



Borgerrådgiver

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSRAPPORT FOR 2016



MARTS 2017
LOUISE HARE STIDSEN

INDHOLD

1. Forord	Side 3
2. Tilbageblik og formål	Side 4
3. Tilgang til opgaven	Side 5
3.1. <i>Vejledning, udredning og klage</i>	Side 5
4. Henvendelser i 2016	Side 7
4.1 <i>Henvendelser fordelt på typer og fagcentre</i>	Side 7
4.1.1 <i>Vejledning</i>	Side 8
4.1.2 <i>Udredning</i>	Side 9
4.1.3 <i>Klage</i>	Side 10
4.2 <i>Egen drift undersøgelse/undersøgelsessag</i>	Side 11
5. Anbefalinger til fremtidige fokusområder	Side 13
6. Borgerrådgiverens øvrige aktiviteter	Side 16
7. Bilagsliste	Side 17

1. Forord

Dette er min første skriftlige årsrapport som borgerrådgiver i Odsherred Kommune. Jeg tiltrådte stillingen medio august 2015. Stillingen havde på det tidspunkt været ubesat siden januar, og funktionen skulle først genoplives og løbes i gang igen, før der var noget at berette om¹.

Formålet med en årsrapport er først og fremmest at orientere Byrådet om årets henvendelser til borgerrådgivningen og komme med betragtninger og anbefalinger til at forbedre kommunens praksis.

Yderligere har jeg det formål med årsrapporten, at jeg gerne vil fortælle om min tilgang til opgaven, og hvordan jeg arbejder med den viden, jeg opnår på baggrund af borgernes² henvendelser.

Jeg vil indlede denne rapport med et kort tilbageblik på funktionen siden opstart. Herefter beretter jeg om min tilgang til opgaven. Dette følges af en opgørelse af henvendelser i 2016 med kommentarer. Herefter vil give mine anbefalinger til fremtidige fokusområder som en konklusion på henvendelser til borgerrådgivningen i 2016 samt et kort overblik over mine øvrige aktiviteter.



Odsherred, marts 2017
Louise Hare Stidsen

¹ I stedet for en egentlig årsrapport for kun få måneder af 2015, blev det aftalt, at jeg afholdt et indlæg på et temamøde og præsenterede resultatet af de henvendelser, jeg havde haft, og hvilken tilgang jeg havde haft. Den præsentation, jeg afholdt, kan ses som bilag 1.

² 'Borger' skal forstås som juridisk person. Borgerrådgivningen er et tilbud for såvel den enkelte borger, som en virksomhed, forening m.fl. Når jeg fx skriver om henvendelser fra borgere, så kan der også være tale om en henvendelse fra en virksomhed, forening eller andet.

2. Tilbageblik og formål

Den første borgerrådgiver tiltrådte i Odsherred Kommune i 2011. Funktionen blev på daværende tidspunkt oprettet i henhold til kommunestyrelseslovens § 65e som en uafhængig funktion ansat direkte under Byrådet. Ideen var, lig andre borgerrådgiverfunktioner i andre kommuner, at etablere en slags uafhængig kommunal ombudsmandsfunktion, som kunne vejlede både borgerne og organisationen i forhold til kommunens forvaltning.

Da den daværende borgerrådgiver fratrådte sin stilling i januar 2015, valgte Byrådet i Odsherred Kommune at gentænke funktionen. Resultatet blev, at man i sommeren 2015 opslog en stilling som borgerrådgiver m.v.³

Overordnet er opgaven borgerrådgivning, men ydermere var tanken dels, at der kunne indgå råds- og nævnstjening, men der blev også lagt vægt på, at den kommende borgerrådgiver skulle være konsulent for administrationen, fx i form af undervisning, sparring til processer og arbejdsgange m.v.

Borgerrådgiveren er dermed i dag ansat på '§ 65e-lignende vilkår' på Byrådets mandat til bl.a. at vejlede borgere om deres rettigheder i forbindelse med sagsbehandlingen, behandle klager over Odsherred Kommune m.v. Funktionen har reference til kommunaldirektøren om borgerrådgiveropgaven og til sekretariatschefen om personale- og arbejdsforhold samt arbejdsopgaver, som ikke er borgerrådgivning.

³ Se bilag 2. Job- og kompetenceprofil. Borgerrådgiver m.v.

3. Tilgang til opgaven

Jeg har åben træffetid på mandage og torsdage på hhv. biblioteket i Nykøbing og i Asnæs. Tanken bag er, at biblioteket udgør et neutralt rum, modsat fx et mødelokale på rådhuset eller på et administrationscenter. Borgerne har mulighed for at møde op uden forudgående aftale. Jeg tager også på hjemmebesøg, hvis en borger er dårligt gående, lider af angst eller lignende. Borgerne kan også træffe mig over telefon eller e-mail⁴. Det er via sidstnævnte kanaler, jeg får de fleste henvendelser.

Den råd og vejledning, jeg yder i borgerrådgivningen, er lige så forskelligartet som de mennesker, der kommer ind ad døren. Når en borger henvender sig til mig, tager jeg altid udgangspunkt i borgerens egen oplevelse af situationen. Men det er meget forskelligt, hvilke skridt det efterfølgende afføder. Det kan være alt lige fra en hurtig telefonsamtale til en længerevarende og løbende kontakt til borgeren med flere møder, gennemgang af til tider mange sagsakter og dokumenter og kontakt til en eller flere medarbejdere og ledere i administrationen.

Fælles for alle henvendelser er dog, at min tilgang er baseret på dialog. Den dialogbaserede tilgang kommer også til udtryk i samarbejdet med administrationen, hvor min opgave ofte er at udrede en sag, som borgeren enten oplever er gået i hårdknude, hvor dialogen er gået i stå eller ikke er til at overskue. Der er ofte mange følelser på spil for borgeren, hvor forvaltningen ofte ser på sagen med nøgterne 'bevillingsbriller'. Her bliver det afgørende for mig at kunne være det led, der får borgerens henvendelse gjort til noget, som det pågældende center kan handle på, fx i form af at løfte en vejledningspligt, at kommunikere en forventet sagsbehandlingstid ud, hvis den er overskredet osv.

Med baggrund i ovenstående tilgang deler jeg henvendelser op i tre kategorier:

- Vejledning
- Udredning
- Klage

De tre kategorier uddyber jeg på næste side. Jeg vil blot her tilføje, at om en sag hører til den ene eller den anden kategori hænger sammen med borgerens ønske kombineret med, at jeg forsøger at finde den egentlige årsag til borgerens henvendelse eller ønske om at klage.

3.1 Vejledning, udredning og klage

Mange borgere henvender sig med et ønske om vejledning i forhold til et specifikt spørgsmål. Andre borgere henvender sig i udgangspunktet med en klage, men hvor det kræver en nærmere udredning af sagen, måske i dialog med administrationen for at få dæmmet op for det, der egentlig er borgerens ønske - ofte blot handling i en sag. Og når borgeren gennem vejledning har fået behørigt overblik over sin egen sag, og når der kommer gang i dialogen, ender det ofte med, at der ikke længere er noget at klage over.

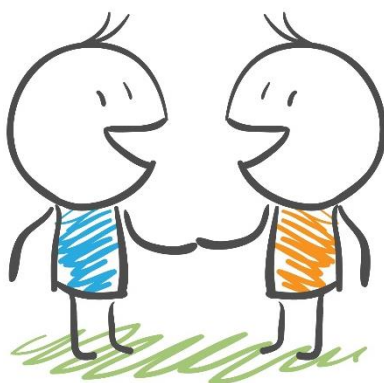
⁴ Som bilag 3 kan ses den folder, som er udarbejdet for borgerrådgivningen i Odsherred Kommune.

Jeg vil i det følgende give et par eksempler på hver sagstype, dels for at beskrive opdelingen, dels som eksempel på min tilgang, og på hvad borgeren kan forvente, når de henvender sig til borgerrådgiveren.

Under kategorien vejledning kan man finde eksempler på sager, hvor en borger fx har fået en afgørelse, som vedkommende ikke forstår, og som borgeren derfor ønsker at få gennemgået og få vejledning til, hvordan han kommer videre med. Det kan også være en sag, hvor en borger ønsker at kende den forventede sagsbehandlingstid for at kunne vurdere, om han ønsker at klage, hvis fristen er overskredet. Men der er også borgere, der simpelt hen henvender sig til mig, fordi de ikke ellers ved, hvad de skal gøre for at få kontakt til kommunen.

Under kategorien udredning ligger sager, der som oftest starter med, at borgeren gerne vil klage. Her er opgaven - i dialog med borgeren - at få konkretiseret problemstillingen. Et eksempel er en sag, hvor borgeren ikke oplever at være blevet hørt, før forvaltningen har truffet en afgørelse. Her er mit udgangspunkt, at jeg først og fremmest ”undersøger på begge sider af bordet”, fx om borgeren er blevet partshørt m.v. i processen. Der kunne også være tale om en sag, hvor dialogen mellem borger og sagsbehandler er gået i hårdknude, og hvor min opgave bliver at hjælpe med at få gang i dialogen igen. Her bliver borgerrådgivningen en mere medierende rolle. Endelig er der kategorien klager. Her placerer jeg sager, som ender med en decideret klage. Det kan enten være, hvor jeg hjælper borgeren med at finde klagepunkter, og borgeren fremfører dem på egen hånd, eller hvor borgeren har brug for håndholdt hjælp hele vejen. Mit udgangspunkt er altid, at de borgere, der kan på egen hånd, selvfølgelig skal selv. Jeg har enkelte eksempler på enten handicappede, ældre m.fl., som jeg har oversendt en klage for. Her er det måske vigtigt at nævne, at jeg som borgerrådgiver aldrig kan være borgerens partsrepræsentant, men udelukkende er en rådgivende funktion i forhold til borgeren⁵.

Slutteligt vil jeg nævne, at jeg desuden får de klager til gennemsyn, der stiles til borgmesteren. Det sker for at se, om der er sager eller klager, der går igen. Desuden er der en vigtig læring, som jeg med et borgerperspektiv kan samle op på.



⁵ Der er i skrivende stund ved at blive udarbejdet et sæt vedtægter for borgerrådgiverfunktionen i Odsherred Kommune. Målet er en forventningsafstemning om rollen, kompetencen og referencen. Målgruppen for vedtægterne er dels borgerrådgiveren selv, administrationen og ikke mindst borgerne.

4. Henvendelser i 2016

4.1 Henvendelser fordelt på type og fagcenter

Jeg har haft 348 unikke henvendelser (førstegangshenvendelser) i 2016. Disse har samlet set udgjort 815 henvendelser i 2016. Sagerne fordeler sig, som det ses af nedenstående figurer.

Antal unikke henvendelser

Center	Vejledning	Udredning	Klage
Børn og Familie	4	4	0
Dagtilbud og Uddannelse	2	0	1
HR	1	0	0
Job og Ydelser	59	35	3
Kultur og Borger	37	4	2
Natur, Miljø og Trafik	29	3	1
Plan, Byg og Erhverv	21	11	0
Sekretariat og Digitalisering	6	1	0
Social og Psykiatri	6	9	2
Sundhed og Omsorg	29	9	8
Økonomi	22	1	0
Andet ærinde	38	0	0
Antal unikke sager i alt	254	77	17

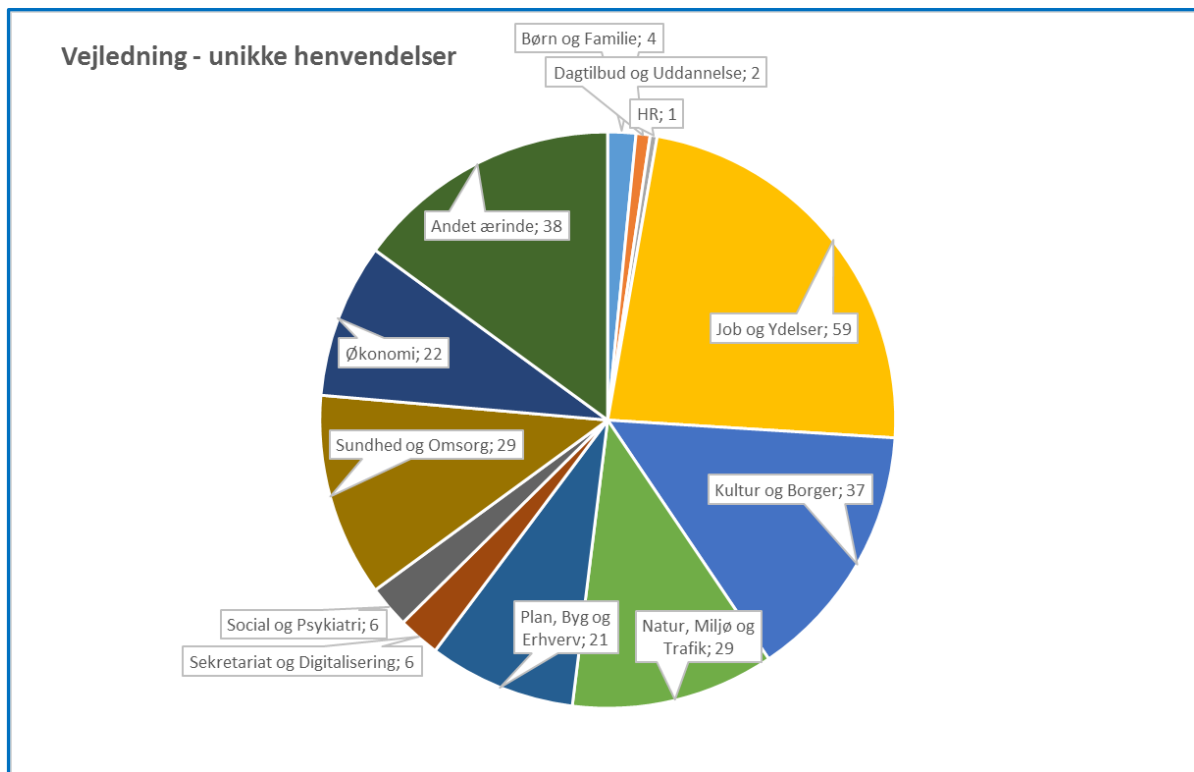
Antal henvendelser totalt

Center	Vejledning	Udredning	Klage
Børn og Familie	4	10	0
Dagtilbud og Uddannelse	2	0	2
HR	1	0	0
Job og Ydelser	85	127	113
Kultur og Borger	43	5	2
Natur, Miljø og Trafik	45	18	1
Plan, Byg og Erhverv	30	26	0
Sekretariat og Digitalisering	6	5	0
Social og Psykiatri	7	28	7
Sundhed og Omsorg	45	30	96
Økonomi	25	1	0
Andet ærinde	51	0	0
Antal henvendelser i alt	344	250	221

Når man sammenholder tallene fra de to tabeller, kan man fx se, at de tre borgere, der har haft en klagesag i Center for Job og Ydelser, har jeg samlet været i dialog med 113 gange.

4.1.1 Vejledning

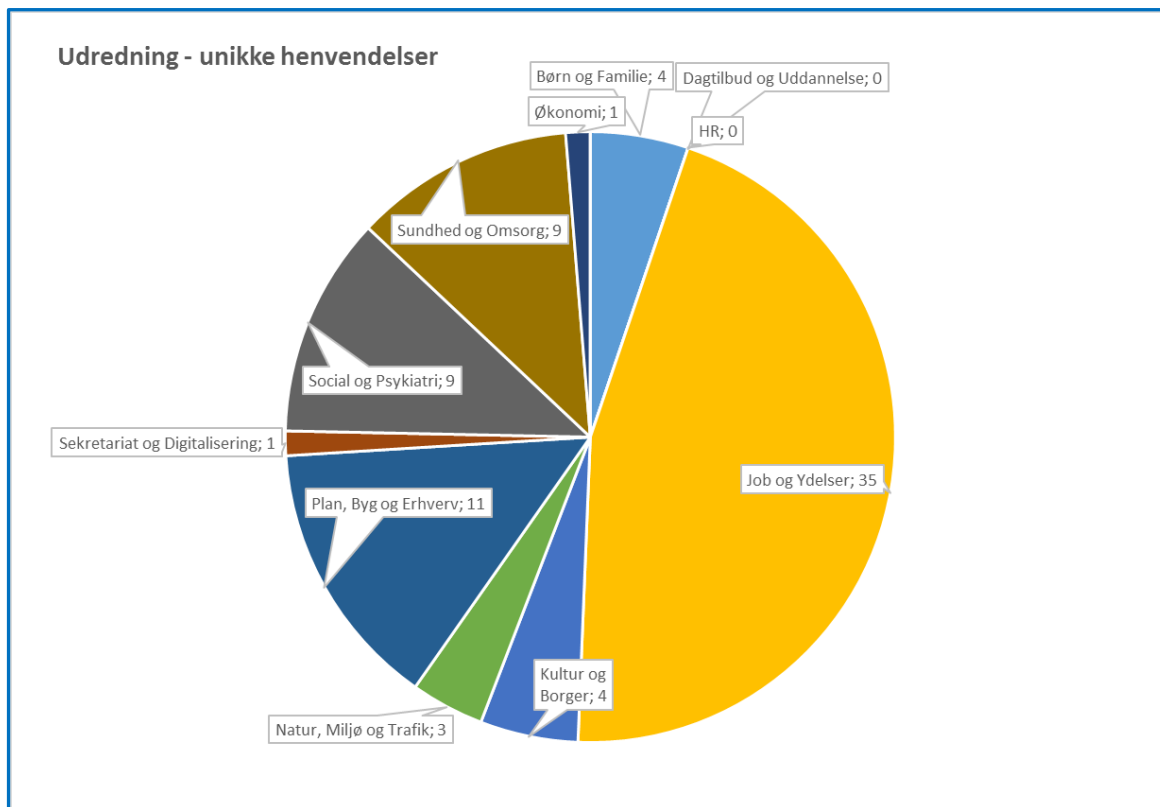
Når jeg deler mine 254 henvendelser løst med vejledning af borgeren op efter center og fremstiller det grafisk, ser det ud som følger:



Vejledningssagerne giver generelt et rigtig godt afsæt for at vurdere, hvordan borgerne oplever, at kommunen kommunikerer med dem. Når jeg fx får gentagne henvendelser fra borgere, der ønsker at kende den forventede sagsbehandlingstid i en given sag, og det er en oplysning, som borgeren kunne have fundet på egen hånd via Odsherred Kommunes hjemmeside, så kan jeg udlede, at det er muligt inden for et konkret sagsområde at oplyse mere om sagsbehandlingstiden allerede på ansøgningstidspunktet. Det kan administrationen gøre ved at arbejde mere med at henvise til hjemmesiden, tage hånd om at informationen gives i brev til ikke-digitale borgere m.v.

4.1.2 Udredning

Antallet af sager, der i 2016 er løst som en udredende opgave andrager 77 og fordeler sig som følger:



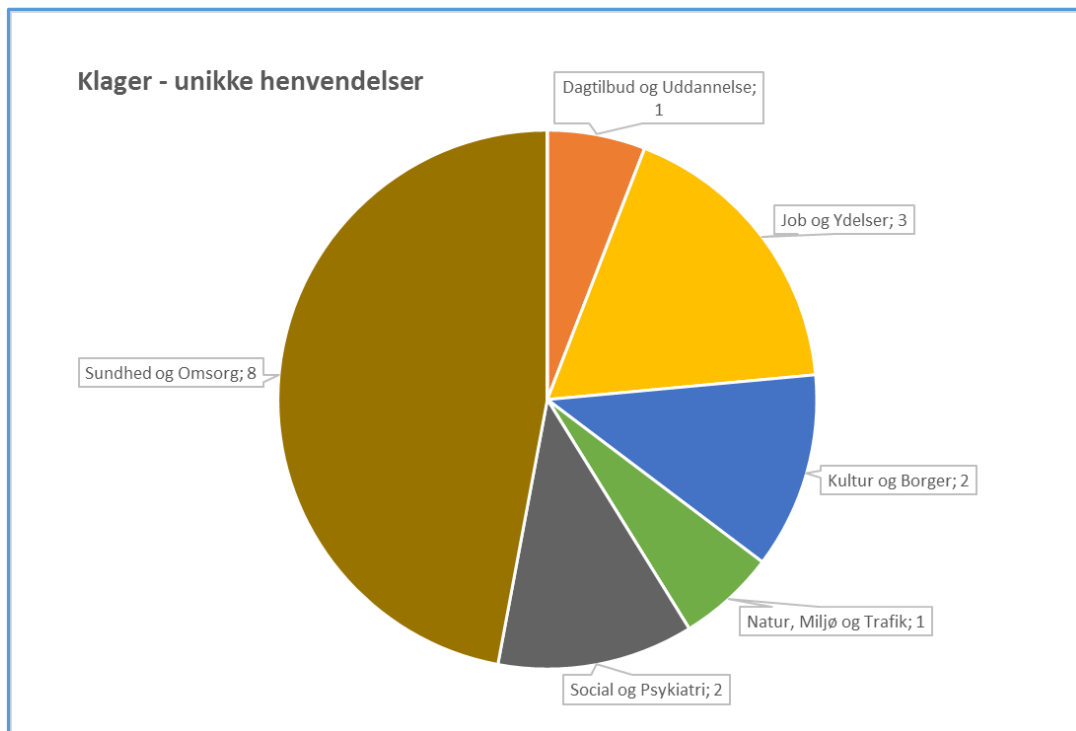
Under udredning placerer jeg, som nævnt, sager, der ofte starter med, at borgeren har et ønske om at klage, men hvor netop udredningen af sagen og dialogen med borgeren ofte ender med, at borgeren oplever det hensigtsmæssigt med en anden tilgang. Mit engagement i sagen kommer derfor i disse sagstyder ofte slet ikke til centrenes kendskab, fordi borgeren med nye redskaber i hånden formår at løse sagen på egen hånd efter endt vejledning.

En sag kan dog godt starte som en udredende opgave, men herefter ende i en klage. Det kan der være mange årsager til. Måske ender det med, at grobunden for dialog om en løsning af borgerens henvendelse er udtømt, måske starter sagen som en udredning, der viser, at borgeren med rette har en række klagepunkter, der skal vurderes af en klageinstans, fx Ankestyrelsen, det kommunale tilsyn eller lignende.

Der er ingen tvivl om, at langt de fleste af disse sager, samt klager i det hele taget, kommer fra borgere, der har en sag inden for det sociale område. Når det så er sagt, så viser mine opgørelser også, at der er stor lydhørhed fra administrationens side. Det kan ses af, at jeg har haft samlet knapt 100 henvendelser, hvor borgeren i udgangspunktet kom for at få hjælp til at klage, men hvor kun de 17 af sagerne resulterede i en egentlig klage til eller over administrationen.

4.1.3 Klage

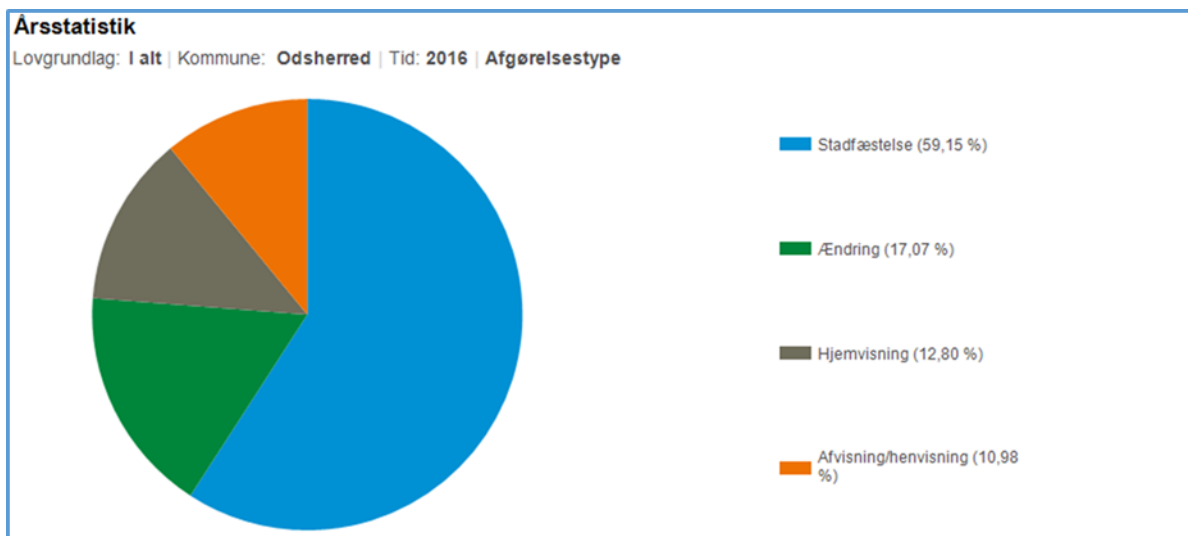
Samlet set har jeg behandlet 17 sager i 2016 som egentlige klagesager. De fordeler sig, som følger:



Der er flere årsager til, at så få af henvendelserne til borgerrådgivningen resulterer i en egentlig klage. Mange borgere trækker 'klageflaget', fordi det umiddelbart er den indsigelsesmulighed i forhold til en sag, der virker mest tilgængelig, men hvor vejen til målet, fx at opnå en bestemt ydelse, også kan opnås ved en anden tilgang, fx at ansøge om en specifik ydelse eller anmode om en bred vurdering af sin sag.

Mange borgere trækker sig også i forhold til at klage, fordi vejen til målet ad den kanal kan forekomme meget lang. Den enkelte have et akut behov for en ydelse og bakker ud ved oplysning om Ankestyrelsens sagsbehandlingstid. Andre borgere spørger sig selv, om det overhovedet nytter at klage. Og andre igen oplever det at skulle igennem en yderligere "fjern instans" som et uoverstigeligt bjerg. Og det er bl.a. her, at borgerrådgivningen har sin ubetingede berettigelse. Ankestyrelsen⁶ udfærdiger hvert år opgørelser over sager afgjort i hver kommune for det pågældende år. Her følger Ankestyrelsens opgørelse for Odsherred Kommune for 2016:

⁶ Når jeg til stadighed vender tilbage til Ankestyrelsen som eksempel, så skyldes det, at det netop er Ankestyrelsen, der er klageinstans for langt de fleste af borgere, som jeg møder i borgerrådgivningen.



Af opgørelsen ses, at 30 % af de sager, som Ankestyrelsen behandlede fra Odsherred Kommune i 2016⁷, enten førte til en ændring af kommunens afgørelse eller en hjemvisning til fornyet behandling. Det betyder, at Ankestyrelsen afgjorde, at 30 % af sagerne var ugyldigt afgjort. Det kan der være mange årsager til. Der kan fx være tale om, at en sag ikke er tilstrækkeligt belyst, eller at formkrav som fx partshøring ikke har været iværksat forud for kommunens afgørelse. Fra et borgerperspektiv viser billedet tydeligt, at det er vigtigt for borgeren at klage, hvis borgeren mener, der er grund til det. Og ikke viser billedet, at den borger, der af den ene eller den anden af de grunde, jeg skitserede som eksemplerne ovenfor, skal have et sted at henvende sig for at få råd og vejledning i denne proces.

4.2 Egen drift undersøgelse/undersøgelsessag

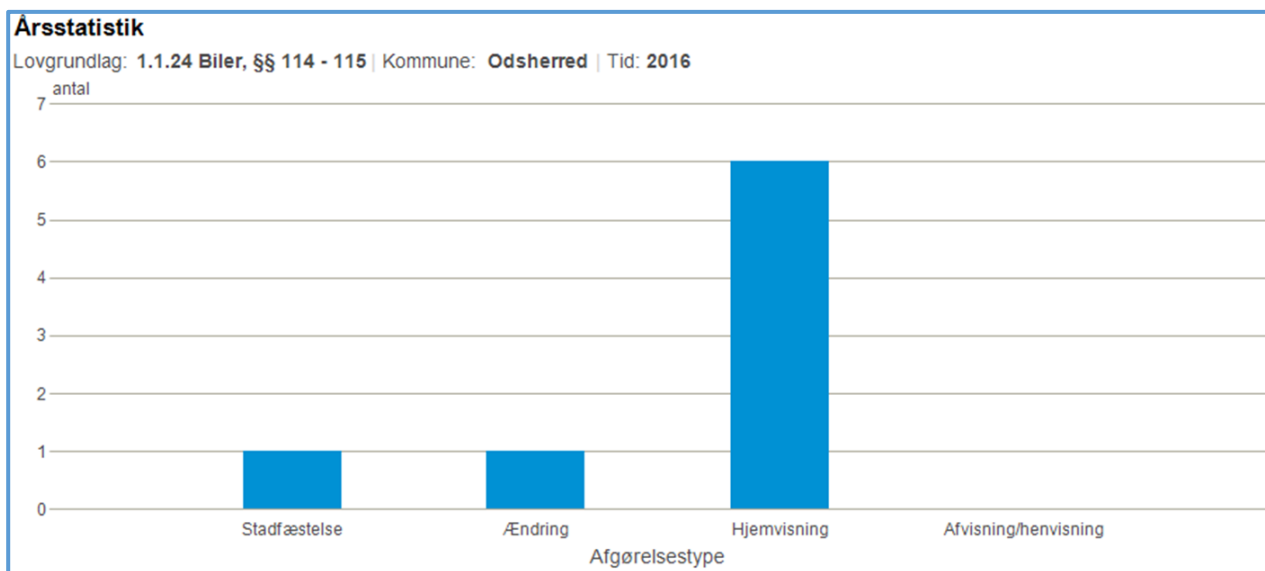
Jeg har i det forgangne år gennemført en undersøgelsessag inden for sagsbehandlingsområdet *Støtte til bil efter servicelovens §114*(handicapbiler). Incitamentet opstod som følge af en henvendelse til både borgmesteren og borgerrådgivningen fra en borger, som specifikt ønskede at klage over sit eget afslag på en ansøgning om en handicapbil. Blandt dokumenterne i borgerens sag var et brev, som oplyste borgeren om, at borgeren på linje med andre ansøgere om handicapbil kunne forvente en ekstraordinært lang sagsbehandlingstid. Den information, sammenholdt med at borgerens sag var hjemvist fra Ankestyrelsen med kritik samt med en henstilling til genbehandling, gjorde at jeg af egen drift iværksatte en generel undersøgelse af sagsområdet. Da jeg startede undersøgelsen, lå der 25 sager til behandling, hvoraf sagsbehandlingstiden var overskredet i de 15. En række af sagerne var hjemvist af Ankestyrelsen til fornyet behandling. Sagsbehandlingstiden efter hjemvisningen havde i en konkret sag varet op til 10 måneder.

For at give et konkret eksempel på, hvor langt et sagsforløb det kan give en borger, kommer her et konkret eksempel: En borger indgav en ansøgning i oktober 2014. Der blev truffet afgørelse i sagen første gang i juni 2015. Borgeren klagede, afgørelsen blev fastholdt, og borgerens klage herover blev modtaget af Ankestyrelsen til vurdering i august 2015. Ankestyrelsen afgjorde sagen

⁷ Ankestyrelsen afgjorde i 2016 i alt 164 sager behandlet af Odsherred Kommune. Kategorien *Afvisning/henvisning* dækker primært over klager, som Ankestyrelsen afviser med baggrund i, at de er indgivet efter klagefristens udløb.

og hjemviste den til fornyet behandling i januar 2016. Der blev efter fornyet sagsbehandling fra kommunens side på ny truffet afgørelse i slutningen af september 2016. Her var altså gået knap to år fra ansøgningstidspunkt til endeligt afgørelsestidspunkt.

Ankestyrelsen behandlede i 2016 i alt 8 afgjorte sager inden for området behandlet af Odsherred Kommune. Nedenstående figur viser Ankestyrelsens opgørelse i procent. Bemærk, at diagrammet baserer sig på kun 8 sager.



Som en del af min undersøgelse bad jeg i juni Center for Sundhed og Omsorg svare på, hvilke skridt, de havde taget i forhold til sagsområdet. Svaret var, at centret havde overtaget opgaven i september 2015, og at deres oplevelse var en opgave: "... som kvalitetsmæssigt, styringsmæssigt og fagligt var så dårlig leveret, at det er katastrofalt. Plus et underskud på ca. 3,5 mio. kr." Center for Sundhed og Omsorg forklarede, at de var ved at danne sig et overblik, analysere sagerne sammen med et lægekonsulentfirma, havde nedsat et team med bl.a. teamleder af hjælpeområdet og en jurist som sparring, og at de efter sommerferien regnede med at ansætte en tovholder med socialrådgiverkompetencer til arbejdet.

I min tilbagemelding på undersøgelsen til borgmesteren som formand for Byrådet lagde jeg vægt på, at det fra et borgerperspektiv var stærkt kritisabelt, at sagsbehandlingstiden var svært overskredet i en lang række af sagerne. Men jeg lagde især vægt på, at borgerne, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, har krav på individuel, konkret og skriftlig besked om, hvornår han kan forvente en afgørelse inden for netop dette sagsområde.

I lyset af svaret fra centret om, at de havde sat juridisk bistand på opgaven, meddelte jeg herefter borgmesteren, at jeg ikke på daværende tidspunkt fandt det relevant at gennemgå yderligere og dermed samtlige enkeltsager. Til gengæld fulgte jeg op på, hvorvidt borgeren fik skriftlig besked om den konkrete forventede sagsbehandlingstid, hvilket de gjorde primo august 2016.

5. Anbefalinger til fremtidige fokusområder

Samlet set har henvendelserne til borgerrådgivningen i 2016 ført til, at jeg overordnet vil anbefale administrationen⁸ følgende fokusområder:

Efteruddannelse af sagsbehandlere

Odsherred Kommune ansætter mange forskellige faglige profiler til at varetage opgaven med sagsbehandling. Fælles for sagsbehandlerne er, at kendskabet til love, regler, interne politikker m.v. er det fundament, fagligheden skal hvile på. Som virksomhed har Odsherred kommune ansvaret for, at hvis man fx ansætter en nyuddannet faglig profil, fx en biolog eller en ergoterapeut, så er efteruddannelse essentiel for at sikre god forvaltningsskik og korrekt sagsbehandling⁹.

Overholdelse af sagsbehandlingstider

Jeg modtager ofte henvendelser fra borgere, som savner en mere tydelig kommunikation om Odsherred Kommunes sagsbehandlingstider, fx i forhold til sagsbehandlingstiden på en konkret sag, eller hvor lang tid borgeren kan forvente, at forvaltningen skal have for at svare på et konkret spørgsmål¹⁰. Det er derfor min anbefaling, at forvaltningen dels udvider den forventningsafstemning, der findes på kommunens hjemmeside, men også at den indtænkes i kvitteringsvar på borgernes henvendelser, i interne arbejdsgange m.v. - alt sammen med henblik på overholdelse af sagsbehandlingstiderne generelt set.

Vejledning af borgeren

Forvaltningsmyndigheder har som bekendt pligt til at yde vejledning og bistand til borgere, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde. Jeg møder desværre ofte borgere, som ikke oplever sig imødekommet i forhold til at få den vejledning af den ene eller den anden årsag. En del borgere henvender sig desuden til mig med spørgsmål, hvor jeg henviser til den pågældende sagsbehandler for svar. Og her svarer nogle borgere herefter, at de ikke har

⁸ En helt essentiel del af min tilgang til borgerrådgiveropgaven er, at jeg har fokus på, hvordan jeg kan sikre, at den enkelte borgers henvendelse kommer flest mulige borgere til gavn. Det betyder, at jeg flere gange i 2016 har præsenteret enten Direktionen eller Chefgruppen (som også inkluderer direktørerne) for mine observationer inden for et bestemt område, som kan være med til at understøtte fx bedre sagsbehandling, bedre forventningsafstemning med borgere o.l.

⁹ Jeg har i 2016 haft en samarbejde med Odsherred Kommunes Center for HR om at sammensætte en pakke af kurser under titlen *Basis for sagsbehandlere*. Her er de kurser samlet, som er en god ide at have fokus på for at sikre basiskompetencerne hos de medarbejdere, der arbejder med sagsbehandling. Tanken er, at indholdet af den samlede pakke kan bringes i spil ved samtaler i forbindelse med nyansættelser, men fx også under MUS med henblik på generelt at sætte efteruddannelse på dagsordenen.

¹⁰ Odsherred Kommune oplyser på kommunens hjemmeside den forventede sagsbehandlingstid på en lang række områder <http://www.odsherred.dk/din-kommune/sagsbehandlingstider>. I retssikkerhedslovens § 3 er det netop et krav, at kommunen på de enkelte sagsområder inden for det sociale område skal fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse. Odsherred Kommune har tilføjelse valgt at offentliggøre fristerne på en lang række andre områder. Men her savner borgerne yderligere oplysninger, fx hvad de kan forvente tidsmæssigt i forhold til et spørgsmål til sagsbehandleren om sagens forløb. Her skal det tilføjes, at jeg ud fra borgernes henvendelser konkluderer, at der kan være stor gevinst for forvaltningen ved denne tydelige kommunikation, fx også om hvilke sager, der egentlig ligger inden for kommunens kompetenceområde. Jeg har derfor udarbejdet et udkast til en ny ”forventningsafstemmende tekst”, som udgør min anbefaling til, hvordan man kunne tilpasse tekst og tilgang, så den i højere grad signalerer rettigheder, muligheder, men også afgrænsning af opgaven. Udkastet/anbefalingen er præsenteret for Direktionen og Chefgruppen.

tillid til, at sagsbehandleren ”er på deres side” og dermed uvildigt kan få oplyst deres rettigheder og pligter i forhold til deres egen sag. Det er en vigtig observation, også fordi det er afgørende i god forvaltningskik, at myndigheden er med til at skabe tillid.

Det er naturligvis min anbefaling til administration, at man sørger for at overholde sin vejledningspligt. Yderligere kunne man medtænke den faktor i vejledningen, at det er en del af den offentlige forvaltnings dna at besvare en skriftlig henvendelse fra en borger med et skriftligt svar. Det er dog min oplevelse, at hvis målet også er en tillidsfuld relation mellem borger og sagsbehandler, så er der meget at hente ved at starte med af løfte vejledningspligten telefonisk, og så muligvis efterfølgende sende et skriftligt svar efter aftale med borgeren. Her kunne man også tilføje, at flere talrige og samstemmende undersøgelser af den offentlige forvaltning viser, at der er stor gevinst for sagsbehandleren i at bruge samtalen som sin kommunikationsform med borgeren.

Bred vurdering af sociale sager

Kommunen har pligt til at se bredt på en ansøgning inden for den sociale lovgivnings område. Det betyder også, at kommunen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning. Jeg ser dog sager, hvor den pligt til tider udfordres af kommunens organisering¹¹. Det medfører enten, at sagen for borgeren trækker i langdrag, eller at borgeren i værste fald selv kommer til at opsøge de muligheder, der er for at få hjælp. Min anbefaling er derfor, at administrationen indtænker disse udfordringer i interne arbejdsgange og koordinering.

Prioritering af hjemviste sager

Som vist ovenfor under beskrivelsen af undersøgelsessagen inden for sagsområdet *Handicapbiler*, så kan en klage, som skal behandles af en klageinstans uden for kommunalt regi, få behandlingen af en sag til at trække meget ud. En del af den lange proces er det dog min vurdering, at administrationen selv kan være med til at forkorte ved at prioritere behandlingen af sager, der er hjemvist til fornyet behandling.

Min anbefaling er derfor, at administrationen overvejer hvor i prioriteringsrækkefølgen hjemviste sager skal ligge. Det må gerne være sådan, at administrationen kan melde prioriteringen ud til borgerne, gerne de samme steder kommunen oplyser om sagsbehandlingstider.

Hjemvisninger som afsæt for korrekt sagsbehandling

Som opfølgning på ovenstående punkter er det naturligvis min anbefaling generelt, at administrationen arbejder med at sikre korrekt sagsbehandling¹².

¹¹ Et eksempel på den udfordring er en sag, hvor en handicappet borger i april 2015 søger en personlig hjælper som erstatning for sin i forvejen omfangsrige hjemmepleje. Der findes ordninger af denne type, som administreres af to forskellige afdelinger i to forskellige centre. Først træffes der afgørelse i den ene afdeling i april 2016. Borgeren klager imidlertid over afgørelsen, og først i september 2016 træffer den anden afdeling afgørelse inden for sit eget sagsområde.

¹² Her skal det tilføjes, at tallene fra Ankestyrelsens opgørelse over de 25.972 sager, de har behandlet på landsplan i 2016, viser, at Odsherred Kommune ligger lidt under gennemsnittet, når det handler om, hvor mange af kommunens afgørelser, Ankestyrelsen har stadfæstet.

Som vist betyder hjemvisninger utrolig lang sagsbehandlingstid for borgeren, men de betyder også dobbeltarbejde for administrationen. Det er derfor min anbefaling, at administrationen arbejder med at samle op på hjemvisninger og omgjorte sager generelt fra alle klageinstanser med henblik på at sikre læring i organisationen.

Hurtig og imødekommende håndtering af aktindsigter

Jeg har i det forgangne år haft en række henvendelser, der har medført, at jeg gerne vil anbefale et øget fokus på, hvordan administrationen håndterer imødekommelse af aktindsigter. Dels er der borgere, der begærer ”brede aktindsigter”, hvor sager fra flere fagområder kan være i spil, og hvor en smidig koordinering kan være med til at imødekomme borgerens begæring inden for tidsrammen i lovgivningen¹³. Dels er der borgere, som slet og ret ønsker aktindsigt med en formulering, som lyder ”i min sag”, og hvor administrationen ikke kan forvente, at borgeren kan gennemskue, at borgeren i kommunens fagsystemer kan have ganske mange sager på tværs af centre og afdelinger.

Her er det - for at understøtte borgerens tillid til forvaltning, men også med vejledningspligten in mente - afgørende at gå i dialog med borgeren om det samlede billede for at få konkretiseret disse henvendelser tilstrækkeligt til, at administrationen får sendt det relevante til borgeren og ikke blot i den gode viljes ånd fremsender samtlige af kommunens sager til borgeren, lige fra ejendomsskat over byggetilladelser til en sygedagpengesag.

¹³ En aktindsigtsanmodning skal som hovedregel afgøres snarest, dvs. inden for 1-2 dage, hvis der er tale om en ukompliceret sag og senest syv arbejdsdage efter modtagelsen, jf. offentlighedslovens § 36, stk. 2 og 3, med mindre der er tale om komplicerede sager, som vedrører et stort antal dokumenter, eller hvis anmodningen giver anledning til overvejelser af juridiske spørgsmål af mere kompliceret karakter. Hvis myndigheden ikke kan nå at færdigbehandle sagen inden for syv arbejdsdage, skal myndigheden sende et såkaldt fristbrev, hvori borgeren får en redegørelse for, hvorfor sagen endnu ikke er færdigbehandlet, og hvornår borgeren kan forvente, at sagen er endeligt færdigbehandlet. Folkeetingets Ombudsmand udkom desuden i slutningen af 2016 med en udtalelse (FOB 16/03410), hvori det præciseres, at afholdelse af ferie hos den enkelte sagsbehandler ikke i sig selv kan bevirke, at de fristerne i offentlighedslovens § 36 udsættes. Det betyder, at man som offentlig myndighed i sin arbejdsgang for aktindsigt skal indtænke, at myndigheder ikke kan ”lukke ned” for behandlingen af aktindsigtsanmodninger, men må have et beredskab, der gør det muligt at behandle sagerne inden for de frister, der er opstillet i loven.

6. Borgerrådgiverens øvrige aktiviteter

Udover at løfte borgerrådgiveropgaven i mødet med borgeren har jeg i 2016 haft andre aktiviteter som en del af mit daglige virke:

Undervisning

Jeg er medunderviser på to af kurserne i Odsherred Kommunes løbende interne udbud af kurser for kommunens medarbejder, hhv. kurset *Det udfordrende møde* og *At føre en sag*.

Projektdeltagelse

Jeg deltager som en del af projektgruppen i et projekt for samtlige af kommunens centre, hvor målet er at forbedre kvaliteten af Odsherred Kommunes standardbreve og -e-mails.

Evaluering af Borgerservice

En stor del af min tid i efteråret 2016 gik med at evaluere Økonomiudvalgets beslutning om at udflytte Borgerservice fra rådhuset i Højby til bibliotekerne i Højby og Asnæs, herunder at evaluere pejlemærkerne for det fremtidige Borgerservice.

Sekretær for Hegnssynet

Jeg har siden slutningen af 2015 fungeret som sekretær for Hegnssynet.

Netværk

Jeg har deltaget i to halvårslige netværksmøder for Borgerrådgivernetværk Øst samt det årlige todages årsmøde for borgerrådgivere i Danmark. Endvidere har jeg til stadig fokus på at danne og vedligeholde relationer i Odsherred, fx til Ældrerådet, Ældresagen, Gældsrådgivningen m.fl., idet jeg er meget bevidst om, at borgerrådgiverfunktionen langt fra er kendt af alle borgere, og at det kræver et løbende benarbejde at være til stede i flest mulige borgeres bevidsthed som et aktivt og relevant tilbud.

7. Bilagsliste

1. Plancher præsenteret for Byrådet på temamøde den 23. februar 2015.
2. Job- og kompetenceprofil. Borgerrådgiver m.v.
3. Borgerrådgiveren - til for dig. Folder.