelser fordelt på direktørområder. Det fremgår her, at der har været 98 førstegangs henvendelser i første halvdel af 2012 og 72 førstegangshenvendelser i anden halvdel af året.

Tabel 1

Direktørområde	Antal henvendelser til og med juni 2012	Antal henvendelser hele 2012
Økonomidirektør	65	111
Velfærdsdirektør	20	39
Udviklingsdirektør	10	11
Kommunaldirektør		2
Norddjurs Kommune*	3	4
Udenfor kompetence		3
Henvendelser i alt	98	170

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

Ved fortolkning af statistikken er det vigtigt at være opmærksom på, at nogle områder har en højere grad af borgerkontakt end andre, hvor der i stedet er tale om en mere stabsrettet funktion. Herudover er det af væsentlig betydning, om et område varetager opgaver med et myndighedspræg overfor

borgerne, eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver. Opgaver med et stærkt myndighedspræg er for eksempel afgørelser, der vedrører borgerens forsørgelsesgrundlag, hjælpebehov, familieforhold eller andre sociale forhold. Opgaver med et mindre myndighedspræg er i denne sammenhæng for eksempel afgørelser i forbindelse med byggesagsbehandling. Serviceorienterede opgaver er eksempelvis i relation til pas og kørekort, boligstøtte, pladsanvisning og børnefamilieydelse.

Det er Borgerrådgiverens indtryk, at de borgere, som henvender sig i forbindelse med afgørelser med et myndighedspræg, i de fleste tilfælde også i høj grad klager over den sagsbehandling, som de har oplevet eller den information eller kommunikation, der er foregået i forbindelse med sagsbehandlingen.

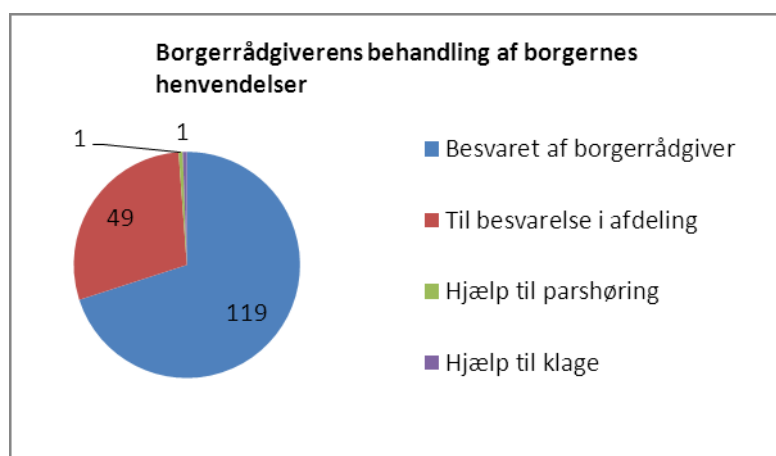
Som det fremgår af tabel 1 er langt de fleste henvendelser til Borgerrådgiveren i relation til områder med megen borgerkontakt, der samtidig varetager opgaver med et stærkt myndighedspræg.

Figur 2, 3 og 4 nedenfor illustrerer, hvordan henvendelserne på udvalgte direktørområder er fordelt på områdets afdelinger.

1.3 Borgerrådgiverens behandling af borgernes henvendelser

Figur 1 illustrerer Borgerrådgiverens håndtering af borgerens henvendelse i forhold til, om Borgerrådgiveren har besvaret borgerens klage, om borgerens klage er sendt til besvarelse i afdelingen, eller om Borgerrådgiveren har hjulpet borgeren med at udforme en partshøring eller klage over en afgørelse.

Figur 1



119 af de 170 henvendelser er afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren, hvor borgeren har fået mulighed for at fremføre sine synspunkter, fået en uddybende forklaring på sagsforløbet, blevet informeret om lovgivningen eller er blevet orienteret om, hvilken retning sagen højst sandsynlig vil udvikle sig i. En del borgere har i den forbindelse givet udtryk for, at de er glade for, at de har haft mulighed for at drøfte sagen eller afgørelsen med en uvildig person udenfor forvaltningen.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at disse samtaler har ført til, at borgeren ikke længere er utilfreds med sagsbehandlingen, eller har fået en større forståelse for forløbet, og dermed i højere grad kan acceptere den afgørelse, som de har fået, uanset de er enige eller ikke.

Det betyder dog ikke, at de 119 henvendelser, som besvares direkte hos Borgerrådgiveren ikke anvendes til at forbedre sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune. Når Borgerrådgiveren bliver opmærksom på, at der er en tendens til, at de samme klagetemaer gentager sig for en enkelt afdeling, vil vi løbende tage kontakt til afdelingen for igennem dialog med ledere og sagsbehandlere at medvirke til at forbedre de forhold, som borgerne klager over.

I 49 tilfælde har borgernes henvendelse resulteret i, at Borgerrådgiveren har formuleret og videresendt borgerens klage til besvarelse i den relevante afdeling. Det er borgerrådgiverens opfattelse, at afdelingernes besvarelse oftest giver borgeren en bedre forståelse både for selve sagens behandling, men også i hvilken retning sagen bevæger sig.

I 2 sager har Borgerrådgiveren været borgeren behjælpelig med at udforme en partshøring eller en klage over en afgørelse.

Herudover har Borgerrådgiveren deltaget som bisidder i en række møder i forskellige afdelinger. Borgerrådgivers rolle er i den sammenhæng at hjælpe borgeren med at forberede sig til mødet, at lytte til de informationer og aftaler, som fremkommer på selve mødet og efterfølgende være borgeren behjælpelig med at få klargjort mødets konklusioner. Bisidderopgaven er en støtte til borgere, som oplever det svært at både lytte og få fremført egne spørgsmål og argumenter i mødet med kommunen som myndighed og forekommer primært i sager, som har relation til borgerens forsørgelsesgrundlag eller alvorlige indgreb i selvbestemmelsesretten såsom for eksempel anbringelser.

I et tilfælde har Borgerrådgiveren på baggrund af afdelingens besvarelse vurderet, at der var grundlag for at foretage en nærmere undersøgelse af sagsforløbet. Der er her indhentet sagsakter fra Sygedagpengeafdelingen, og Borgerrådgiveren har foretaget en vurdering af den sagsbehandling, som er foregået i relation til afklaring til visitation til fleksjob.

Sagen handler om en klage fra en borger, som havde mistet sine sygedagpenge på grund af varighed og været uden forsørgelse i godt et halvt år, da vedkommende henvendte sig til Borgerrådgiveren. Borgeren var utilfreds med, at der endnu ikke var truffet en afgørelse om visitation til fleksjob, særligt da han havde et fleksjob på hånden, som han meget gerne ville have. Borgeren var endvidere uforstående overfor, at Norddjurs Kommunes lægekonsulent tilsyneladende anfægtede den behandling og de vurderinger, der var foretaget af af hospitalets professor og speciallæge indenfor borgerens sygdomsfelt.

Det fremgik af sagens akter, at der havde været et længerevarende forløb i forhold til at afklare borgerens helbredsmæssige situation, idet der under borgerens sygdomsforløb var tilstået nye helbredsmæssige problematikker, og at der havde været nogle forsinkelser fra hospitalets side i forhold til at få fremsendt statusattester og supplerende oplysninger, som lægekonsulenten havde udbedt sig. Det fremgik også af sagens akter, at der løbende har været iværksat forskellige afklarende tiltag for at vurdere borgerens arbejdsevne og eventuelle muligheder for fleksjob.

Borgerrådgiveren har ikke fundet anledning til at komme med kritik eller anbefalinger i relation til den sagsbehandling, som er foregået omkring afklaring af borgerens mulighed for fleksjob. Borgerrådgiveren har dog opfordret til, at Sygedagpengeafdelingen fortsat er opmærksom på så hurtigt som muligt at foretage en afklaring af borgeres arbejdsevne og fremtidige forsørgelsesmuligheder, særligt i de tilfælde hvor borgerens sygedagpenge er stoppet på grund af varighed. Borgerrådgiveren opfordrede herudover til, at afdelingen løbende overvejer, hvorledes man i højere grad overfor borgerne kan formidle, hvorledes udtalelser fra egen læge eller speciallæge indgår i sagsbehandlerens vurdering, og hvilke principper som ligger bag afdelingens anvendelse af lægekonsulentens udtalelser og disses relation til udtalelser fra egen læge eller speciallæge.

2 Borgerhenvendelsernes indhold og emner

Der gøres indledningsvis opmærksom på, at Borgerrådgiverens vurderinger i denne afrapportering er baseret på en forholdsvis kort periode på kun et år og dermed stadig også et begrænset materiale, hvorfor vores vurderinger i nogen grad er baseret på indtryk og kun i mindre grad egentlig undersøgelse. Det forventes, at Borgerrådgiveren vil have et noget fyldigere materiale at foretage vurderinger og eventuelt anbefalinger ud fra i årsrapporten for 2013.

Dette afsnit indeholder indledningsvis en gennemgang af nogle af de oftest forekomne klagemaer, som ikke er relateret til kun et direktørområde. Efterfølgende gennemgås de oftest forekomne klagemaer indenfor hvert af de tre direktørområder.

Det er Borgerrådsgiverens overordnede vurdering, at sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune i vidt omfang overholder gældende lovgivning.

2.1 Overordnede klagetemaer på tværs af direktørområder

2.1.1 Kommunikation

I løbet af første halvdel af 2012 henvendte en del borgere sig, fordi de ikke kun var utilfredse med resultatet af sagsbehandlingen men i høj grad også den måde, som de oplevede at blive mødt på af kommunens medarbejdere. Mange af disse borgere har givet udtryk for, at de ikke har oplevet empati og forståelse for deres livssituation, eller at der mangler en helhedsorienteret indsats i sagsbehandlingen.

På baggrund af borgerhenvendelserne, de skriftlige tilbagemeldinger, som Borgerådsgiveren så, og på baggrund af dialog med forskellige afdelinger i Norddjurs Kommune vurderede Borgerrådsgiveren i halvårsrapporteringen august 2012, at den skriftlige og mundtlige kommunikation i nogle tilfælde med fordel kunne være mere imødekommende og anerkendende i forhold til borgerens situation. Det er Borgerrådsgiverens erfaring og vurdering, at borgere i højere grad kan acceptere en afgørelse, og dermed i mindre grad føler anledning til at klage over afgørelsens indhold, hvis afgørelsen er formuleret i et venligt og imødekommende sprog og følges op af forståelige begrundelser. Dette vurderes også til at gælde selvom en afgørelse går borgeren imod.

Borgerrådsgiveren har løbende været i dialog med Direktion og berørte afdelinger omkring dette, hvilket har ført til, at Borgerrådsgiveren i slutningen af 2012 og begyndelsen af 2013 har deltaget i møder i en kommunikationsgruppe nedsat af borgmestersekretariatet for at indgå i en dialog med jobcenter, myndighedsafdeling og miljø- og naturafdelingen om forbedring af den skriftlige kommunikation med borgerne. Norddjurs Kommunes kommuniaktionsmedarbejder har med udgangspunkt i disse møder udarbejdet en pixibog til inspiration for god borgerkommunikation.

På møderne er drøftet muligheder for både at udvise anerkendelse og forståelse for borgerens situation samtidig med, at afdelingen skal overholde de lovbestemte krav til for eksempel formulering af afgørelser om ophør af sygedagpenge eller afslag på ansøgning om diverse ydelser og lignende.

På baggrund af de henvendelser, som Borgerrådsgiveren har modtaget i anden halvdel af 2012, er det vores vurdering, at der generelt ser ud til at være sket en bedring i såvel den skriftlige som i den mundtlige kommunikation mellem forvaltning og borger. Dog har der i en periode primo 2013 igen været en del henvendelser, hvor borgerne har klaget over personalets tone eller mangel på forståelse eller empati for deres situation i enkelte afdelinger. Borgerrådsgiveren vil løbende være i dialog med de berørte afdelinger, om de henvendelser vi får i relation til dette emne.

Det er i denne sammenhæng Borgerrådsgiverens oplevelse, at der er såvel lydhørhed og velvillighed i de berørte afdelinger til at arbejde med at udvikle og vedligeholde medarbejdernes kompetencer på dette område.

2.1.2 Sagsbehandlerskifte

En del borgere har henvendt sig, fordi de er utilfredse med, at de i deres sagsforløb, har haft mange forskellige sagsbehandlere, og nogle har endda givet udtryk for, at de ikke er klar over, hvem der er deres sagsbehandler.

Det er Borgerrådsgiverens vurdering, at borgerne i et vist omfang kan acceptere, at Norddjurs Kommune til tider kan være udfordret af sygdom, rekrutteringsproblemer, jobskifte, organisationsændringer og til dels ferie. Samtidig gør borgerne opmærksom på, at en forlængelse af sagsbehandlingstiden, herunder manglende reaktion og opfølgning, kan have ganske høje menneskelige omkostninger for den berørte borger. Borgerrådsgiveren anbefaler derfor, at der fortsat er ledelsesmæssige fokus på så vidt muligt at imødegå disse udfordringer.

Nogle klager over den personlige betjening følges undertiden op af et ønske fra borgeren om at få en anden sagsbehandler. Borgerrådsgiveren vejleder i disse sager borgeren om, at man ikke har krav på

at få en ny sagsbehandler, men at Borgerrådgiveren kan viderebringe anmodningen i forbindelse med en oversendelse eller drøftelse af borgerens klage. Forvaltningen anmodes i sådanne tilfælde om, at vurdere om borgerens ønske om en ny sagsbehandler er velbegrundet, og om der er mulighed for at mødekomme denne anmodning.

Det er Borgerrådgiverens indtryk, at anmodning om sagsbehandlerskrift bliver imødekommet i det omfang, det er muligt og vurderes hensigtsmæssigt.

2.1.3 Aktindsigt

Der har i 2012 været flere henvendelser fra borgere, som oplevede problemer i forhold til at få aktindsigt i deres egen sag. Enten havde afdelingerne slet ikke reageret på anmodningen eller også blev opgaven nedprioriteret, således at borgeren kom til at vente i meget lang tid, før afdelingen afså tid til at udlevere sagsakterne.

På baggrund af de besvarelser på borgeres anmodning om aktindsigt, som Borgerrådgiveren har set, og på baggrund af udtalelser fra flere borgere er det Borgerrådgiverens indtryk, at en del af personalet har den opfattelse af, at der ifølge Forvaltningsloven er 10 dages frist til at imødekomme en anmodning om aktindsigt.

Adgangen til aktindsigt, specielt i egen sag, er efter Borgerrådgiverens opfattelse en af de vigtigste retssikkerhedsgarantier, hvorfor Borgerrådgiveren finder det nødvendigt, allerede nu at meddele sin generelle opfattelse angående sagsbehandling af en anmodning om aktindsigt i egen sag.

Ifølge Forvaltningsloven skal en afdeling *snarest* afgøre, hvorvidt en anmodning om aktindsigt i egen sag kan imødekommes. Når der i Forvaltningsloven anvendes tidsfristen *snarest*, betyder det, at afgørelsen om aktindsigten skal prioriteres over afdelingens almindelige opgaver, det vil sige herunder også den almindelige sagsbehandling. Det betyder, at fristen for at imødekomme en anmodning om aktindsigt, svarer til, hvor lang tid det tager at samle sagsakterne og gennemgå sagsakternes oplysninger. Umiddelbart herefter kan afdelingen træffe afgørelse om aktindsigt, enten ved at kopiere sagsakterne og udlevere dem til borgeren, eller træffe afgørelse om at anmodning om aktindsigt ikke kan imødekommes.

I de journalsystemer, som Norddjurs Kommune anvender, er alle sagsakterne typisk samlet, hvilket både gør det nemt og hurtigt at gennemgå dem i forbindelse med en anmodning om aktindsigt, ligesom det er tilsvarende nemt at printe dem ud. I disse sager er fristen, for enten at imødekomme anmodning om aktindsigt eller træffe afgørelse om afslag på aktindsigt, i sagens natur ganske kort.

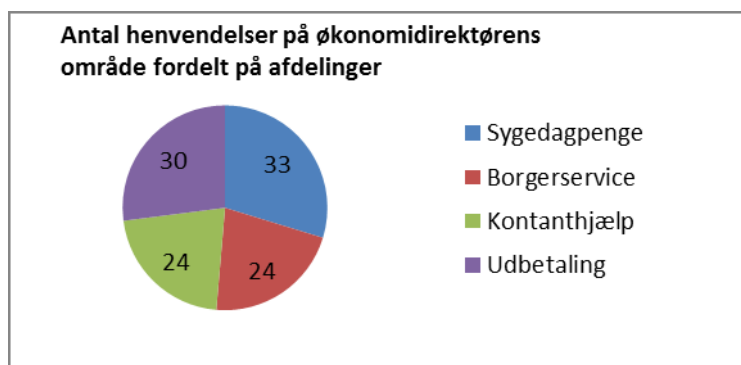
Forvaltningslovens frist på 10 dage, har kun betydning i de helt særlige tilfælde, hvor det enten er meget tidskrævende at samle sagens dokumenter, eller sagens dokumenter indeholder så mange oplysninger, at det tager mere end 10 dage at gennemgå dem. Så det er kun i disse helt specielle situationer, hvor afdelingen på trods af at man har prioriteret opgaven, alligevel ikke kan nå at træffe afgørelse om aktindsigt inden 10 dage, at afdelingen bliver forpligtiget til orientere borgeren om, hvorfor afgørelsen om aktindsigt endnu ikke er truffet, og hvornår borgeren kan forvente en afgørelse på borgerens anmodning om aktindsigt.

Borgerrådgiveren vil i 2013 være opmærksom på henvendelser fra borgerne vedrørende aktindsigt, men derudover også i sin dialog med afdelingerne og sagsbehandlerne orientere om Borgerrådgiverens holdning, til hvorledes afdelingerne bør reagere på en anmodning om aktindsigt.

2.2 Økonomidirektørens område

Alle henvendelser på Økonomidirektørens område har været i relation til afdelingen Arbejdsmarked og Borgerservice. Henvendelserne fordeler sig på fire afdelinger, som illustreret i figur 2

Figur 2



Nedenfor er en gennemgang af de oplevelser, som oftest ligger bag borgerens henvendelse til Borgerrådgiveren i relation til Arbejdsmarkedsafdelingen.

2.2.1 ”Jeg bliver talt ned til / talt til i en uvenlig tone”

I løbet af foråret fik Borgerrådgiveren forholdsvis mange klager, hvor borgerne forklarede, at de her havde haft en ubehagelig eller dårlig oplevelse lige fra selve ansøgningsøjeblikket til den efterfølgende sagsbehandling. Borgerne var som udgangspunkt ikke kun utilfredse med afgørelserne, men mere med den måde, som de blev mødt på i afdelingen, og den måde der blev kommunikeret med dem på.

Borgerrådgiveren orienterede ledelsen af direktørområdet om borgernes oplevelser. Arbejdsmarkedsafdelingen anerkendte problemstillingen, og der blev iværksat tiltag med det formål at forbedre kommunikation med borgeren og borgernes oplevelse i forbindelse med personlig henvendelse til Udbetalingsafdelingen.

Som nævnt ovenfor oplevede Borgerrådgiveren et fald i antal henvendelser med dette tema i anden halvdel af 2012, mens der er konstateret en lille stigning igen her i begyndelsen af 2013. Der er fortsat en positiv dialog med den berørte afdeling om emnet.

2.2.2 ”Jeg føler, at jeg er til offentligt skue”

Borgerrådgiveren har også haft en del henvendelser vedrørende borgeres oplevelse af, at betjeningen i Udbetalingsafdelingen foregår ved en skranke med ringe mulighed for diskretion også i henvendelser af meget privat karakter. Nogle borgere har givet udtryk for, at det opleves som ydmygende at skulle ansøge om økonomiske støtte og at fremlægge diverse former for dokumentation foran andre borgere, som venter på, at det bliver deres tur. Ligesom det for nogle opleves som noget grænseoverskridende at være vidende til andre borgere til tider noget følelsesladede reaktioner i forbindelse med deres henvendelse.

Borgerrådgiveren er bekendt med, at der er planlagt en ændring af de fysiske rammer for borgerhenvendelser til Udbetalingsafdelingen. Det er dog Borgerrådgiverens vurdering, at det vil være hensigtsmæssigt, at der i afdelingen afsøges mulighed for at løse problematikken med at varetage borgernes behov for diskretion ind til denne ændring i de fysiske rammer kan iværksættes.

2.2.3 ”Jeg bliver flere gange sendt hjem efter yderligere dokumentation”

Et andet tilbagevendende tema i relation til Udbetalingsafdelingen er borgeres oplevelse af, at det kan være svært at honorere de krav, som Udbetalingsafdelingen stiller til dokumentation i forbindelse med diverse ansøgninger om økonomisk hjælp. Nogle borgere klager over, at de må møde op med dokumentation op til flere gange, fordi de ikke får en ordentlig vejledning i, hvilke dokumenter de skal vedlægge ansøgningen, inden den kan behandles. Andre borgere giver udtryk for, at de ikke kan få den hjælp, som de har brug for til at overskue, hvilken dokumentation der forlanges.

Borgerrådgiveren vejleder i disse tilfælde borgerne om, at det er et lovmæssigt krav om dokumentation, som Udbetalingsafdelingens medarbejdere har pligt til at efterleve, og at deres ansøgning ikke kan behandles før al relevant dokumentation er indhentet.

Samtidig er det også Borgerrådgiverens anbefaling, at Udbetalingsafdelingen løbende vurderer på, om deres vejledning omkring krav til dokumentation kan klargøres yderligere, således at det er så klart som muligt for borgerne, hvilke dokumenter de skal indhente.

Det er endvidere Borgerrådgiverens holdning, at personalet bør være opmærksom på, at nogle borgere på grund af handicap eller andre problematikker kan have særlig behov for hjælp til at udfylde ansøgningskemaet og indhente den nødvendige dokumentation.

2.2.4 ”Der sker ikke noget i min sag”

En del borgere henvender sig, fordi de oplever, at der ikke sker noget i deres sag. Det er primært borgere, som har været på kontanthjælp i en lang periode, for nogle borgeres vedkommende er der tale om år, eller borgere som er på sygedagpenge, og som ikke oplever, at der foregår en afklaring af deres fremtidige arbejdsevne og muligheder for selvforsørgelse.

I disse tilfælde vejleder Borgerrådgiveren om lovgivningen og intentionen bag, og forsøger at gøre det klart for borgeren, at afklaring af arbejdsevne og mulighed for selvforsørgelse er en meget langvarig og kompliceret proces, for på den måde at medvirke til en forventningsafstemning i forhold til, hvilke fremtidsscenarier de kan have foran sig.

I den forbindelse gør Borgerrådgiveren opmærksom på, at en lang sagsbehandlingstid ikke i sig selv er udtryk for, at der er sket en fejl i sagsbehandlingen, det kan være fordi, sagen er mere kompliceret end først antaget, f.eks. fordi afdelingen skal indhente yderligere oplysninger eller foretage yderligere undersøgelser.

I nogle tilfælde anbefaler Borgerrådgiveren, at borgeren anmoder afdelingen om et møde, for at få afdelingens vurdering af, hvilke muligheder og tidsperspektiver, de ser for borgeren, således at borgeren ad den vej kan få klarhed over, hvad der fremadrette forventes at ske i deres sag. I andre tilfælde har Borgerrådgiveren udformet en klage på borgerens vegne, og anmodet afdelingen om at informere borgeren om det fremadrettede forløb og tidmæssige perspektiver, som afdelingen vurderer det ud fra borgerens handleplan.

Det er i den forbindelse Borgerrådgiverens anbefaling, at afdelingerne er opmærksomme på, at orientere borgerne om, at sagsbehandlingen bliver længere end først antaget, og at borgere kan få en status på deres sag, når de henvender sig. Alternativt er der risiko for, at borgernes tillid til og forståelse for de nødvendige sagsbehandlingsskridt undermineres.

Udover den manglende afklaring af eksempelvis borgerens økonomiske situation, kan en forlængelse af sagsbehandlingen medføre, at borgerne i tiden hvor sagen behandles, er afskåret fra at få sagen prøvet ved en klageinstans, hvilket i sidste ende kan betyde, at borgerne lider et økonomisk tab, mister en rettighed eller muligheden for at gøre en rettighed gældende.

2.2.5 ”Lægekonsulenten siger noget andet end min læge”

Borgerrådgiveren har fået mange henvendelser fra borgere, der er noget undrende og uforstående overfor, at de har udtalelser fra deres læge eller speciallæge om deres helbredsmæssige tilstand, som enten ikke anerkendes eller anfægtes af Norddjurs Kommunes lægekonsulent. Ved disse henvendelser vejleder Borgerrådgiveren om lægekonsulentens rolle i forhold til at yde lægefaglig rådgivning til sagsbehandleren, således at denne kan træffe afgørelser i forhold til arbejdsmarkedsrettede tiltag og fremtidig forsørgelse.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der her ofte opstår en del misforståelser, som er meget frustrerende og forvirrende for borgeren. Borgerrådgiveren skal på den baggrund opfordre til, at afdelingerne løbende overvejer, hvorledes man i højere grad overfor borgerne kan formidle, hvordan udtalelser fra egen læge eller speciallæge indgår i sagsbehandlerens vurdering, og hvilke principper, som ligger bag afdelingens anvendelse af lægekonsulentens udtalelser og disses relation til udtalelser fra egen læge eller speciallæge.

2.2.6 ”Der er ingen sammenhæng i sagsbehandlingen mellem de forskellige afdelinger”

Borgerrådgiveren får ind imellem henvendelser fra borgere, som ikke kan se sammenhængen i den indsats og de tilbud, som de modtager fra forskellige afdelinger i Norddjurs Kommune og eventuelt også fra det regionale sundhedsområde.

Borgerrådgiveren vejleder i disse tilfælde om lovgivningen og intentionen bag, og forsøger at gøre det klart for borgeren, at der internt i Arbejdsmarkedsafdelingen skelnes mellem sagsbehandling i relation til borgerens forsørgelse og den arbejdsmarkedsrettede indsats, men at kommunen er forpligtet til at foretage en helhedsorienteret indsats overfor borgerne. Samme krav om helhedsorienteret indsats gør sig gældende, hvis en borger har sideløbende sager i relation til begge de to direktørområder Økonomi og Velfærd.

Herudover orienterer Borgerrådgiveren om, at alle tiltag, som har med borgens helbredsmæssige situation at gøre varetages af det regionale sundhedssystem, og at der ikke er forpligtende dialog eller samarbejde mellem tilbud på dette område og de kommunale tilbud, som er rettet mod forsørgelse eller beskæftigelsesfremmende eller -afklarende tiltag. Borgerne oplever her oftest frustration, når der er lange ventetider på den undersøgelse eller behandling, som forestår inden Arbejdsmarkedsafdelingen kan foretage den videre sagsbehandling i forbindelse med afklaring af borgeren i forhold til beskæftigelsesmuligheder.

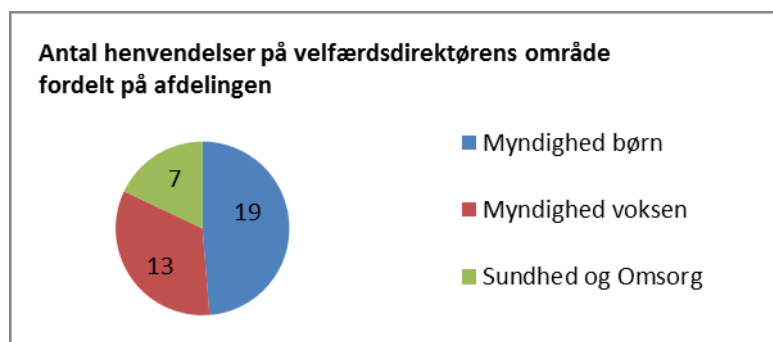
I nogle tilfælde anbefaler Borgerrådgiveren, at borgeren anmoder afdelingen om et møde, for at få en afklaring og forventningsafstemning i forhold til, hvordan den samlede indsats hænger sammen, og hvilke områder de forskellige afdelinger i kommunen tager sig af.

I andre tilfælde har Borgerrådgiveren udformet en klage på borgerens vegne, og anmodet afdelingen om at klargøre sammenhængen mellem de forskellige tiltag internt i kommunen, og orientere borgeren om det fremadrettede forløb og eventuelt også de tidmæssige perspektiver.

2.3 Velfærdsdirektørens område

Henvendelser på velfærdsdirektørens område fordeler sig på de forskellige afdelinger som illustreret i figur 3.

Figur 3



Det er Borgerrådgiverens vurdering, at antallet af henvendelser på velfærdsdirektørens område udgør et forholdsvis spinkelt grundlag i forhold til at påpege tendenser eller komme med anbefalinger i noget særligt omfang, hvorfor afsnittene nedenfor primært vil være en beskrivelse af de emner, som henvendelserne generelt har vedrørt.

2.3.1 Myndighed Børn

På dette område har der blandt andet været klager i forbindelse med afdelingens håndtering af underretninger. Nogle borgere, som har indgivet en underretning, henvender sig, fordi de ikke får informationer om, hvilke tiltag kommunen har sat i værk efter underretningen er modtaget. Nogle borgere giver udtryk for, at de slet ikke er klar over, om deres underretning er modtaget.

I disse tilfælde orienterer Borgerrådgiveren om, at det ikke er lovligt for kommunen, at informere om, hvilke tiltag en underretning eventuelt har afstedkommet, medmindre man er forældremyndighedsindehaver. I tilfælde af at en borger ikke har fået en bekræftelse på, at en underretning er modtaget, henviser Borgerrådgiveren til, at borgeren kontakter afdelingen for at få en sådan. Borgerrådgiveren oplyser også om, at kommunen informerer forældremyndighedsindehavere, såfremt der er modtaget en underretning om deres barn.

Herudover har nogle borgere henvendt sig med forskellige problematikker i forbindelse med anbringelser. Der har her været to henvendelser fra borgere, som er ansat som plejefamilie, hvor de har oplevet det problematisk at samarbejde og kommunikere med kommunen, i forbindelse med uenighed omkring børnenes placering og i forbindelse overdragelsesforløb ved barnets ophør hos en plejefamilie. Borgerrådgiveren er ikke gået nærmere ind i disse sager, idet Borgerrådgiveren ikke har kompetence til at behandle klager vedrørende ansættelse i Norddjurs Kommune.

Der har herudover været henvendelser fra forældre til anbragte børn, som har oplevet problemer i forhold til samvær og manglende information. En enkelt har henvendt sig, fordi forældrene oplevede, at de var kommet i klemme mellem deres bopæls kommune og den kommune, hvor børnene var anbragt. I to af disse tilfælde har Borgerrådgiveren vurderet, at der var behov for, at afdelingen udarbejdede et svar til borgeren for at imødekomme dennes utilfredshed.

2.3.2 Myndighed Voksen

På dette område har klagerne ikke grupperet sig i egentlige klagetemaer. Eksempelvis har en borger med erhvervet hjerneskade henvendt sig for at klage over oplevelse af manglende koordinering af indsatsen mellem Myndighed Voksen og Arbejdsmarkedsafdelingen. Et andet eksempel har været klage over oplevelse af uretfærdigt afregningssystem ved afregning for kost i et botilbud. Et tredje eksempel har været en klage fra en ung borger, som ikke oplevede, at han kunne få en afgørelse på hans ansøgning om at blive visiteret til et botilbud. Herudover har Borgerrådgiveren ydet støtte og bisidder funktion i relation til en ung gravid kvinde, som var i dialog med afdelingen om anbringelse af hendes ufødte barn.

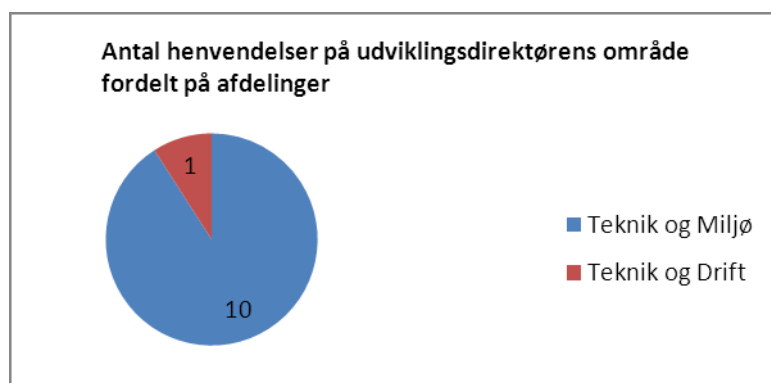
2.3.3 Sundhed og Omsorg

Fire af disse henvendelser har været vedrørende Ældreområdet og omhandlet behov for råd og vejledning i forbindelse med plejevederlag og indsendelse af klage. To henvendelser har været vedrørende mulighed for bevilling af hjælpemidler og en henvendelse har vedrørt klage i forbindelse med kørsel til behandling, fordi der ikke var mulighed for at medbringe de nødvendige hjælpemidler, trods det borgeren mente, at afdelingen var bekendt med borgerens behov.

2.4 Udviklingsdirektørens område

Henvendelser på udviklingsdirektørens område fordeler sig på de forskellige afdelinger som illustreret i figur 4.

Figur 4



Som det fremgår af figur 4 har stor set alle henvendelser vedrørt Teknik og Miljø. En del henvendelser har været i relation til utilfredshed med givne byggetilladelser eller mangel på samme. I den forbindelse indeholdt klagen en utilfredshed med, at en henvendelse til Kommunalbestyrelsen var blevet besvaret af en medarbejder, uden henvendelsen var blevet set af hverken borgmester eller Direktionssekretariatet. Borgerrådgiveren har her været i dialog med afdelingen, der har orienteret om, at procedurerne i forbindelse med klager stilet til borgmester eller Kommunalbestyrelsen ikke har været helt klare for medarbejderne, men at der siden er rettet op på dette, således at alle klager rettet til borgmester eller Kommunalbestyrelsen sendes til besvarelse i Direktionssekretariatet.

3 Kontakten til administrationen

Det er Borgerrådgiverens mål, at være medvirkende til at løse eventuelle konflikter, forbedre arbejdsgangene og øge borgeres tilfredshed med sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune. I den forbindelse deltager Borgerrådgiveren gerne i møder i Direktionen, hos den enkelte direktør, fagchef og afdeling. Herudover vil Borgerrådgiveren henvende sig til forvaltningen omkring konkrete klager, der efter Borgerrådgiverens vurdering giver anledning til en nærmere dialog eller ved observation af tendenser i klagetemaer i en konkret afdeling.

Borgerrådgiverfunktionen og tilhørende opgaver er blevet præsenteret for Direktionen i Norddjurs Kommune. Direktionen opfordrede i den forbindelse til, at Borgerrådgiveren skulle deltage i personalemøder på alle niveauer således, at medarbejderne bliver informeret om Borgerrådgivernes funktion og kompetencer. Formålet er at skabe dialog omkring muligheder for samarbejde mellem Borgerrådgiveren og administrationen og at fjerne usikkerhed hos kommunens ansatte i relation til Borgerrådgivernes funktion og indhold.

Borgerrådgiveren er blevet præsenteret for alle afdelinger i udviklingsdirektørens område. Herudover har Borgerrådgiveren deltaget i personalemøder i Myndighedsafdelingen, Udbetalingsafdelingen og Sygedagpengeafdelingen. Borgerrådgiveren kontakter de resterende afdelinger i Norddjurs Kommune med tilbud om en præsentation af og dialog med Borgerrådgiveren. Det forventes, at alle interesserede personalegrupper er besøgt inden sommerferien 2013.

Borgerrådgiveren har endvidere deltaget i et informationsmøde for sygemeldte borgere, der nærmer sig varighedsbegrænsningen. Det er Borgerrådgiverens oplevelse af mødet, at det var særdeles informativt, og blev afholdt i en venlig og imødekommende tone med god plads til opklarende spørgsmål fra deltagerne.

Borgerrådgiveren blev inviteret til at deltage af Sygedagpengeafdelingen, efter at en borger henvendte sig, og klagede over tone og indhold på det informationsmøde, som vedkommende havde deltaget i. Borgerrådgiveren deltog ikke i samme møde som denne borger, og kan derfor ikke vurdere tone og indhold på præcist dette møde. Det er dog Borgerrådgiverens vurdering, at disse informationsmøder er et positivt tiltag fra Sygedagpengeafdelingens side i forhold til at orientere borgere i målgruppen, der er i en svær situation med fare for at miste deres forsørgelsesgrundlag.

Dialogen med kommunens direktion og enkelte direktørområder er væsentlig i forhold til samarbejdet mellem forvaltning og Borgerrådgiver, og Borgerrådgivningens synlighed og funktion i organisationen.

For at sikre en løbende dialog og erfaringsudveksling med administrationen sørger Borgerrådgiveren for:

- At Direktion/direktørområder/afdelinger får tilbagemeldinger om de tendenser, som Borgerrådgiveren har observeret omkring borgernes oplevelser samt eventuelle forslag til forbedringer
- At rådgive forvaltningen om sagsbehandlingsreglerne og God forvaltningsskik
- At være i løbende dialog med administrationen både i forbindelse med konkrete og mere generelle spørgsmål og med konkrete og konstruktive forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og betjening kan forbedres
- At deltage i møder i afdelingerne og drøfte udfordringerne og svare på spørgsmål

Årsberetningen forelægges og drøftes med Direktionen inden den afgives til Kommunalbestyrelsen i Norddjurs Kommune, således at Direktionen får mulighed for at komme med bemærkninger eller en indstilling i relation til Borgerrådgiverens vurderinger af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening og eventuelle opfordringer eller forslag til forbedringer.

4 Borgerrådgivernetværk

Borgerrådgiveren deltager i et netværk, bestående af de øvrige kommunale udnævnte borgerrådgivere. Netværket består af Borgerrådgivere i de 21 kommuner fra hele landet, der for nuværende har en borgerrådgiverfunktion. Antallet af kommuner med en borgerrådgiverfunktion har været stigende i perioden. Der afholdes et årligt halvdagsmøde og et årligt internat på to dage. Herudover afholdes der møder efter behov blandt de jyske borgerrådgivere. På disse møder foretages erfaringsudveksling på tværs af kommunerne, sparring omkring konkrete problematikker eller generelle emner med relevans for borgerrådgiverfunktionen, dialog og samarbejde med Ombudsmanden og inspiration fra interne og eksterne oplægsholdere.

I det daglige samarbejder borgerrådgiverne i hele landet via KLs dialogportal for borgerrådgivere, hvor der er mulighed for dialog og sparring på konkrete problemstillinger, som den enkelte borgerrådgiver arbejder med.

Borgerrådgivernetværket samarbejder med Institut for Menneskerettigheder om udbygning/etablering af en vejlederfunktion i forhold til diskrimination i Danmark. Det er netværkets og instituttets opfattelse, at det samarbejde på en hensigtsmæssig måde, kan ske gennem den enkelte kommunes Borgerrådgiver. På sigt er det instituttets hensigt at opnå et landsdækkende samarbejde gennem Kommunernes Landsforening.

5 Borgerrådgiverens virksomhed - Rammer og kompetencer

Kommunalbestyrelsen i Norddjurs Kommune besluttede i 2011, sammen med Randers og Skanderborg Byråd, at man pr. 1. januar 2012 ville oprette en fælles kommunal Borgerrådgiverfunktion for de 3 kommuner.

I Norddjurs Kommune har Borgerrådgiveren åbent om mandagen på Grenå Rådhus i mødelokale 3 og om onsdagen i administrationsbygningen i Allingåbro.

Borgere opfordres til på hjemmesiden og i informationsmaterialet til at lave en forudgående aftale om et møde, da Borgerrådgiverens opgavevaretagelse foregår flere steder rundt i kommunen ved møder og undervisning, og derfor ikke nødvendigvis kan træffes på alle tidspunkter i åbningstiden.

Funktionen varetages af:

Borgerrådgiver Jesper Cortes - telefon: 2444 4921 – e-mail: jmsc@norddjurs.dk

Borgerrådgiver Karin Lambert – telefon 3056 7751 – e-mail kal@norddjurs.dk

Sekretær Conni Stensgaard – telefon: 8915 1783 – e-mail: borgerraadgiveren@randers.dk

For en detaljeret gennemgang af Borgerrådgiverens opgaver og kompetencer henvises til Borgerrådgiverens vedtægter, der er vedlagt som bilag.