



Lejre
Kommune

Borgerrådgiverens Årsberetning 2018



Indhold

1 Indledning	4
2 Resumé og anbefalinger fra året 2018	5
2.1 Borgerens inddragelse i sagsarbejdet	6
2.2 Vejledningspligten over for borgeren	6
2.3 Sagsbehandlingstid og manglende svar til borgeren	7
3 Hvordan arbejder borgerrådgiveren	8
3.1 Læringskultur og åbenhed om fejl	8
3.2 Indstillingen til borgerens kontakt med borgerrådgiveren	9
3.3 Igangværende initiativer	10
4 Anbefalinger	11
4.1 Borgerens inddragelse i sagsarbejdet	12
4.2 Vejledningspligten over for borgeren	14
4.2.1 Hensynet bag vejledningspligten	14
4.3 Sagsbehandlingstid og manglende svar til borgeren	18
4.3.1 Lang sagsbehandlingstid	18
4.3.2 Manglende svar	19
5 Bilag: Talmateriale	22



1 Indledning

Lejre Kommune har haft en borgerrådgiverfunktion siden 2011. Jeg tiltrådte i januar 2018, og denne beretning er derfor min første. Den præsenteres for Kommunalbestyrelsen hvert år i marts, mens der i september er en mundtlig fremlæggelse i fagudvalgene, hvor de forskellige fagområder gennemgås mere indgående.

Det er urealistisk at forvente, at der ikke bliver begået fejl i den kommunale forvaltning. I stedet for at have fokus på, hvor mange henvendelser der har været hos borgerrådgiveren, finder jeg det mere interessant at skærpe opmærksomheden på, hvordan vi retter de fejl der er, og hvad vi gør for at undgå gentagelser. En fejl, som vi ikke forholder os til, er i min optik værre end ti fejl, som vi har lært af og rettet op på. Derfor siger antallet af henvendelser til borgerrådgiveren ikke ret meget om, hvordan det går med sagsbehandlingen i Lejre Kommune. Af samme årsag er talmaterialet kun med som bilag. I stedet vil jeg med denne beretning fokusere på at formidle borgernes oplevelse i deres samarbejde med Lejre Kommune.

Beretningen afgives til Kommunalbestyrelsen. Men det er mit håb, at de, der i øvrigt arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Lejre Kommune, kan hente nyttig viden og inspiration i beretningen. Skulle der være forbedringsforslag til denne beretning eller til samarbejdet, er jeg meget lydhør herfor. Jeg stiller mig også gerne til rådighed for en mundtlig uddybning, hvis det skulle være ønskeligt.

2 Resumé og anbefalinger fra året 2018

Borgernes tillid til Lejre Kommune er en forudsætning for at samarbejdet mellem fagpersoner og borgere kan fungere optimalt og at der kan findes gode og konstruktive løsninger i fællesskab. Myndigheden skal i overensstemmelse med god forvaltningsskik udøve sin virksomhed således, at det styrker offentlighedens tillid til forvaltningen. I denne beretning præsenteres tre anbefalinger, der har betydning for borgernes tillid til organisationen. I en betragtelig del af årets henvendelser, har manglende tillid netop været et omdrejningspunkt.

Når der er manglende tillid, ses der ofte også et øget konfliktniveau, hvor der bliver skabt et "fjendebillede" af den anden part. F.eks. har borgerne udtalt: *"Det handler kun om penge", "der må være en skjult dagsorden", "der er ingen der har styr på min sag", "jeg føler mig ladt i stikken"* og *"sagsbehandleren har slet ikke forstået hvad det handler om"*.

Det er ofte yderst indgribende forhold, som Lejre Kommunes medarbejdere har indflydelse på, såsom borgernes forsørgelse, undervisning og pasning af børn, støtte til udsatte familier, bevilling af hjælpemidler og enkeltydelser samt byggetilladelser. Hvis borgerne ikke har tillid til, at dette gøres på en ordentlig og ansvarsfuld måde, har flere borgere givet udtryk for, at de bliver efterladt i afmægtighed. Kommunerne har monopol på myndighedsområdet, og en lejreborgers kan derfor ikke vælge at tage sin ansøgning om kontanthjælp eller om tilladelse til opførelse af en carport hen til en anden kommune, hvis de er utilfredse med vores sagsbehandling. Denne monopolvirksomhed gør, at vi er forpligtet til at gøre os yderst umage i vores forvaltning af myndighedsansvaret.

I denne beretning præsenteres tre anbefalinger, der har betydning for borgernes tillid til organisationen:

- 2.1 Borgerens inddragelse i sagsarbejdet
- 2.2 Vejledningspligten over for borgeren
- 2.3 Sagsbehandlingstid og manglende svar til borgeren

2.1 Borgerens inddragelse i sagsarbejdet

Når vi skal nå frem til de bedste og mest konstruktive løsninger for både borgere og organisationen, så bliver løsningerne nødt til at blive fundet i fællesskab. Der har været adskillige henvendelser fra borgere, der ikke oplever, at de bliver inddraget i sagsarbejdet. De føler ikke, at deres synspunkter bliver tillagt vægt i processen, når der findes alternative muligheder for indsats. De giver udtryk for, at deres holdning ikke respekteres, eller at medarbejderen ikke tror på dem. Dette forringer samarbejdsklimaet mellem borgere og sagsbehandlere.

Borgerne er eksperter på eget liv. Denne ekspertviden skal kombineres med medarbejdernes og eksterne samarbejdspartneres faglige kompetencer, til at finde en løsning, der giver mening for både borgere og organisationen.

Det anbefales, at der fortsat er fokus på inddragelse af borgerne i sagsarbejdet, og at der arbejdes videre med de tiltag, der allerede er iværksat på området.



2.2 Vejledningspligten over for borgeren

Vejledningspligten er udgangspunktet for at undgå, at borgerne lider et retstab. En stor del af lovgivningen på det kommunale område er

kompleks og ændres ofte. Det er derfor ikke forventeligt, at en almindelig borger skal kende til egne rettigheder og pligter. I stedet er myndigheden forpligtet til at yde vejledning både før, under og efter en ansøgning behandles. Vejledningspligten stiller store krav til, at alle medarbejderne, og ikke kun sagsbehandlere, kender både eget og andre sagsområder indgående.

Der har i årets løb været adskillige henvendelser fra borgere, hvor dette ikke var tilfældet, hvilket har medvirket til, at borgerne har fået forkert eller mangelfuld vejledning.

Det anbefales, at der er fokus på vejledningen, og at medarbejderne klædes fagligt på til at kunne løfte denne opgave.

2.3 Sagsbehandlingstid og manglende svar til borgeren

Overholdelse af sagsbehandlingstider og god kommunikation med borgerne er afgørende for, at borgerne har tillid til, at vi tager hånd om deres situation.

Der er en del borgere, der henvender sig i frustration over, at de enten ikke hører noget fra deres sagsbehandler, eller at sagsbehandlingstiden trækker ud uden at det kommunikeres til borgeren. Flere borgere giver udtryk for at manglende svar og procesorientering, giver en utryghed ved sagsstyringen og undergraver borgerens tillid til sagsbehandlerne faglige kompetencer. I en travl arbejdsdag er det tilsyneladende et område, der bliver nedprioriteret for nogle sagsbehandlere, men det er nedbrydende for samarbejdsrelationen.

Det anbefales at øge fokus på at få overholdt de svarfrister, der er fastsat for Lejre Kommunes medarbejdere, således at der er overensstemmelse med, hvad borgerne bliver vejledt om på hjemmesiden, og hvad de rent faktisk oplever i kontakten.



3 Hvordan arbejder borgerrådgiveren?

Formålet med borgerrådgiverens funktion er:

- at styrke dialogen mellem borgerne og Lejre Kommune
- at tilbyde uafhængig vejledning til borgerne
- at behandle klager over sagsbehandlingen.

Der har fra 2018 været et ønske om et øget fokus på den forebyggende og forbedrende indsats i organisationen. Dette for at forbedre forholdene på et mere generelt niveau i mødet med borgerne. Denne del fylder ca. halvdelen af borgerrådgiverens arbejdstid.

3.1 Læringskultur og åbenhed om fejl

Hvis vi i Lejre Kommune gerne vil lære af borgernes tilbagemeldinger til os, så kræver det en faglig stolthed og et ønske om, at vi bliver dygtigere til vores arbejde. Dette forudsætter en åbenhed til at erkende fejl og rette op på dem, når noget er gået galt. Samtidig er en nysgerrighed og en åben tilgang en forudsætning for at indgå i en konstruktiv dialog med en borger, der føler sig dårligt behandlet.

Heldigvis har vi borgere, der trods en dårlig oplevelse, alligevel henvender sig til borgerrådgiveren for at komme med forandringsforslag, eller borgere der gerne deltager i dialogmøder med læring som formål. På denne måde kan vi brede viden ud til organisationen, så det ikke kun kommer den berørte borger til gode, men medvirker til at højne kvaliteten af den generelle borgerbetjening.

Forudsætningen for denne indsats er et tæt samarbejde med medarbejdere og ledelse. Fokus er at skabe den korteste vej fra problem til

løsning for borgeren og for kommunen. Det opnås gennem en samarbejds- og dialogorienteret tilgang.

Der var allerede skabt gode samarbejdsrelationer imellem organisationen og den tidligere borgerrådsgiver, hvilket har været et fint afsæt for at videreudvikle samarbejdet. Det har i dette afsæt været en fornøjelse at opleve, hvor godt jeg som borgerrådsgiver er blevet taget imod af organisationen. Jeg oplever typisk en velvillighed til at indgå i en konstruktiv dialog på baggrund af borgernes oplevelser og en lyst til at justere og rette op på eventuelle uhensigtsmæssigheder.

For at fastholde et forebyggende læringsperspektiv er der faste samarbejds møder med centercheferne, hvor vi drøfter tendenser i henvendelserne på et mere overordnet plan samt de aktuelle henvendelser, når det er relevant.

Samtidig har jeg let adgang til direktionen, hvilket er en fordel i de tilfælde, hvor en problemstilling går på tværs af centrene. Jeg oplever overordnet set en stor lydhørighed i organisationen over for de borgerperspektiver, jeg præsenterer.



3.2 Indstillingen til borgerens kontakt med borgerrådsgiveren

Enkelte borgere giver udtryk for, at sagsbehandleren stiller spørgsmålstegn ved, hvorfor de har kontaktet borgerrådsgiveren. Dette har disse borgere oplevet som ubehageligt eller som at blive mistænkelig-

gjort. Andre borgere henvender sig for at få råd og vejledning, men er ikke interesserede i yderligere involvering i sagen, da de er bekymrede over, hvad det evt. vil betyde for deres sagsbehandling, hvis borgerrådgiveren kontakter sagsbehandleren.

Hvis borgeren giver udtryk for utilfredshed med sagsbehandlingen, er det derfor vigtigt at understrege, at en del af vejledningspligten er at vejlede om muligheden for at klage til borgerrådgiveren. I organisationen bør der være en forståelse af, at en henvendelse til borgerrådgiveren altid medfører et læringsperspektiv, som kan være til gavn for det fremadrettede samarbejde med borgeren.



3.3 Igangværende initiativer

En del af min tid går med at følge eller deltage i andre relaterede arbejdsopgaver. Jeg er, eller har blandet andet været, involveret i følgende initiativer:

- Der findes et sted, hvor vi taler sammen (kompetenceudviklingsforløb med fokus på at dygtiggøre ansatte til at gennemføre gode samtaler med borgerne med henblik på bl.a. at nedtrappe potentielle konflikter og øge tilliden til samarbejdet mellem borger og kommune)
- Din Indgang (arbejdet med helhedsorienteret sagskoordinering)

- Der findes et sted, hvor vi skaber tid til det vigtigste (tiltag for at understøtte, at vi bruger tid til det, der giver mening for borgerne og medarbejderne i forhold til kerneopgaverne)
- Der findes et sted, hvor vi rykker sammen (kompetenceudviklingsforløb for at fremme samarbejdet omkring kerneopgaverne og pejlemærkerne)
- Sikkerhedsudvalget (GDPR-arbejdsgruppe og deraf afledte aktiviteter)

Borgerrådgiverens involvering i udviklingsinitiativer hjælper med til at implementere viden og ønsker om forandringer på baggrund af de borgerhenvendelser, der har været til borgerrådgiveren. Flere borgere giver udtryk for, at det er betydningsfuldt for dem, at deres erfaringer bliver brugt til læring.





4 anbefalinger

Jeg har i årets henvendelser set en tendens til, at der med fordel kan gøres en indsats for at opbygge tilliden imellem borgerne og Lejre Kommune i de sager, hvor samarbejdet er gået skævt.

Derfor hænger de tre anbefalinger i årets beretning tæt sammen og har alle tre tillid som omdrejningspunkt. For lige netop tillid og relationen imellem sagsbehandler og borgeren kan være afgørende for, at der kan skabes den forandring, som kan være gavnlige for både borgeren og Lejre Kommune.

Tilliden skabes blandt andet gennem borgerinddragelse, vejledning og forventningsafstemning til sagsbehandlingstider.

Borgerinddragelse og vejledning er ofte to sider af samme sag. En måde at inddrage borgeren på, kan f.eks. være at vejlede om forskellige muligheder for støtte, hvor borgeren kan være med til at undersøge, hvad der giver mest mening i lige netop denne situation. Det er med til at opbygge tilliden imellem borger og sagsbehandler.

Vejledning om en sagsproces og forventningsstemning i forhold til, hvor lang tid det tager at behandle en ansøgning, og hvad det kræver at oplyse en sag tilstrækkeligt, er ligeledes med til at opbygge en tillid.

Nedenfor gennemgår jeg de tre anbefalinger:

4.1 Borgerens inddragelse i sagsarbejdet

4.2 Vejledningspligten over for borgeren

4.2 Sagsbehandlingstid og manglende svar til borgeren

4.1 Borgerens inddragelse i sagsarbejdet

Kommunalbestyrelsen har vedtaget fire pejlemærker, som skal skabe det gode samarbejde om kerneopgaverne og derved få skabt kernevefærd. Herunder er "borgernes og "stedernes" viden og handlekraft i centrum". Det er målsætningen, at beslutninger truffet af kommunen tager udgangspunkt i både faglig viden men også borgernes virkelighed, motivation og problemforståelse.

Ligeledes forpligter retssikkerhedslovens § 4 kommunen til, at "*borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed*".

Af hensyn til retssikkerheden, skal borgerne orienteres om de oplysninger, der ligger i sagen, samt om de overvejelser, der gøres med hensyn til at indhente andre oplysninger. Denne orientering, vejledning og inddragelse af borgerne er nødvendig for, at der kan etableres et reelt samarbejde om at finde de mest hensigtsmæssige løsninger. Hvad tænker borgerne, der skal til for at løse deres egne udfordringer? I denne proces er det vigtigt, at borgeren bliver gjort bekendt med de faglige overvejelser, som sagsbehandleren gør sig, for at borgeren kan have en reel indflydelse på løsningerne.

Eksempel 1

En borger har kontakt med Lejre Kommune, da der er forskellige tiltag omkring borgerens børn. Der er en bekymring for det ene barns trivsel, og der skal derfor laves en ny børnefaglig undersøgelse. Borgeren er bekymret for, hvordan undersøgelsen vil påvirke barnet. Borgeren protesterer derfor over, at der ikke kun nøjes med et tillæg til den eksisterende undersøgelse og spørger samtidig til processen omkring undersøgelsen. Dette for at kunne forberede barnet på omfanget af samtaler. Disse indsigelser opfatter sagsbehandleren som om, at borgeren ikke vil medvirke til undersøgelsen, som gennemføres uden borgerens medvirken.

Eksempel 2

Flere forældrepar beskriver, at deres oplevelse af, at deres barn med diagnose ikke trives eller ikke vil i skole, ikke bliver taget alvorligt på skolen. Forældrene ser et barn, som de vurderer har det rigtig svært efter en lang belastende skoledag og derfor har store adfærdsmæssige udfordringer i hjemmet. Skolen har ikke det samme billede, og forældrene oplever, at de afvises i deres problemforståelse. Flere forældre har givet udtryk for, at de har følt, at der er stillet spørgsmålstejn ved deres forældreevne. Først når barnet ikke længere vil komme i skole (skolevægring), eller barnet også reagerer på skolen, oplever forældrene en vilje til at gå i dialog om skoletilbuddet. På dette tidspunkt er barnets udfordringer eskaleret og et mere omfattende skoletilbud kan derfor være nødvendigt. Det kan også være vanskeligt, at få barnet tilbage i skole igen.



Anbefalinger til borgerens inddragelse i sagsarbejdet

Det anbefales, at fokus øges på borgerinddragelse i Lejre Kommune. Det er allerede et politisk besluttet fokusområde, og implementeringen af dette fokus er i gang på flere områder. Projekter som "borgerstyrede puljer" og "din indgang" er fine eksempler på, hvor der reelt ændres i måden at tilrettelægge sagsbehandlingen på. En del medarbejdere er allerede i 2018 blevet undervist i metoden fra "Styrket Borgerkontakt". Denne metode sætter fokus på god kommunikation, konflikthåndtering og på oplevelsen af fairness i sagsbehandlingen. Tankegangen bag disse metoder kan med fordel rulles ud som en generel tilgang i borgerkontakten i Lejre Kommune.

4.2 Vejledningspligten over for borgeren

En del borgere oplever, at de ikke får korrekt eller tilstrækkelig vejledning. Andre borgere får kun hjælp til det, de henvender sig om. Vejledning og inddragelse i sagsarbejdet hænger i mange tilfælde sammen, da sagsbehandleren ved inddragelse af borgeren kan blive opmærksom på andre hjælpebehov, og derved gribe forebyggende ind med en tidlig indsats.

4.2.1 Hensynet bag vejledningspligten

Det primære hensyn i vejledningspligten er, at borgeren ikke skal udsættes for et retstab pga. uvidenhed eller misforståelser. De love, som kommunerne forvalter, er på mange områder kompleks og ændres ofte pga. politiske aftaler. De ansatte skal vejlede borgeren om dennes rettigheder og muligheder. Det er nødvendigt, fordi det i sagens natur er svært for borgeren at gøre sin ret gældende, hvis vedkommende ikke er bekendt med at en given regel findes eller ikke forstår indholdet af den.

På det sociale område er det relevant at forstå dette i sammenhæng med § 4 i den sociale retssikkerhedslov, som handler om, at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved sagsbehandlingen. Den mulighed kan borgeren kun benytte, hvis vedkommende er orienteret om, hvordan sagsbehandlingen foregår. Desuden er vejledningspligten skærpet på det sociale område som følge af den sociale retssikkerhedslov § 5:





”Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.”

Omfanget og indholdet af vejledningen må baseres på en aktuel vurdering af den givne situation. Af udtalelser fra Ombudsmanden fremgår det, at forvaltningen er forpligtet til, på eget initiativ, at vejlede borgeren om pågældendes rettigheder, hvis det er åbenlyst, at borgeren har brug for råd og vejledning. Det betyder også, at sagsbehandleren bør overveje, om borgeren skal have vejledning om andre muligheder for at få hjælp, hvis man giver et afslag.

Eksempel 3

En borger med flygtningestatus og en traumatisk baggrund bliver henvist til behandling 30 km væk. Behandlingsstedet gør et beskæftigelsesrettet team i kommunen opmærksom på, at det kan være nødvendigt at hjælpe borgeren med udgiften til transport. Teamet giver borgeren afslag på ansøgningen efter den beskæftigelsesrettede lovgivning uden at vejlede borgeren om, at vedkommende kan søge om at få udgiften dækket som en enkeltydelse. Da der er kendskab til, at borgerens er sprogligt udfordret, ville det have været god sagsbehandlingsskik at få samtykke til at videre-sendende ansøgningen til den relevante afdeling. På den måde ville medarbejderen være med til at sikre, at borgeren ikke lider et rettighedstab pga. manglende forståelse for Lejre Kommunes organisatoriske opbygning.

Det kan have konsekvenser for borgerne, hvis de ikke får korrekt vejledning. Det er svært for borgerne at vide, hvilke afdelinger der tager sig af de forskellige problemstillinger. Det kan også være svært for medarbejderne at kende til reglerne inden for andre områder. Hvis ikke medarbejderen har kendskab til andre dele af organisationen, kan vedkommende uforvarende komme til at give urigtig eller mangelfuld vejledning, og derved sætte borgeren i en u hensigtsmæssig situation.

Eksempel 4

En borger har under et psykotisk udfald smadret sin lejlighed på en måde, der gør den farlig at bo i, når borgeren efter indlæggelse skal flytte hjem. Borgeren vejledes af en medarbejder om, at der skal tilkaldes håndværkere for at reparere de personfarlige skader i lejligheden, og at kvitteringerne skal gemmes, så der efterfølgende kan søges en enkeltydelse til dækning af udgiften. En anden medarbejder sørger for at tilkalde en håndværker. Da borgeren efterfølgende søger om enkeltydelse i en anden afdeling, får vedkommende afslag, da der iflg. reglerne skulle være søgt om dækning til udgiften inden reparationen var sat i gang.

I dette tilfælde lider borgeren et retstab, da hverken borgeren eller den pågældende medarbejder, har forståelse for de regler og arbejdsgange, der er gældende i andre afdelinger af organisationen.

I arbejdet med kerneopgaverne og pejlemærkerne er der fokus på, at organisationen skal finde løsningerne i tæt samarbejde med bl.a. borgere og virksomheder. Det er imidlertid en forudsætning, at borgerne kender deres muligheder, så de kan være aktivt deltagende og tage ansvar. De har brug for viden om procedurer og sagsgange for at kunne medvirke ved behandlingen af deres sag, og de har brug for vejledning om, hvilke muligheder de har for at få støtte med henblik på så vidt muligt at blive uafhængige af det offentlige system på sigt. Også her er vejledningspligten relevant.

Anbefaling til vejledningspligten over for borgeren

Borgerrådgiveren anbefaler, at ledelsen sætter vejledningspligten på dagsordenen og sørger for, at medarbejderne er klædt på til at yde fyldestgørende råd og vejledning til borgerne. Medarbejdernes viden om andre retsområder i organisationen skal øges og der skal være et større fokus på et tættere tværfagligt samarbejde. Borgerrådgiveren bidrager gerne til at udbrede viden om, hvordan vejledningspligten skal forstås i praksis.

4.3 Sagsbehandlingstid og manglende svar til borgeren

Lang sagsbehandlingstid kan have store økonomiske og personlige konsekvenser for de berørte borgere og virksomheder. Det har ofte også en stor betydning for, om borgeren er tilfreds med og har tillid til forvaltningen.

4.3.1 Lang sagsbehandlingstid

Der er kommet adskillige henvendelser om lang sagsbehandlingstid. Det har både handlet om, at de fastsatte tidsfrister i lovgivningen ikke bliver overholdt, men også at de tidsfrister, der er fastsat af Kommunalbestyrelsen, bliver overskredet. I nogle tilfælde er det lovlige fristoverskridelser, men hvor sagsbehandleren dels glemmer at orientere borgeren om, at sagsbehandlingen trækker ud, og dels ikke får givet en begrundelse for, hvorfor det sker. Andre gange er der tale om ulovlige fristoverskridelser.

Ved klager over sagsbehandlingstid kan borgeren klage til andre klageinstanser såsom det Kommunale Tilsyn eller Ombudsmanden, men klagesagsbehandlingstiden er ofte så lang, at det ikke har nogen betydning. Derfor er borgeren i praksis efterladt uden andre handlemuligheder end henvendelse til borgerrådgiveren, når sagsbehandleren ikke overholder tidsfristerne.

Eksempel 5

En forælder fik bevilget midlertidig tabt arbejdsfortjeneste for at kunne være hjemme med sit barn, der ikke ville i skole. Borgeren fik orlov fra sit arbejde. Sagsbehandlingen af skoleplaceringen trak ud, og der blev ikke forventningsafstemt med borgeren. Derfor kunne borgeren heller ikke give arbejdspladsen besked om, hvornår borgeren ville komme tilbage til arbejdet. Denne usikkerhed kunne arbejdspladsen ikke indrette sig på, og det resulterede derfor i at borgeren blev fyret fra arbejdet.

Hvis en sag bliver hjemvist fra en klageinstans til fornyet behandling, er det i sagens natur en prioriteringssag, da det er en borger, der allerede har ventet længe på en afgørelse. Typisk er det grundet manglende oplysninger eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, at kommunen anmodes om at behandle sagen på ny. Derfor anbefales det, at denne del af sagsbehandlingen opprioriteres, så sagsforløbet gøres så kort som muligt.



4.3.2 Manglende svar

En del borgere oplever, at de lægger en besked til deres sagsbehandler eller sender en mail, uden at få svar tilbage. Desværre har der også været flere eksempler på, at de efterfølgende sender mail eller lægger besked til en koordinator eller en leder med samme resultat. En borger udtalte i den forbindelse, da hun havde forsøgt at få kontakt igennem flere uger, at "det er som at slå i en dyne". Flere borgere spørger også til, om deres sagsbehandler mon er blevet sygemeldt, siden de ikke har hørt fra dem.



Denne adfærd er tillidsnedbrydende. Det er på baggrund af henvendelserne ikke muligt at konkludere, om denne adfærd er symptomatisk for borgerkontakten i Lejre Kommune, men selv få hændelser af denne type er med til at skabe en negativ fortælling om kommunen.

Eksempel 6

En borger henvender sig til borgerrådgiveren, da vedkommende har forsøgt at kontakte sin sagsbehandler ad flere gange på både mail og telefon. Det har stået på igennem tre uger, uden at borgeren er blevet kontaktet. Borgeren er meget bekymret for sin situation og vil meget gerne have hjælp til det videre forløb. Borgerrådgiveren tager kontakt til sagsbehandleren, der udtrykker forståelse for borgerens situation og giver udtryk for at ville tage kontakt til borgeren. Halvanden uge efter kontakten med borgerrådgiveren har borgeren fortsat ikke hørt noget fra sin sagsbehandler.

Der er fastsat svarfrister for, hvor lang tid Lejre Kommune må bruge på at besvare en henvendelse fra en borger. Erfaringen fra henvendelserne til borgerrådgiveren er, at i de tilfælde hvor sagsbehandlerne ikke får besvaret henvendelser fra borgerne, er samarbejdet imellem sagsbehandleren og borgeren yderst anstrengt.

Anbefaling til lang sagsbehandlingstid og manglende svar til borgeren

Det anbefales, at der kommer et øget ledelsesmæssigt fokus på at sikre overholdelsen af tidsfristerne fastsat lovgivningsmæssigt og af Kommunalbestyrelsen. Samtidig skal principperne om god sagsbehandlingsskik, der blot er almindelige snusfornuftige regler for god adfærd i det offentlige, overholdes. F.eks. kan der arbejdes med forventningsafstemning om sagsbehandlingstiden ved første samtale, procesorientering til borgerne, hvis sagsbehandlingen trækker ud og forankring af de vedtagne svarfrister i Lejre Kommune.



5 Bilag

Antallet af henvendelser til borgerrådgiveren repræsenterer kun en forsvindende lille del af den borgerkontakt, der er i Lejre Kommune. Samtidig afspejler sagstallene også den indsats, der bliver gjort for at skabe opmærksomhed om funktionen. Hvis borgerrådgiveren f.eks. har holdt borgerrettede oplæg inden for et område, vil der kunne ses en stigning i sagsantallet uden at kvaliteten af sagsbehandlingen nødvendigvis er faldet. Af samme årsag er tallene ikke opgjort inden for de forskellige fagområder.

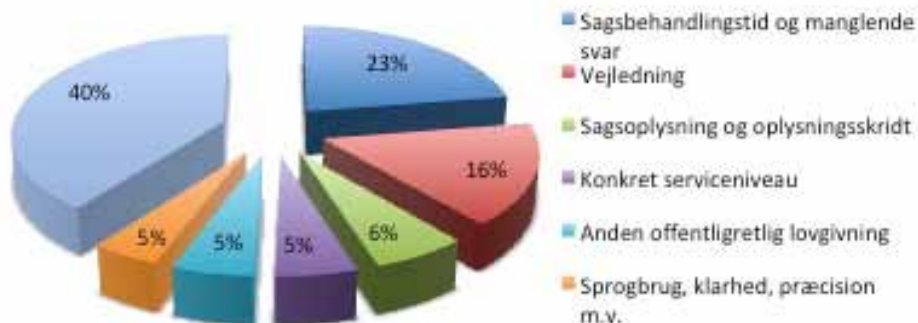
Tallene er ikke en generel tilfredshedsmåling og siger ikke noget om den generelle kvalitet i sagsbehandlingen i Lejre Kommune. I stedet kan tallene præcist påpege, hvad det er for forhold, der giver anledning til klager og henvendelser til borgerrådgiveren, og hvor der er plads til forbedring.

Borgerrådgiveren fører statistik over antallet og typer af henvendelser fra borgere og virksomheder. Det er antallet af selvstændige klageforhold, der bliver noteret. Én henvendelse vedr. et sagsforløb (hovedsag) kan derfor godt medføre flere klageforhold. Hvis f.eks. borgeren både klager over manglende partshøring i forbindelse med en afgørelse og lang sagsbehandlingstid, så vil dette blive registreret som to forskellige klagesager i statistiksystemet (en hovedsag og en følgesag). Det er dog med en hvis forsigtighed, at flere forhold registreres, da der ikke er et ønske om at få et kunstigt højt sagsantal. I mange af henvendelserne giver borgeren udtryk for manglende inddragelse i sagsforløbet. Det er dog kun i de tilfælde, hvor det har været hovedproblematikken, at det er registreret som sådan.

I 2018 har tallene overordnet vist at:

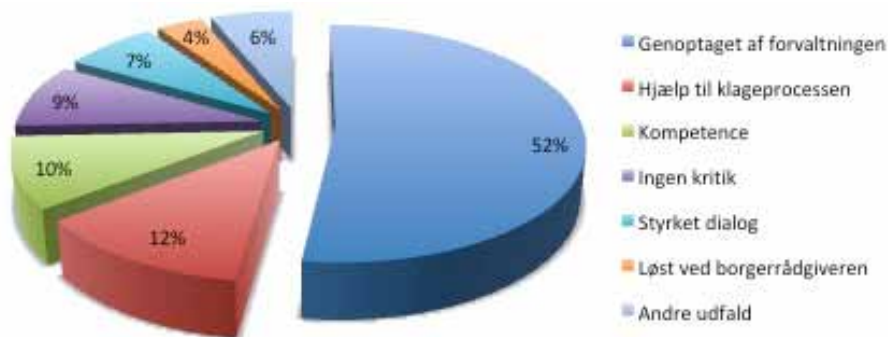
- 132 forskellige borgere har henvendt sig til borgerrådgiveren.
- Der er registreret 174 forskellige sager
- Ca. 70 % af sagerne har været klageforhold (123 sager).
- Klageforholdene er fordelt på 113 forskellige sagsforløb (hovedsager) og 10 følgesager
- De resterende 30 % er hovedsageligt vejledning (10 %) og vejvisning (8 %) i den kommunale organisation

Cirkeldiagram over typer af klagesager



”Andre forhold” dækker over typer af klager, der kun har været enkelte klager over; såsom f.eks.: begrundelse i afgørelserne, det generelle serviceniveau, berigtigelse, journalisering, klagevejledning, partsaktindsigt, venlig og hensynsfuld optræden, åbenhed og tillid, parts-høring, opfølgning, besvarelse af rykkerbreve, anvendelse af digital kommunikation og klager over afgørelsen.

Cirkeldiagram over udfaldet af klagesagerne ved borgerrådgiveren



I langt de fleste af henvendelserne bliver klagesagerne genoptaget af forvaltningen, når borgerrådgiveren har været involveret. Det er et udtryk for, at centrene er gode til at se på egen praksis og få rettet op på de eventuelle u hensigtsmæssigheder, der måtte være.



Lejre
Kommune

Lene Munck Vilstrup
Borgerrådgiver
Marts 2018

Tlf. 46 46 44 20
borgerraadgiveren@lejre.dk