



ÅRSBERETNING 2023 FOR BORGERRÅDGIVNING I LANGELAND KOMMUNE

Indholdsfortegnelse

Indledning	3
Borgerrådgiverens formål og funktion	3
Træffetider for borgerrådgiveren	4
Henvendelser	5
Henvendelser fordelt på organisatoriske enheder	6
Type af henvendelser	8
Klager	9
Klager fordelt på organisatoriske enheder	9
Behandling af klager	10
Styrket dialog	11
Hjælp til klageproces	11
Løst ved borgerrådgiveren	12
Anbefalinger	12
Mønstergenkendelse	12
Anbefalinger til fremtidige fokusområder	17
Dialog med forvaltningen	19
Netværk af borgerrådgivere	19
Afsluttende bemærkninger	20

Indledning

Beretning fra Langeland Kommunes borgerråd giver dækker perioden 1. februar 2023 til 31. januar 2024. Langeland Kommune har haft en borgerråd giver i en 15-timers ugentligt ansættelse siden 1. februar 2022.

Dette er min anden årsberetning som borgerråd giver. 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.

Læsere af tidligere beretning vil genkende visse passager og afsnit, idet beretningerne følger en vis 'formel' for at kunne sammenlignes med den forrige. Beskrivende afsnit så som 'Borgerråd giverens funktion', der kort introducerer formålet med borgerråd giverfunktionen er således stort set enslydende i hver beretning. Det samme gør sig gældende i forhold til beskrivelse af metoden af, hvordan registrering fortages.

Borgerråd giverens formål og funktion

Formålet med borgerråd giveren 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

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

Borgerråd giveren tager imod henvendelser indenfor alle kommunens områder. Det er borgerråd giverens 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. Borgerråd giveren hjælper også borgere, der har vanskeligt ved at forstå en afgørelse eller er 'faret vild' i det kommunale system og har brug for vejvisning.

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

Ud over at håndtere henvendelser fra borgerne, er det borgerråd giverens 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.

Borgerråd giverens 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, via borger.dk eller brev
- Yderlige oplysninger findes på www.langelandkommune.dk, under kontakt, borgerrådgiver ([link](#)).



Henvendelser

Borgerrådgiveren har i perioden 1. februar 2023 til 31. januar 2024 modtaget 43 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 Langeland Kommune har truffet. Samme borger har spørgsmål vedrørende muligheden for aktindsigt i egen sag og ønsker at søge om boligstøtte.

Borgerrådgiveren yder hjælp til at udforme en klage. Vejleder om reglerne for partsaktindsigt og vejviser borger til Udbetaling Danmark for ansøgning om boligstøtte.

Sådan en borgerhenvendelse udløser tre registreringer:

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

Hvis problemstillinger er inden for samme organisatoriske enhed, registreres der kun én samlet henvendelse. Det kan f.eks. være en klage over sagsbehandlingen i Familieafdelingen, der omhandler overskridelse af tidsfrist, manglende tilbagemelding på henvendelse og manglende notater i sagen.

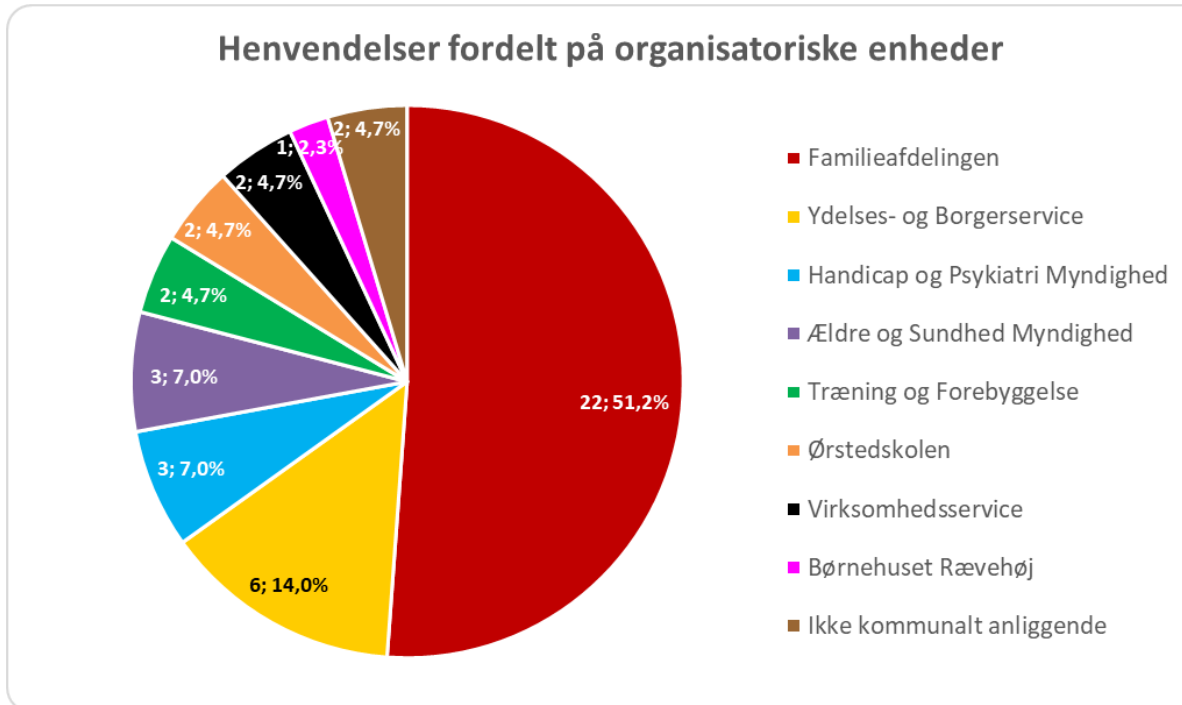
Nogle henvendelser klares med en telefonsamtale, mens andre løber over flere måneder med samtaler, undersøgelser, kontakt til organisatoriske enheder, mæglingsmøder m.v.

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.

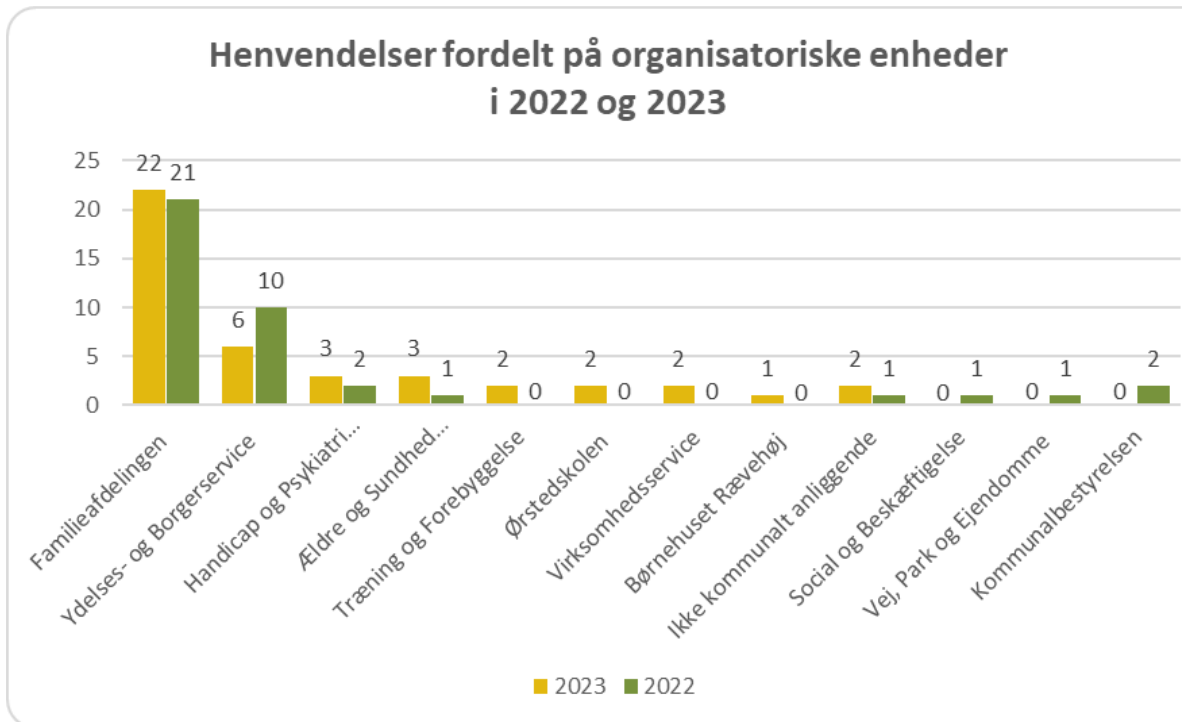
Henvendelserne kan derfor ikke tages som udtryk for den generelle kvalitet i sagsbehandlingen. Henvendelserne giver en indsigt i nogle borgeres oplevelser af sagsbehandlingen. Indsigter, der i sig selv, rummer megen viden og basis for læring.

Henvendelser fordelt på organisatoriske enheder

Diagrammet nedenfor viser henvendelserne, 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 ovenover er opgivet i både antal og i procent.



Sammenlignet med 2022 er det fortsat Familieafdelingen, som mere end halvdelen af alle henvendelserne vedrører. Den marginale nedgang fra 53,8% i 2022 til 51,2% i 2023 er ikke et udtryk for færre henvendelser om Familieafdelingen (21 i 2022 mod 22 i 2023), men derimod en stigning i det samlede antal henvendelser til Borgerrådgiveren.

Til gengæld er henvendelser vedrørende Ydelse- og Borgerservice faldet, fra 25,6% til 14%, hvilket er et reelt fald på fire henvendelser siden sidste år. Henvendelser vedrørende Ældre og Sundhed Myndighed er derimod steget fra 2,6% til 7,0%, hvilket er to henvendelser mere end samme periode sidste år.

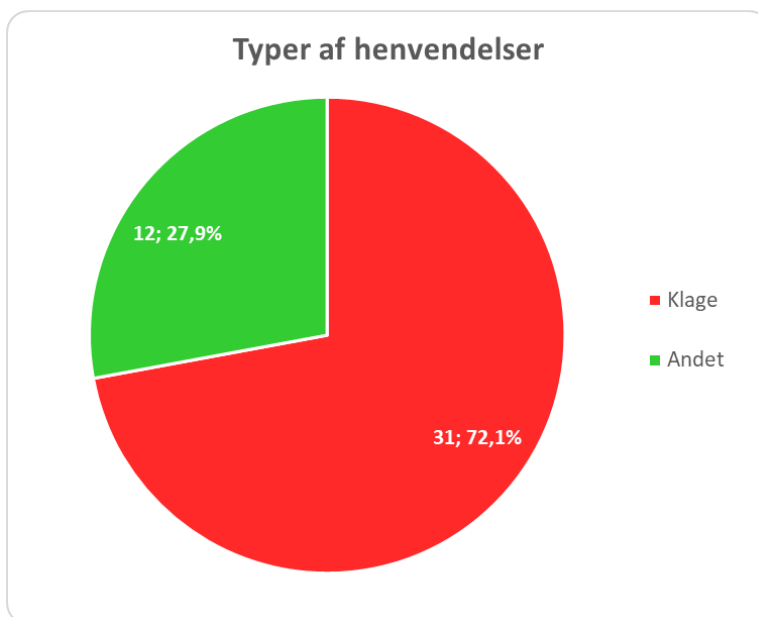
Desuden er der i mindre omfang sket ændringer i fordelingen mellem øvrige organisatoriske enheder, ligesom der er områder, der i denne periode ikke har været henvendelser omkring.

Type af henvendelser

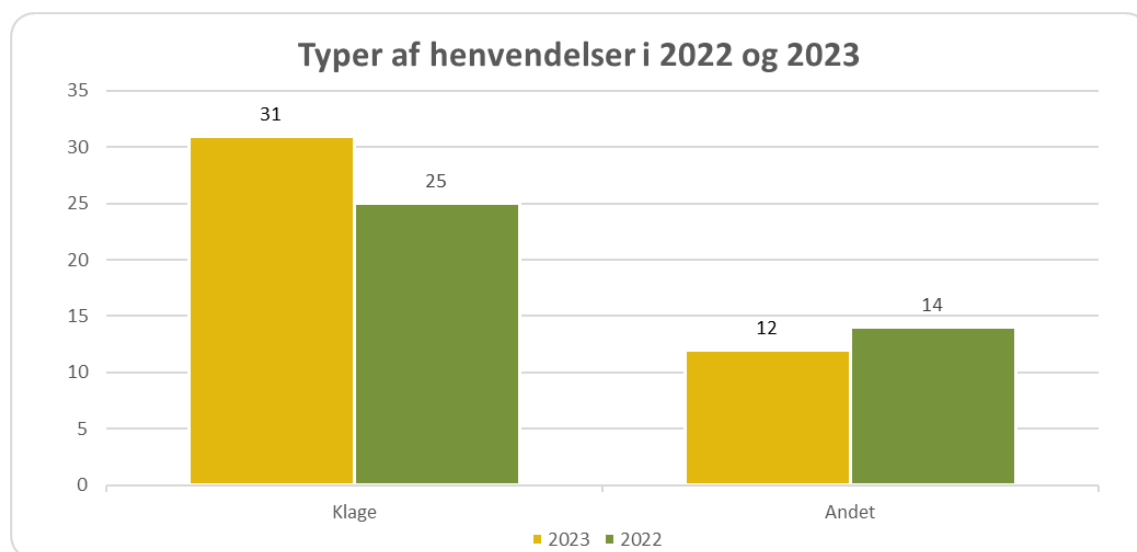
Borgernes henvendelser kategoriseres efter, om der er tale om en 'klage' eller 'andet'.

'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. 31 af henvendelserne i beretningsperioden har været klager, hvilket svarer til 72,1 %.

'Andet' dækker over henvendelser, hvor borgeren har brug for vejledning eller hjælp til at finde vej til rette afdeling/medarbejder. Der har været 12 af disse henvendelser i beretningsperioden, hvilket svarer til 27,9 %.



Sammenlignet med 2022 er der sket en forskydning af henvendelser, så antallet af klager er steget og antallet af øvrige henvendelser er faldet.



Når borgerne henvender sig med 'andet', fungerer borgerrådgiveren som en form for udvidet servicefunktion i kommunen og bidrager her til, at der ydes en endnu bedre service til borgerne. Hvilket er en af de formål der er med at have en borgerrådgiver.

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

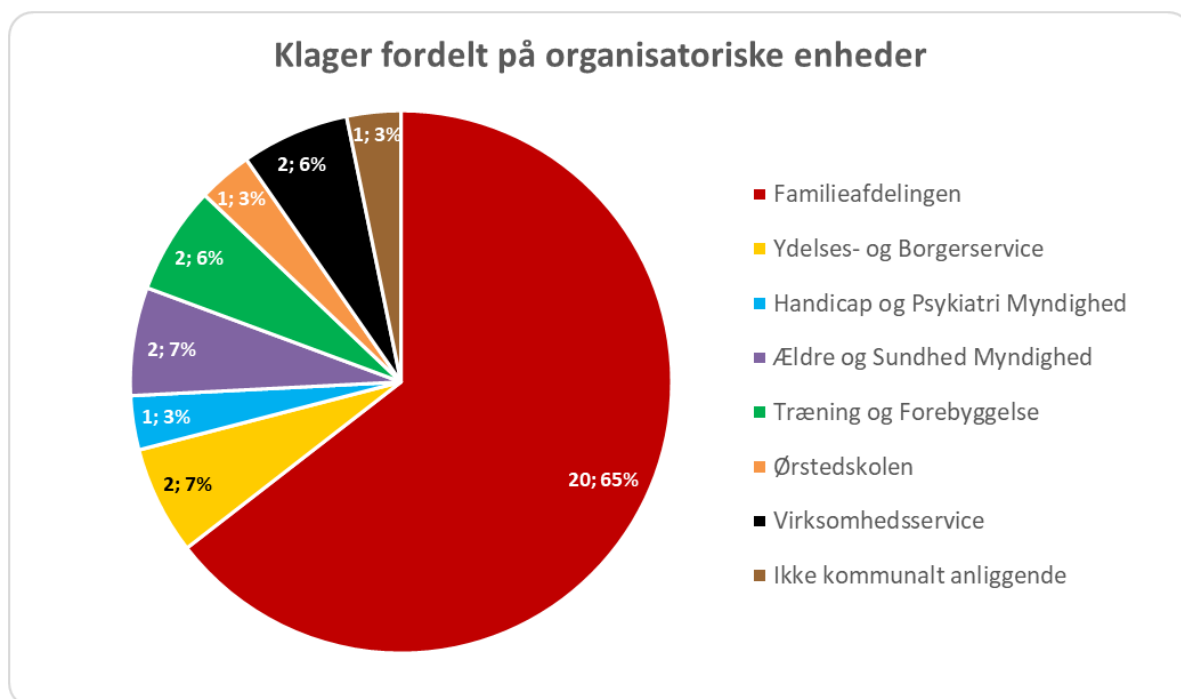
Det er min oplevelse, at borgerne er glade for denne hjælp.

Klager

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

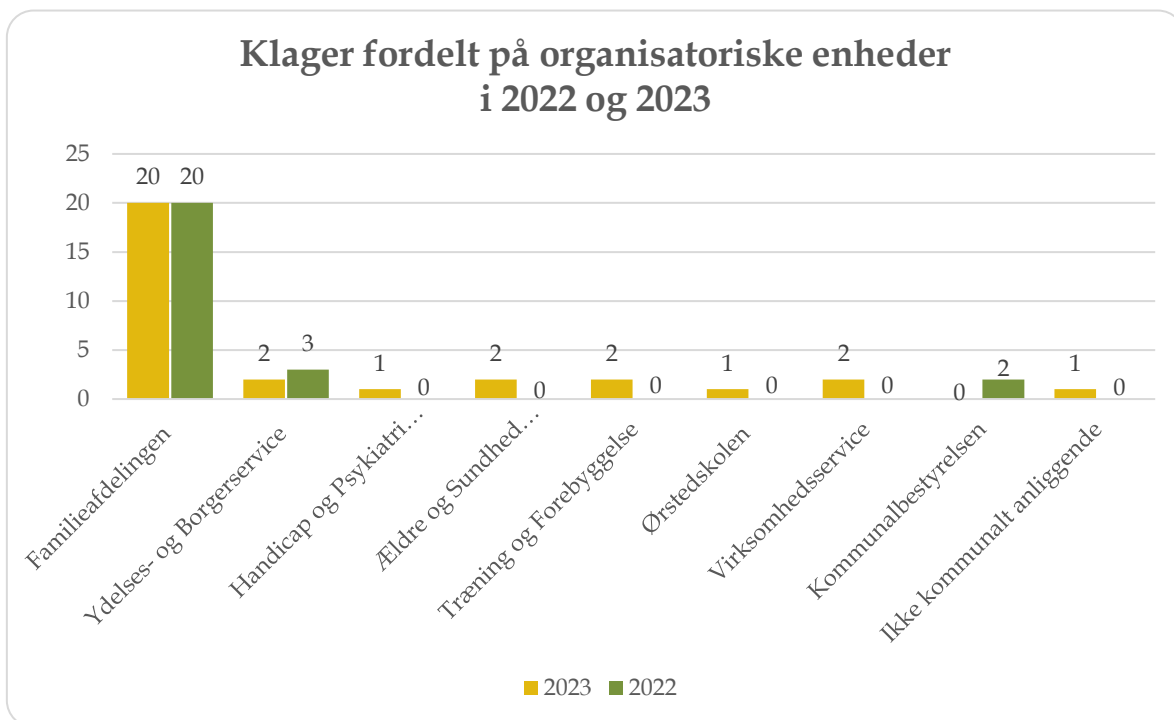
En henvendelse kategoriseres som en klage, når borgeren er uforstående, vred over, uenig, ked af en afgørelse eller den måde, borgeren er blevet behandlet på. Borgeren behøver ikke selv at kalde det en klage. Det er indholdet i henvendelsen, der afgør det.

Klager fordelt på organisatoriske enheder



Størstedelen af klagerne er vedrørende Familieafdelingen, svarende til 65 %. 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 31 klager.



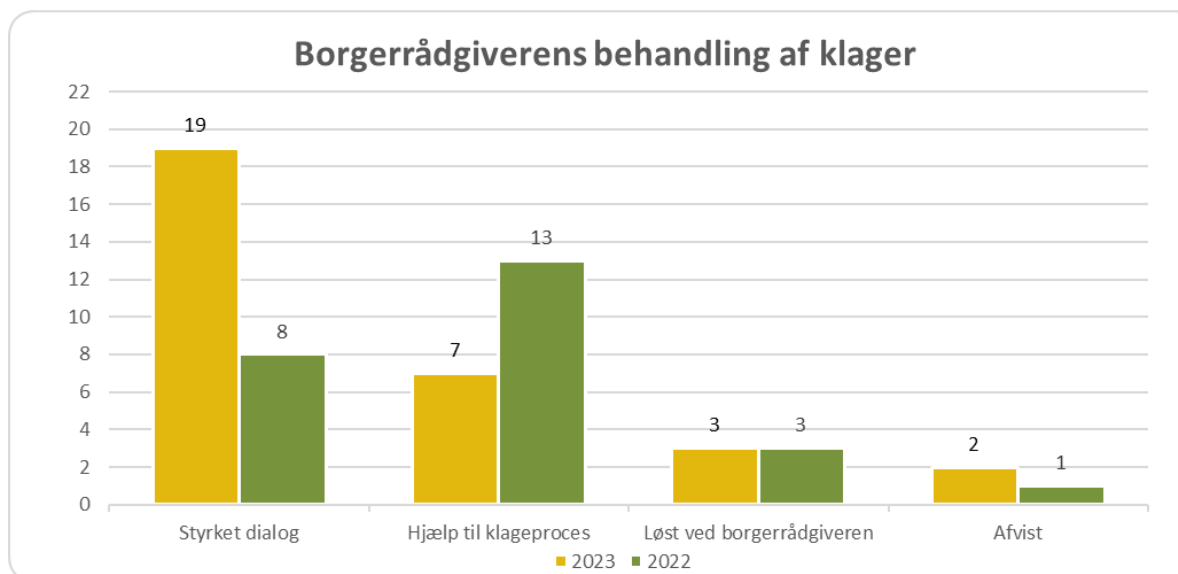
Sammenlignet med 2022 ses det, at antallet af klager vedrørende Familieafdelingen er uændret. Men fordi antallet af de samlede henvendelser er steget, er andelen faldet fra 80% til 65%.

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 (samtalen 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)

I nedenstående søjlediagram ses en oversigt over borgerrådgiverens behandling af de 31 modtagne klager i beretningsperioden sammenlignet med 2022. Som det fremgår, er der sket en ændring mod højere grad af styrket dialog, hvilket har været et fokusområde fra Borgerrådgiveren i perioden. Dette påvirker faldet i hjælp til klageproces, da henvendelser har været forsøgt løst via dialog.



Styrket dialog

I sager med behov for styrket dialog er der typisk opstået så stor mistillid til sagsbehandlere/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 begynder med, at jeg har en eller flere samtaler med borgeren, for at indkredse problemstillingerne, og hvad disse gør ved borgerens oplevelse af sagsbehandlingen. Det kan f.eks. være, 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 bedre samarbejdet evt. 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 hjælpe med at udforme en klage.

I forbindelse med udformningen af klagen lytter borgerrådgiveren til de argumenter, borgeren har til sagen og drøfter selvfølgelig 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 få 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 sagsbehandlingsprocedure 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.

Borgerrådgiveren har i løbet af den anden beretningsperiode kun kommet med skriftlig anbefaling og kritik 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.

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

Mønstergenkendelse

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 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 primært konstateres nogle generelle mønstre og problemer med sagsbehandlingen i denne afdeling.

Et mønster, der har gjort sig særligt gældende, i denne beretningsperiode, er henvendelser fra forældre til børn med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Det vil sige, de børn vi i daglig tale betegner som værende inden for børnehandicapområdet.

Der har i beretningsperioden været flere forældre, til børn med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, som har henvendt sig med problemstillinger, der ligner hinanden. Helt konkret er det syv ud af de 20 klager, fra Familieafdelingen, svarende til 35%, der er inden for børnehandicapområdet.

Det har blandt andet drejet sig om lang sagsbehandlingstid i forhold til opfølgning og behandling af ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter. Her har der været eksempler på henvendelser, hvor der er gået alt mellem 3-12 måneder, når de har henvendt sig til borgerrådgiveren og oplyst, at de endnu ikke har fået behandlet deres ansøgning. Ligeledes giver forældrene også alle udtryk for, at de oplever, ikke at kunne komme igennem til deres sagsbehandler, ligesom de oplever, de ikke får nogen tilbagemeldinger, når de skriver eller lægger en telefonbesked.

Der har også været eksempel på, at det har taget over et år at få behandlet en sag hjemvist, der fra Ankestyrelsen. Ligesom det har taget mere end otte måneder at få udbetalt tabt arbejdsfortjeneste til en borger, der havde en bevilling herpå. I denne sag oplevede jeg, at det tog ca. fire måneder, fra jeg henvendte mig til familieafdelingen første gang og til der blev handlet i borgerens sag, ligesom det krævede involvering af kommunaldirektøren, før der blev handlet. I en anden sag, tog det over et år, for borgeren, at få udbetalt dækning af merudgifter, som borgeren havde lagt ud for. Borgeren havde bevilling herpå. I denne sag tog det også ca. fire måneder, fra jeg henvendte mig til Familieafdelingen første gang og til der blev handlet i borgerens sag, ligesom der først blev handlet, da kommunaldirektøren blev involveret.

En anden problematik, som forældrene til børn med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, også har givet udtryk for, når de har henvendt sig til mig, er, at de ikke oplever at få den råd og vejledning, som de har brug for og krav på. Både i forhold til deres situation og i forhold til den lovgivning, der er inden for området. En borger beskriver blandt andet, at vedkommendes sagsbehandler har givet udtryk for, at vedkommende ikke kender ret meget til børnehandicapområdet.

Det er karakteristisk, at forældrene har udvist stor tålmodighed og forståelse for Familieafdelingens situation. Derfor har de først klaget efter lang ventetid.

Der ses af ovenstående et mønster i, at især sagsbehandlingstiden på børnehandicapområdet langt overskrider, de oplyste sagsbehandlingstider på Langeland kommunes hjemmeside. Derudover opleves det sårbart, når der kun er en sagsbehandler, der dækker området inden for børnehandicap, som det har været tilfældet gennem en længere periode. Det betyder, at når vedkommende er sygemeldt, har sagt op eller andet, så kommer de opgaver, som vedkommende skulle løse til at ligge og vente længe. Desuden virker det, set ud fra de oplevelser, som forældrene beskriver, og de sager, jeg har været inde over, som om, der mangler viden og faglig ekspertise på især børnehandicapområdet.

Af de klager, jeg 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.

Nogle af de borgere jeg har været i kontakt med fortæller at deres sag, blandt andet, bærer kraftigt præg af manglende notater og journalisering, ligesom enkelte borgere beskriver, at de har oplevet, at der er blevet ændret i deres journal. Borgerne udtrykker herom stor

bekymring og utryghed, samtidig med de udtrykker ønske og håb om, at deres sag bliver bragt i orden.

I borgerrådgiverens beretningen for 2022, blev følgende skema udarbejdet, hvori de forskellige kategorier, der klages over, er opstillet. I parentes er anført den oplevelse, som borgerne har givet udtryk for, når de har henvendt sig.

Det skema gør sig stadig gældende, på den måde, at det fortsat er de samme kategorier, der klages indenfor. Dog er der til skemaet tilføjet vejledningspligten jf. forvaltningslovens § 9 og retssikkerhedslovens § 5, da der i denne beretningsperiode, også har været klager inden for denne kategori.

1. Forvaltningslovens kap. 5. Partshøring og kap. 6. Begrundelse
<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>
2. God forvaltningskik
<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>
3. Retssikkerhedslovens kap. 2. Borgeren og kap. 3 a. Oplysningspligt
<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>
4. Offentlighedsloven kap. 3. Journalisering og § 13 Notatpligt samt kap. 5. Behandlingen af anmodninger om aktindsigt m.v. Forvaltningsloven kap. 4. Partens aktindsigt
<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 om 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>
5. Forvaltningslovens kap. 3. Vejledning og repræsentation m.v. og Retssikkerhedslovens kap. 2. Borgeren § 5
<p>Manglende rådgivning og vejledning (oplevelse af, at der ikke rådgives og vejledes om borgerens rettigheder og muligheder – både inden for og uden for eget myndighedsområde.)</p>
6. Databeskyttelsesforordningens artikel 16
<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, i sidste beretningsperiode, foreslået, at de ovenstående punkter medinddrages i de kompetenceforløb, som er igangsat i Familieafdelingen, på baggrund af Task force forløb.

Task Forcen er et samarbejde mellem Ankestyrelsen og Social - og Boligstyrelsen. Den Permanente Task Force på området for udsatte børn og unge tilbyder hjælp til kommuner, der ønsker at styrke kvaliteten i deres sagsbehandling gennem kompetenceudvikling, sparring og viden.¹

Task force forløbet har nu været i gang siden fjerde kvartal 2022. Af den seneste tilbagemelding, fra Task Force, den 11. april 2024, fremgår det, at Task Forcen fortsat er bekymret for kvaliteten og graden af lovmedholdelighed i sagsbehandlingen, ligesom der udtrykkes bekymring for den daglige drift og styrkelsen af kvaliteten. Task Forcen beskriver, blandt andet, i deres tilbagemelding, at der ses en yderst begrænset progression og mindre end det forventelige, i forhold til ledelsens eget tilsyn med sagerne i afdelingen. Ligeledes beskriver Task Forcen, at der med barnets lov, som er trådt i kraft pr. 1. januar 2024, stilles store krav til børn- og ungerådgiernes socialfaglighed, idet loven har færre proceskrav, hvilket stiller større krav til børn- og ungerådgiernes viden, erfaring og kompetencer.

Derudover beskriver Task Forcen, at de er bekendt med, at der er behov for oprydning/genopretning i eksisterende sager, hvor de peger på, at sådan en genopretning kræver, efter deres erfaring, kræver solid socialfaglig erfaring, høj selvstændighed, tid og veludviklede relationelle kompetencer samt tydelig faglig ledelse.

Jeg deler den bekymring, som Task Forcen udtrykker i deres tilbagemelding. Jeg er, ligesom Task force, bekymret for borgernes retssikkerhed, da der fortsat er store udfordringer med overholdelse af lovgivning, tidsfrister og kvalitet på området. Ligesom der er udfordringer med at rekruttere kvalificeret arbejdskraft til at besætte de vakante stillinger, der er i Familieafdelingen. Dette fremgår af referatet fra møde den 4. marts 2024 i Arbejdsmarkeds-, Børne-, Unge- og Socialudvalget. På samme møde blev det også besluttet at ansøge om, at Task Force forløbet forlænges et år, da Familieafdelingen, som beskrevet, ikke er kommet så langt som forventet, i forhold til de opstillede mål.

Jeg bakker som borgerrådgiver op om, at der ansøges om, at Task Force forløbet forlænges, da jeg finder, at det er afgørende for borgernes retssikkerhed, tilliden til Familieafdelingen og Langeland Kommune, at der fortsat arbejdes på, at få styr på sagsbehandlingen, så der kan sikres overholdelse af lovgivning, tidsfrister og kvalitet på området, samt at der sker oprydning/genopretning i eksisterende sager.

Hvor omfattende oprydning/genopretnings arbejdet i eksisterende sager er, må der kunne dannes et overblik over, når der kommer en samlet tilbagemelding fra gennemgangen af alle igangværende sager og alle afsluttede sager, der omhandler tvangsansbringelser, inden for de sidste tre år, på baggrund af henvendelse fra Ankestyrelsen.

Denne tilbagemelding vil forhåbentligt også være med til at give et indgående indblik i, hvor der er brug for forbedring eller ressourcer, i forhold til sagsbehandlingen.

¹ [Task Force på området udsatte børn og unge | Social- og Boligstyrelsen \(sbst.dk\)](#)

Anbefalinger til fremtidige fokusområder

Udvalgte problemstillinger og fokusområder

Udover de konkrete anbefalinger, der er givet til Familieafdelingen, vil jeg også i denne beretningsperiode komme med anbefalinger til to fokusområder.

Jeg har udvalgt de samme to fokusområder, som i seneste beretningsperiode;

1. sagsbehandlingstid og 2. svar på henvendelse fra borgerne. Det er fortsat på de områder borgerne hyppigst klager.

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, og i forhold til, hvad der politisk er vedtaget.

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 sagsbehandlings 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 ansøgnings-sager, f.eks. svar på en henvendelse. Ligeledes vil jeg anbefale, at der gives besked til fagudvalgene, hvis tiderne ikke overholdes.

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, 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 min opfordring at gennemgå fordelingsprocedurer af post, mails og telefonopkald, samt et beredskab ved kollegaers fravær.

Dialog med forvaltningen

Jeg oplever fortsat generelt at have en god dialog og et godt samarbejde med kommunens ansatte, når jeg henvender mig til dem.

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, indrettes kontor, 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 har mulighed for at 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

Jeg vil afslutningsvist minde om, at de sager jeg ser i kraft af borgernes henvendelser til mig, er et udpluk af, hvad der hver dag bliver lavet i kommunen. Beretningens tal kan derfor ikke anvendes til at sige noget om, hvordan sagsbehandlingen generelt er i Langeland Kommune. Beretningen kan derimod bruges til at give et billede af, hvordan de borgere, der har henvendt sig til borgerrådgiveren, har oplevet sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne, hvilket der kan ligge meget værdifuld viden og læring i.

En viden og læring, som jeg vil opfordre kommunen til at tage læring af, da flere af de borgere, der kontakter borgerrådgiveren har oplevet sig svigtet af kommunen, særligt i forbindelse med sagsbehandlingen.

Jeg vil derfor også 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 2023.

Langeland den 14. maj 2024

Lone Milling Berg
Borgerrådgiver



