



ÅRSBERETNING 2022 FOR BORGERRÅDGIVNING I LANGELAND KOMMUNE

Indholdsfortegnelse

Indledning og formål	3
Borgerrådgiverens funktion	3
Træffetider for borgerrådgiveren	4
Hvordan er kendskabet til borgerrådgiverfunktionen blevet styrket?	4
Henvendelser	5
Henvendelser fordelt på organisatoriske enheder	6
Type af henvendelser	6
Klager	7
Klager fordelt på organisatoriske enheder	7
Behandling af klager	8
Styrket dialog	8
Hjælp til klageproces	9
Løst ved borgerrådgiveren	9
Anbefalinger	9
Mønstergenkendelse og anbefalinger til fremtidige fokusområder	9
Dialog med forvaltningen	13
Netværk af borgerrådgivere	13
Afsluttende bemærkninger	14

Indledning og formål

Denne første beretning fra Langeland Kommunes borgerrådgiver dækker perioden 1. februar 2022 til 31. januar 2023. Langeland Kommune har haft en borgerrådgiver i en 15-timers ansættelse ugentligt siden 1. februar 2022.

Dette er min første årsberetning som borgerrådgiver. Beretningen sammenfatter mine erfaringer og giver et overblik over, hvilke henvendelser jeg har behandlet. Desuden rummer beretningen nogle anbefalinger til, hvilke områder Langeland Kommune med fordel kan fokusere på for at forbedre sagsbehandlingen og borgernes oplevelse i mødet med kommunen.

Formålet med borgerrådgiveren er at yde en endnu bedre service til borgerne ved at:

- styrke dialogen mellem borgerne og Langeland Kommune
- medvirke til at styrke borgernes retssikkerhed (overholdelse af gældende lov, god forvaltningsskik, kommunens retningslinjer m.v.)
- føre tilsyn med administrationen
- bære viden tilbage i organisationen for at styrke læring og forbedring

Borgerrådgiverens funktion

Alle borgere i Langeland Kommune kan henvende sig til borgerrådgiveren via telefon eller digital post. Der kan også med en forudgående aftale, aftales et møde med borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren tager imod henvendelser indenfor alle kommunens områder. Det er borgerrådgiverens opgave at vejlede og hjælpe borgere, der har haft en oplevelse med kommunen, som de er utilfredse med. Det kan f.eks. dreje sig om en afgørelse eller et sagsbehandlingsforløb, de ønsker at klage over. Borgerrådgiveren hjælper også borgere, der har vanskeligt ved at forstå en afgørelse eller er 'faret vild' i det kommunale system og har brug for vejvisning.

Borgerrådgiveren kan ikke ændre afgørelser, men kan vejlede borgerne om deres rettigheder og forsøge at skabe en bedre dialog med kommunens sagsbehandlere. Borgerrådgiveren er en uvildig rådgiver, som arbejder uafhængigt af organisatoriske enheder, stabe og politiske udvalg. Dette sikres ved, at borgerrådgiveren refererer direkte til kommunalbestyrelsen og selv afgør, om og hvordan en henvendelse skal behandles.

Ud over at håndtere henvendelser fra borgerne, er det borgerrådgiverens opgave at medvirke til forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Det sker ved at give sparring til sagsbehandlere og ledere i konkrete sager, samt vejlede om generelle spørgsmål.

Borgerrådgiverens fokus er på borgerens perspektiv - det vil sige, at fokus er på borgerens oplevelse af mødet med kommunen, og hvordan det kan forbedres.



Træffetider for borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren træffes:

- Arbejdstid tirsdag og torsdag
- Telefonisk henvendelse tirsdag kl. 10:00 – 14:00 og torsdag kl. 13:00 – 17:00
- Personlig henvendelse med forudgående aftale
- På telefon 23 47 36 27 eller via borger.dk
- Yderlige oplysninger findes på www.langelandkommune.dk, under kontakt, borgerrådgiver ([link](#)).

Hvordan er kendskabet til borgerrådgiverfunktionen blevet styrket?

Som borgerrådgiver arbejder jeg kontinuerligt med at udbrede kendskabet til funktionen og med at få et godt samarbejde både internt og eksternt i kommunen. I den forbindelse har jeg besøgt kommunens organisatoriske enheder, haft møder med relevante chefer og ledere samt præsenteret funktionen for en række af kommunens sagsbehandlere.

Jeg har desuden arbejdet med at udbrede og opbygge samarbejdet eksternt. Der er f.eks. afholdt møde med en frivillig forening og en samarbejdspartner, hvor det er blevet drøftet, hvornår det er oplagt, at de henviser borgere til borgerrådgiveren og omvendt.

I løbet af året har borgerrådgiverfunktionen været promoveret i avisartikler, på kommunens hjemmeside og på Facebook samt i den pjece, der er udarbejdet i forhold til funktionen, hvilket har bidraget til at udbrede kendskabet blandt borgerne i Langeland Kommune.

Derudover har borgerrådgiveren repræsenteret Langeland Kommune i det landsdækkende og i det fysiske borgerrådgivernetværk.

Ovenstående "etableringsfase" har således fyldt en del det første år, hvor især den første måned blev brugt på at udarbejde vedtægter, hjemmeside omkring funktionen mv. Der var derfor heller ikke åbent for borgerhenvendelser i den første måned af beretningsperioden.

Det er min vurdering, at der løbende er brug for at synliggøre funktionen internt og eksternt. Dels for at borgerne er bekendt med funktionen og kan benytte den ved behov, og dels for at så mange medarbejdere som muligt ved, hvad borgerrådgiverens funktion er, og at formålet med den bl.a. er at skabe læring og endnu bedre service til borgerne.

Henvendelser

Borgerrådgiveren har i perioden 1. februar 2022 til 31. januar 2023 modtaget 39 henvendelser.

En borger kan kontakte borgerrådgiveren med flere forskellige problemstillinger, og det registreres i så fald som én henvendelse pr. problemstilling, hvis henvendelserne er inden for forskellige organisatoriske enheder.

Eksempel:

En borger henvender sig, for at få hjælp til at udforme en klage over en afgørelse, som er sendt fra Familieafdelingen. Samme borger har et spørgsmål vedrørende en erstatningsindtægts betydning ved ansøgning om kontanthjælp samt ønsker at søge om enkeltydelse.

Borgerrådgiveren yder rådgivning i forhold til at udforme en klage, vejleder om reglerne for formue samt oplysningspligt i forbindelse med ansøgning om kontanthjælp og vejviser borger til kommunens selvbetjeningsløsning vedrørende ansøgning om enkeltydelser inkl. telefonnummer til rette afdeling.

Sådan en borgerhenvendelse udløser tre registreringer:

1. Hjælp til at klage
2. Vejledning
3. Vejvisning

Nogle henvendelser klares med en telefonsamtale, mens andre løber over flere måneder med samtaler, undersøgelser, kontakt til organisatoriske enheder, mæglingsmøder m.v.

Registrering af henvendelserne kan bruges til at sige noget om, hvilke forhold, der giver borgerne anledning til at kontakte borgerrådgiveren. Dette giver mulighed for at identificere mulige udviklingsområder eller tendenser i kommunens sagsbehandling.

Henvendelserne kan derfor ikke tages som udtryk for den generelle kvalitet i sagsbehandlingen. Henvendelserne giver en indsigt i nogle borgeres oplevelser af sagsbehandlingen. Indsigter, der i sig selv, kan være megen viden og læring i.

Henvendelser fordelt på organisatoriske enheder

Diagrammet nedenfor viser de henvendelser, der har været, fordelt på de forskellige organisatoriske enheder. Som det fremgår af diagrammet, har der været flest henvendelser vedrørende Familieafdelingen samt Ydelse- og Borgerservice.



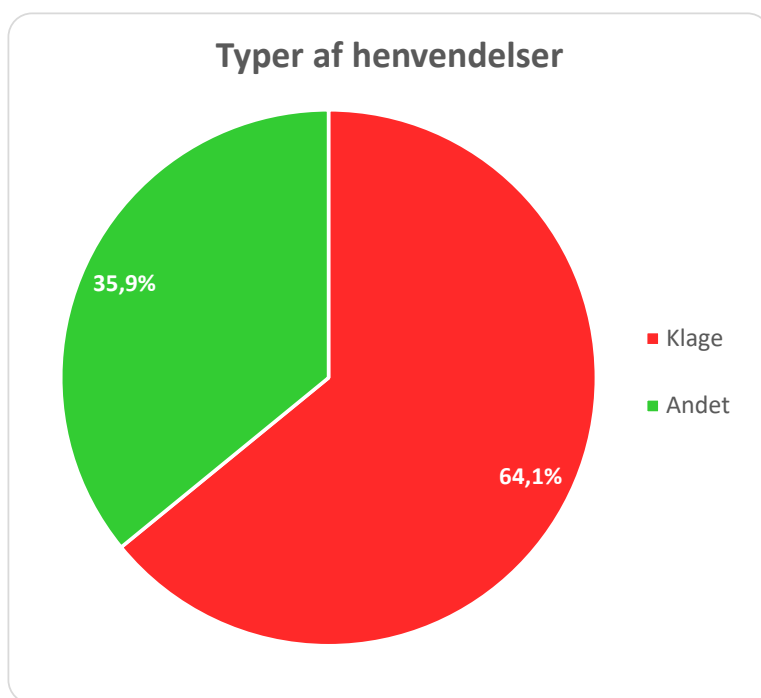
Henvendelserne i diagrammet er opgivet i procent, men svarer som tidligere oplyst til i alt 39 henvendelser.

Type af henvendelser

Borgernes henvendelser kategoriseres efter, om der er tale om en 'klage' eller 'andet'.

'Klage' dækker over henvendelser, hvor borgeren er utilfreds med noget. Det kan enten være en afgørelse eller den måde, som borgeren er blevet behandlet på. 25 af henvendelserne i beretningsperioden har været klager, hvilket svarer til 64,1 %.

'Andet' dækker over henvendelser, hvor borgeren har brug for vejledning eller hjælp til at finde vej til rette afdeling/medarbejder. Der har været 14 af disse henvendelser i beretningsperioden, hvilket svarer til 35,9 %.



Når borgerne henvender sig med 'andet', fungerer borgerrådgiveren som en form for udvidet servicefunktion i kommunen og bidrager dermed til selve formålet med at have en borgerrådgiver: At der ydes en endnu bedre service til borgerne.

Borgerne får hurtigt svar på et spørgsmål, vejledning om rettigheder eller hjælp til at henvende sig det rette sted.

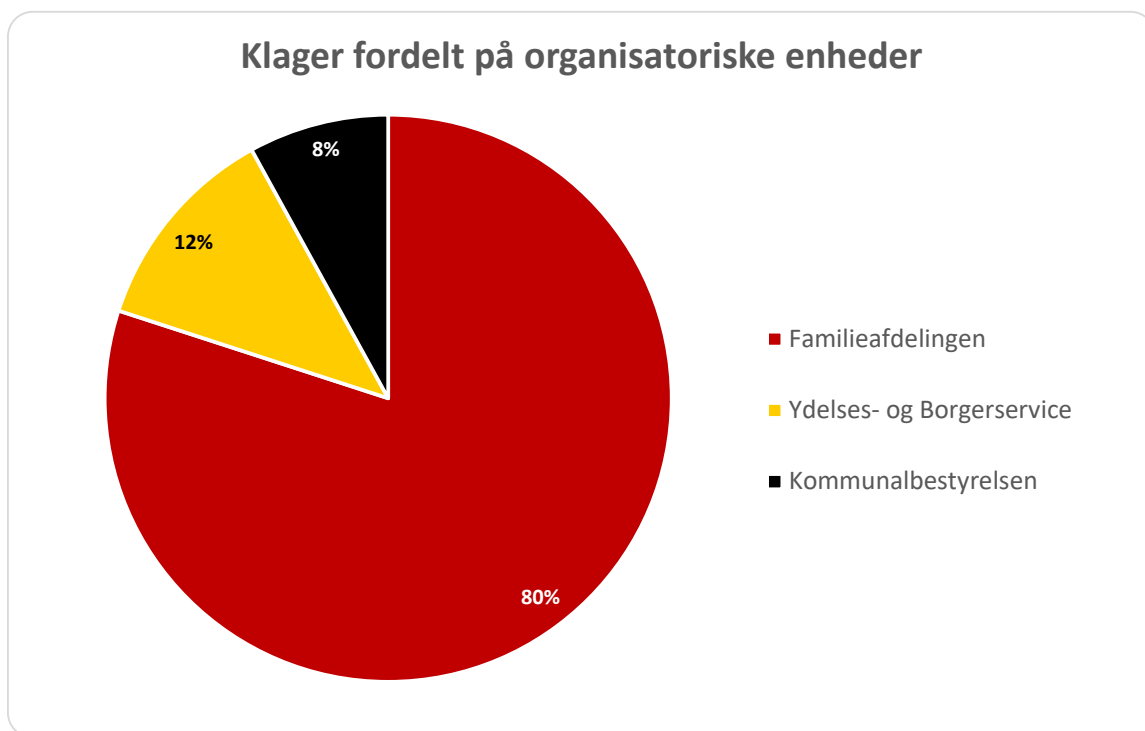
Det er borgerrådgiverens oplevelse, at borgerne er glade for denne hjælp.

Klager

Borgerrådgiveren ser kun et fåtal af alle de sager, som behandles i kommunen. Læringspotentialet findes først og fremmest i de sager, hvor borgerne klager til borgerrådgiveren.

En henvendelse kategoriseres som en klage, når borgeren er uforstående, vred over eller ked af en afgørelse eller den måde, borgeren er blevet behandlet på. Borgeren behøver ikke selv at kalde det en klage. Det er indholdet i henvendelsen, der afgør det.

Klager fordelt på organisatoriske enheder



Som det fremgår af diagrammet, er størstedelen af klagerne fra Familieafdelingen. For uddybning af indholdet i klager og mulige læringsperspektiver henvises der til afsnittet 'Mønstergenkendelse og anbefalinger til fremtidige fokusområder'.

Det er værd at bemærke, at figuren viser en fordeling af de i alt 25 klager.

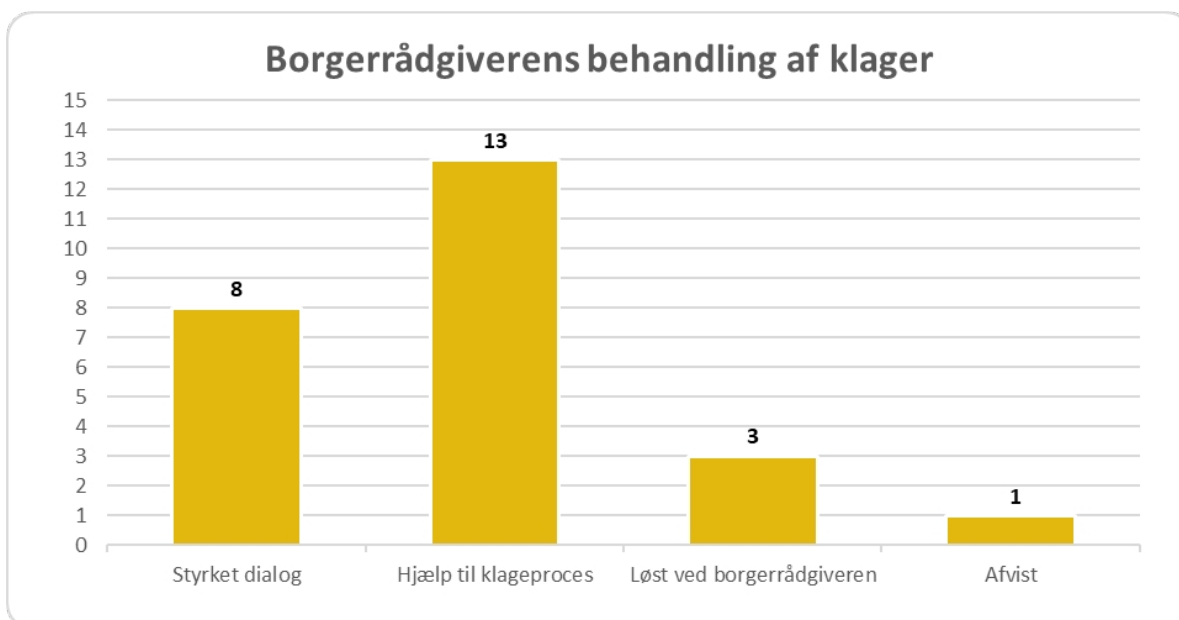
Det er ligeledes bemærkelsesværdigt, at klagerne er koncentreret på to organisations enheder. Begge organisations enheder håndterer sager, som har stor indflydelse på borgernes hverdag.

Behandling af klager

Når der er tale om en klage, kan borgerrådgiveren gøre et af følgende:

- styrke dialogen (enten ved at kontakte den organisatoriske enhed og opklare/løse misforståelser, fejl m.v., eller ved at anmode om et mæglingssmøde mellem borger, sagsbehandler og leder – med deltagelse af borgerrådgiveren)
- hjælpe med klageprocessen (ved at vejlede om klageprocedure og/eller rådgive i forhold til at udforme en skriftlig klage)
- løse klagen selv (samtalet mellem borger og borgerrådgiver løser problemet)
- afvise klagen (enten fordi sagen er forældet/for gammel, eller fordi der er tale om en sag, som borgerrådgiveren ikke har kompetence til at gå ind i)

Dermed en oversigt over borgerrådgiverens behandling af de 25 modtagne klager i beretningsperioden. Som det fremgår nedenfor, er der en overvægt i at der gives hjælp til klageprocessen og styrket dialog. Læs mere i de kommende afsnit.



Styrket dialog

I sager med behov for styrket dialog er der typisk opstået så stor mistillid til sagsbehandler/sagsbehandlingen, at borgeren har opgivet selv at kontakte den organisatoriske enhed, eller at kontakten er konfliktfyldt.

Borgerrådgiverens opgave er her at forsøge at genskabe dialogen og tilliden. I nogle af de sager, hvor der har været behov for styrket dialog, er der afholdt mæglingssmøder med borger, sagsbehandler og nærmeste leder. Behandlingen af sagen starter med, at borgerrådgiveren har en eller flere samtaler med borgeren, for at indkredse problemstillingerne, og hvad disse gør ved borgerens oplevelse af sagsbehandlingen (f.eks. at borger føler sig ignoreret, afvist, mistænkeliggjort, talt ned til, skældt ud eller lignende). Hvis borgeren giver samtykke, kontakter borgerrådgiveren den organisatoriske enhed og beskriver borgers oplevelser samt ønsket om at forsøge at bedre samarbejdet via et/flere mæglingssmøder.

I andre sager er dialogen blevet styrket ved, at borgerrådgiveren har henvendt sig til den konkrete organisatoriske enhed, og gennem drøftelse af problemstillingen med leder/chef, få løst konflikten og/eller problemstillingen.

Hjælp til klageproces

Borgerrådgiveren rådgiver borgerne om, hvordan de udformer en klage, når de ønsker hjælp til det. De borgere, der på grund af manglende psykisk overskud, fysisk handicap kan have udfordringer med at formulere sig skriftligt, kan borgerrådgiveren hjælp med at udforme en klage.

I forbindelse med udformningen af klagen lytter borgerrådgiveren til de argumenter, borgeren har til sagen og drøfter naturligvis selve afgørelsen, hvis borgeren har svært ved at forstå den. Det er helt grundlæggende for retssikkerheden, at man som borger har mulighed for at klage over afgørelser, man er utilfreds med. Derfor er det også helt afgørende, at de organisatoriske enheder reagerer på sådanne henvendelser fra borgere ved at revurdere sagen og sende den til klageinstansen (ofte Ankestyrelsen), hvis afgørelsen fastholdes.

Løst ved borgerrådgiveren

I nogle sager er det tilstrækkeligt for borgeren at gennemgå sagen med borgerrådgiveren og derved får en uvildig vejledning, hvorefter borgeren føler sig klædt på til selv at gå videre med sagen. Det sker også, at borgeren efter gennemgang og vejledning forstår sin sag bedre og ikke længere ønsker at klage.

Anbefalinger

Borgerrådgiveren kan komme med anbefalinger til organisationen. Det kaldes en anbefaling, når borgerrådgiveren skriftligt gør opmærksom på, at der er et forhold, en sagsbehandlings-procedure eller lignende, det anbefales at ændre på.

Det vurderes løbende om det er relevant at give skriftlige anbefalinger, eller om små og store forslag til forbedringer bedre sker i mundtlig sparring med relevante chefer/ledere for de organisatoriske enheder.

Jeg har i løbet af den første beretningsperiode kun kommet med skriftlig anbefaling til Familieafdelingen. Det er det område, hvor der har været flest klager, og hvor der er klage typer der går igen inden for samme kategorier og lovgivninger. Ligeledes har der på området været udskiftning af ledelse og chef, hvorfor jeg har vurderet det relevant og nødvendigt at gøre opmærksom på de områder, der klages over.

De få øvrige klager, der har været inden for de andre organisatoriske enheder, har borgerrådgiveren haft drøftet mundtligt med chefen/lederen for området.

Mønstergenkendelse og anbefalinger til fremtidige fokusområder

Registreringen af borgerhenvendelser kan bruges til at sige noget om hvilke forhold, der giver borgerne anledning til at kontakte borgerrådgiveren. Desuden giver det mulighed for at identificere mulige udviklingsområder eller tendenser i kommunens sagsbehandling. Det er i den sammenhæng relevant at se om der er mønstre i, hvad klagehenvendelserne handler om.

Set i lyset af at borgerrådgiveren ser meget få af de sager, som i alt behandles i kommunen, vurderer borgerrådgiveren, om en klagesag er udtryk for en enlig svale eller kan være udtryk for et mere generelt mønster. Med andre ord suppleres klagehenvendelserne med borgerrådgiverens erfaring med, hvordan henvendelserne håndteres af organisationen når borgerrådgiveren går ind i sagen.

Mødes borgerrådgiveren med udtryk som "sådan plejer vi at gøre", "det er der ikke tid til" eller "det er er almindelig praksis" er der grund til at tro, at den enkelte klagesag ikke er unik, men et udtryk for en praksis, som mange borgere møder.

Som det fremgår i afsnittet "klager fordelt på organisatoriske enheder" så er de klager, borgerrådgiveren har modtaget i beretningsperioden, primært klager over sagsbehandlingen i Familieafdelingen. Der kan derfor ikke konstateres nogle generelle problemer med sagsbehandlingen i kommunen. Kun i forhold til de klager, der er modtaget over sagsbehandlingen i Familieafdelingen. Det er her vigtigt at pointere, at det er en meget lille andel af de borgere, som har en sag i Familieafdelingen, der har henvendt sig til borgerrådgiveren. Det er derfor også vigtigt at se mønstergenkendelse i dette perspektiv.

Af de klager, som borgerrådgiveren har modtaget, er der en overvægt af klager, som ligger indenfor hovedkategorierne forvaltningsloven, retssikkerhedsloven, offentlighedsloven og god forvaltningsskik. Kategoriseringen indenfor de juridiske områder er foretaget af borgerrådgiveren.

På den følgende side er der udarbejdet et skema, hvori de forskellige kategorier er opstillet.

I parentes er anført den oplevelse, som borgerne har givet udtryk for, når de har henvendt sig.

<p>1. Forvaltningslovens kap. 5. Partshøring og kap. 6. Begrundelse</p> <p>Borger oplever ikke, at der er sket partshøring, ligesom deres kommentar til de afgørelser og beslutninger, der er truffet ikke fremgår af deres sag (oplevelse af, ikke at blive hørt, inddraget og taget alvorligt)</p> <p>Borger kan ikke forstå begrundelsen for afgørelsen (oplevelse af at afgørelsen er forkert)</p>
<p>2. God forvaltningskik</p> <p>Manglende svar på henvendelser (oplevelse af at blive ignoreret)</p> <p>Manglende orientering fra sagsbehandler om sagens gang (oplevelse af at sagen med vilje forhales)</p> <p>Manglende inddragelse i sagsbehandlingen (oplevelse af ikke at blive inddraget eller have indvirkning på sagsbehandlingen er medskabende til mistillid og distance hos borgerne, samt oplevelse af at sagsbehandlingen ikke sker på et lovmedholdeligt grundlag)</p> <p>Manglende indrømmelse af fejl i sagsbehandlingen (oplevelse af uretfærdighed og afmagt)</p> <p>Dårlig erfaring med at klage over sagsbehandlingen (oplevelse af ikke at blive taget alvorligt)</p>
<p>3. Retssikkerhedslovens kap. 2. Borgeren og kap. 3 a. Oplysningspligt</p> <p>Manglende orientering fra sagsbehandler om forventet tidsperspektiv for afgørelse, når den offentliggjorte sagsbehandlingstid overskrides (oplevelse af at sagen med vilje forhales)</p> <p>Manglende sagsoplysning og oplysningskridt (oplevelse af at sagen ikke er fuldt oplyst og objektivt fremstillet. Borgerne giver udtryk for, at de har en oplevelse af, at der primært lægges vægt på vanskeligheder og ikke ressourcer, når der træffes beslutninger. Det opleves som ugunstigt for borgeren samt en devaluering af dem, når ikke også ressourcer beskrives)</p>
<p>4. Offentlighedsloven kap. 3. Journalisering og § 13 Notatpligt samt kap. 5. Behandlingen af anmodninger om aktindsigt m.v.</p> <p>Manglende journalisering og notater i sagerne (oplevelse af ukorrekt sagsbehandling og at der bliver truffet afgørelser på et ikke korrekt oplyst grundlag)</p> <p>Manglende behandling om anmodninger omkring aktindsigt inden for fristen, samt manglende oplysning om fristudsættelse, når aktindsigten ikke kan behandles inden for 7 dagsfristen (oplevelse af at sagen med vilje forhales)</p>
<p>5. Databeskyttelsesforordningens artikel 16</p> <p>Manglende berigtigelse af oplysninger i sagen (oplevelse af at urigtige oplysninger bliver ved med at blive brugt i sagen til ugunst for borgeren)</p>

Borgerrådgiveren har i sin anbefaling til Familieafdelingen foreslået, at de ovenstående punkter medinddrages i de kompetenceforløb, som allerede er igangsat i Familieafdelingen. Herunder Task force og SPUK-forløb.

Ligeledes er borgerrådgiveren orienteret om, at alle igangværende sager og alle afsluttede sager, der omhandler tvangsanbringelser, inden for de sidste tre år, i Familieafdelingen er i gang med at blive gennemgået af et eksternt firma, på baggrund af henvendelse fra Ankestyrelsen. Dette vil forhåbentligt også være med til at give et indgående indblik i, hvor der er brug for forbedring eller ressourcer, i forhold til sagsbehandlingen.

Udvalgte problemstillinger og fokusområder

På baggrund af klager modtaget i denne beretningsperiode vil jeg fremhæve og komme med anbefalinger til to fokusområder.

Fokusområde 1: Sagsbehandlingstid

Der er borgere, som oplever en lang sagsbehandlingstid i forhold til behandlingen af deres sag. Den manglende afklaring er meget tyngende for borgerne. De kan ikke forstå, hvorfor det skal tage så lang tid, og hvorfor den udmeldte sagsbehandlingstid ikke bliver overholdt. Ligeledes er der borgere, som ikke får en orientering om forsinkelsen eller en forklaring på, hvad forsinkelsen beror på eller hvad status er i sagen. Derfor efterspørger de en status på sagen, når de henvender sig til mig, blandt andet fordi de frygter, at ansøgningen er blevet glemt.

Når jeg har været i dialog med afdelingen om de konkrete sager, kan jeg konstatere, at der er sager, hvor der ikke har været tilstrækkelig fremdrift i sagen, idet sagen i perioder ligger mere eller mindre stille.

Det følger af god forvaltningsskik, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud. På det sociale område er dette gjort tydeligt i lovgivningen, idet det fremgår af retssikkerhedslovens § 3, at kommunerne har pligt til at behandle en ansøgning så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Derudover skal der på det sociale område fastsættes en frist for, hvor lang tid sagsbehandlingen forventes at tage. Den frist skal offentliggøres på hjemmesiden. Hvis fristen ikke kan overholdes i den konkrete sag, så skal borgeren have skriftlig besked om hvornår borgeren kan forvente en afgørelse. I øvrige sager er det ikke et krav, men ifølge god forvaltningsskik bør myndigheden gøre det.

De målsætninger, der opstilles for den forventede sagsbehandlingstid, skal være både forsvarlige og realistiske. På den ene side bør de være udtryk for sagsbehandlingstider, der er acceptable for borgerne, også i de sager, der efter deres karakter kræver en særlig hurtig behandling. På den anden side må de også være afpasset efter, hvad kommunen selv anser for realistisk.

Anbefaling vedr. fokusområde 1

Det er min anbefaling, at der fra administrationens side er øget opmærksomhed på at sikre, at der er fremdrift i behandlingen af sagerne, og at sagsbehandlingen tilrettelæggelse er indrettet på en sådan måde, at der sikres denne fremdrift.

Jeg vil desuden anbefale, at administrationen underretter borgerne undervejs om sagens status eller på anden vis holder borger orienteret om sagens forløb. Det kan f.eks. ske, når den enkelte medarbejder løbende har en dialog med borgeren. Det kan ligeledes ske ved,

at borgeren får en generel oversigt over behandlingen af en ansøgning, så borgeren derved har et overblik over sagens gang. Der skal være en øget opmærksomhed på at underrette borgeren, når en frist ikke kan overholdes. Dette gør sig også gældende i andre sager end ansøgningssager, f.eks. svar på en henvendelse.

Fokusområde 2: Svar på henvendelser fra borgerne

De henvendelser til borgerrådgiveren, der har drejet sig om manglende svar, har bl.a. handlet om, at borgeren ikke har fået en kvittering på deres ansøgning, klage eller oplysninger, som kommunen har efterspurgt.

Der har også været tilfælde, hvor borgerne har stillet afdelingen nogle spørgsmål, uden at få svar, også selvom de havde fået en kvittering på, at de ville få svar.

Det har også handlet om, at afdelingen har lovet at give en tilbagemelding, hvorefter borgere ikke hører mere, eller aftaler fra et møde ikke efterfølgende bliver fulgt op. Andre gange handler det, om at borger har lagt beskeder om opringning, men stadig ikke hører noget fra afdelingen eller medarbejderen.

Når borger henvender sig til mig som borgerrådgiver, har de typisk ventet tålmodigt på svar. Nogle gange står de i den situation, at andre er afhængige af, at der kommer svar fra kommunen.

Manglende svar kan efterlade borgeren med det indtryk, at kommunen er sjusket og ikke tager borgeren seriøst. Det tærer derfor på den tillid borgeren har til kommunen.

Der kan være forskellige grunde til, at borger ikke har fået svar. Det kan skyldes sygdom, travlhed eller glemsomhed. Det kan også skyldes, at afdelingen har vurderet, at de havde svaret på henvendelsen, men at det så viser sig, at der ikke er blevet fulgt op på om svaret så også var afsendt.

Der kan også være tilfælde, hvor afdelingen har antaget, at det har de svaret på tidligere. I så fald kan det også være vigtigt at tilkendegive dette overfor borgeren, så borgeren ikke unødigt går og venter på svar.

Det kan også handle om, at borgeren henvender sig løbende til afdelingen, og afdelingen derved risikerer at miste overblikket over, hvad de har svaret på, hvad kommer de til at besvare på det næste møde med borger samt at nogle svar kræver en længere sagsbehandlingstid at udarbejde.

Det er vigtigt at have fokus på at få besvaret borgerens henvendelser, herunder at sende en bekræftelse på, at borgerens henvendelse er modtaget. Tilmed, når det er relevant at angive hvornår borgeren kan forvente at blive kontaktet af afdelingen eller at få svar på sin henvendelse.

Desuden at sikre sig, at aftaler om at man giver en tilbagemelding eller et opkald overholdes. Det følger af god forvaltningsskik.

Anbefaling vedr. fokusområde 2

Det er min anbefaling, at administrationens har fokus på at få besvaret borgernes henvendelser, herunder at sende en bekræftelse på, at borgers henvendelse er modtaget. Det er desuden min anbefaling, at når medarbejderen har lovet borgeren et opkald eller en tilbagemelding, at dette så også overholdes. Det er ligeledes min opfordring, at der sikres gode fordelingsprocedurer af post, mails og telefonopkald, samt et beredskab ved kollegaers fravær.

Dialog med forvaltningen

Jeg har oplevet mig taget godt imod i Langeland Kommune, – ligesom jeg generelt oplever at have et godt samarbejde med kommunens ansatte.

Jeg forsøger i vidt omfang at løse sagerne i dialog med medarbejdere og ledelse inden for de enkelte organisatoriske enheder, da det er en lettere og mere smidig arbejdsgang for alle, og da det ofte vil give borgeren et hurtigere svar. Arbejdsformen forudsætter en god kontakt mellem borgerrådgiver og de organisatoriske enheder, og jeg møder generelt stor velvilje fra de organisatoriske enheder.

Med enkelte undtagelser reagerer alle hurtigt på mine og borgernes henvendelser. F.eks. når jeg henvender mig i borgerservice for at få hjælp til at vejlede en borger det rette sted hen, eller når jeg booker en leder/chef for at drøfte en henvendelse, jeg har modtaget.

Ligeledes oplever jeg, at der er stor velvilje til at understøtte min funktion. F.eks. når der skal lægges opslag op på kommunens Facebookside eller hjemmeside, udarbejdes pjece, vedtægter, eller jeg har brug for guidning i diverse it-systemer mv.

Netværk af borgerrådgivere

Som nævnt i indledningen, er jeg med i et lokalt fynsk netværk for borgerrådgiver, hvor alle de fynske kommuner er repræsenteret. Netværket har mødtes cirka hver anden måned på skift i hver af de fynske kommuner. Derudover er jeg også en del af et landsdækkende netværk for borgerrådgivere.

Netværkene bruges til at yde sparring til hinanden, deltage i erfaringsudveksling samt til kompetenceudvikling i form af fælles kurser, oplæg mv.

Det er et meget givende netværk, hvor man som borgerrådgiver kan have et fagligt fællesskab og få sparring fra andre, der sidder i samme funktion. Særligt med baggrund i, at der i de fleste kommuner "kun" er ansat én borgerrådgiver.

Afsluttende bemærkninger

Det er vigtigt at påpege, at der heldigvis sker rigtig meget god sagsbehandling i Langeland Kommune. Men samtidig er der borgere, som kontakter mig, fordi de oplever sig svigtet af kommunen, særligt i forbindelse med sagsbehandlingen.

Det vil jeg, som borgerrådgiver opfordre til, at vi i kommunen tager læring af, så endnu flere kan føle sig godt og korrekt behandlet.

Jeg vil derfor i den næste beretningsperiode have øget fokus på at medvirke til forbedringer ved at:

- blive ved at arbejde på at udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen
- yde vejledning vedrørende sagsbehandling og de forvaltningsretlige regler
- tilbyde mindre undervisningsoplæg inden for forvaltningsretlige emner

Det er min oplevelse, at borgerrådgiverfunktionen har sin berettigelse og er til værdi for såvel borgere som ansatte og ledelse, idet vi hjælper hinanden med at gøre Langeland Kommune endnu bedre.

Tak til borgere, ansatte og ledelse for samarbejdet i 2022.

Langeland den 9. maj 2023

Lone Milling Berg
Borgerrådgiver



