



HILLERØD
KOMMUNE



Borgerrådsgiverens beretning for 2023

HILLERØD KOMMUNE

Indholdsfortegnelse

Indledning	2
Sammenfatning	3
Mødet med borgerne	5
Eksempler på borgerrådgiverens rolle	6
Henvendelser til borgerrådgiveren	7
Klager	10
Klagernes karakter	11
Anbefalinger	12

INDLEDNING

Dette er min første beretning som borgerrådgiver i Hillerød Kommune.

Min ansættelse startede den 1. februar 2023, og den første borgerkontakt var den 6. marts 2023, hvormed beretningsperioden og de statistiske data er opgjort inden for en periode på ca. 10 måneder frem til årets udløb.

Det har været og er fortsat en meget spændende opgave at påtage sig funktionen som borgerrådgiver. Især set i lyset af, at den seneste borgerrådgiver stoppede i sommeren 2021, hvorfor kommunen har været uden en borgerrådgiver i knap to år inden ansættelsens start.

Jeg har brugt en del tid på at finde mig til rette i organisationen og på at forme funktionen, så den bedst muligt tilgodeser borgernes behov med baggrund i min arbejdstid på 17 timer om ugen. Jeg har søgt sparring i andre kommuner og har også læst mange beretninger fra andre borgerrådgivere til inspiration.

Jeg har desuden brugt tid på at komme rundt på rådhuset og eksternt i kommunen for at udbrede kendskabet til funktionen og har dermed forsøgt at nå ud til så mange borgere som muligt, og det er en opgave, der stadig pågår.

Jeg har således holdt møder med de forskellige afdelinger på rådhuset og med hjemmeplejen, træningssektionen, Trollesbro og Frivilligcentret samt Udsatterrådet og Seniorrådet. Lige først i det nye år mødes jeg med Handicaprådet og afholder desuden et café-møde med brugerne af de forskellige tilbud på Trollesbro og de ansatte.

I det følgende vil jeg redegøre for min funktion gennem mødet med borgerne. Jeg vil nævne nogle eksempler på min rolle og resultaterne heraf. Dernæst følger den statistiske oversigt over antallet af henvendelser og fordelingen af disse. Herefter vil jeg fremhæve nogle generelle problematikker, der gør sig gældende og komme med anbefalinger til begrænsning af disse.

Det er ikke muligt at foretage en sammenligning af funktionen med andre kommuner, da både timetallet og opgaverne i funktionen varierer.

Af Dorte Mathiassen

SAMMENFATNING

Borgerrådgiveren har i hele perioden haft et rigtig godt samarbejde med de enkelte afdelinger og sektioner med det formål at hjælpe borgerne godt videre i deres forløb eller i deres kontakt med kommunen. Det er borgerrådgiverens ønske, at det gode samarbejde og den gode dialog fortsætter samt, at anbefalingerne i beretningen må være et godt udgangspunkt for læring i mødet med borgerne fremover.

Borgerrådgiverens beretning er ikke et udtryk for generelle problemer i sagsbehandlingen, men omhandler anbefalinger til, hvordan mange konflikter og klager kan undgås eller begrænses. Det er borgerrådgiverens oplevelse, at sagsbehandlingen i Hillerød Kommune generelt betragtet har et højt niveau, når det handler om at varetage borgernes retssikkerhed. Dette understøttes i Ankestyrelsens statistik over kritik af formelle sagsbehandlingsfejl i 2022 på det kommunale område¹.

Det betyder, at borgerrådgiverens anbefalinger i højere grad omhandler principper for god forvaltningsskik² med fokus på god borgerdialog og begrænsning af konflikter eller klager frem for tiltag, der kan begrænse fejl i sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren har hentet inspiration fra forfatter, Hans Mogensen i hans bog "Markante borgere" (2023), da hans synspunkter understøtter hendes anbefalinger. Borgerrådgiveren vil anbefale alle med direkte borgerkontakt at læse hans bog.

Nogle vil måske mene, at det er spild af tid at diskutere, hvordan man kan minimere antallet af klager, når borgerrådgiveren har haft så få henvendelser set i den store sammenhæng. Det ændrer dog ikke på, at nogle borgere oplever mødet med kommunen som værende problematisk, og selvom de langt fra udgør flertallet, har deres oplevelser en berettigelse, for det er det er dem, man lærer af. I øvrigt er anbefalingerne fra borgerrådgiveren sandsynligvis ikke noget, der ikke har været nævnt før.

Når der ikke er flere henvendelser til borgerrådgiveren, kan det skyldes flere forhold. Dels kan man sagtens forestille sig, at mange borgere klager direkte til afdelingen eller sektionen uden at tage kontakt til borgerrådgiveren. Dels kan det skyldes, at mange borgere stadig ikke kender til borgerrådgiverens funktion. Og endelig kan man jo forestille sig, at kommunens borgere i stort omfang er tilfredse med den behandling, de får.

"Tak, fordi du lytter – og tak, fordi du ringer tilbage". Det er den sætning, borgerrådgiveren oftest hører, når hun taler med borgerne, og det giver stof til eftertanke. Lad det hermed være en opfordring til alle i arbejdet med at styrke dialogen med borgerne.

Mange henvendelser omhandler netop manglende respons fra en sagsbehandler/rådgiver eller dennes nærmeste leder. Mange borgere har også en oplevelse af ikke at blive hørt eller forstået i deres møde med kommunen. De føler sig overvældede af de store mængder informationer, der ofte følger med i det indledende møde. Det sker også, at en borger mister tilliden til sin sagsbehandler, fordi dialogen kører af sporet, eller borgeren

¹ Ankestyrelsen, nov. 2023

² God forvaltningsskik omhandler normer og principper for, hvordan myndigheder bør opføre sig, så det styrker borgernes tillid til den offentlige forvaltning.

betvivler, om sagsbehandleren har de rette kompetencer eller eksempelvis har tilstrækkelig viden om en diagnose.

Andre borgere savner øget gennemsækelighed i processen, når fx et visitationsudvalg træffer beslutning om deres (eller deres børns fremtid).

Der er desuden eksempler på, at sagsbehandlingsfrister overskrides uden orientering til borgerne, hvilket er i strid med lovgivningen.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor hurtig respons til borgerne, at afstemme borgernes forventninger med kommunens handlemuligheder, øget gennemsækelighed for borgerne i processen og en overvejelse af, hvordan informationer til borgerne gives samt mængden af disse. Borgerrådgiveren anbefaler desuden, at kommunen holder fast i de fysiske møder i det omfang, det er muligt.

"Hvad er det egentlig, du kan hjælpe med?" Det bliver borgerrådgiveren jævnligt spurgt om, og mange borgere har en misforstået opfattelse af, at denne kan optræde som deres advokat og påvirke en beslutning i en bestemt retning eller ændre en afgørelse, de ikke er tilfredse med. Det er ikke korrekt. Derfor er det en vedvarende opgave at beskrive funktionen og forklare borgerne, hvad de kan få hjælp til.

MØDET MED BORGERNE

Langt de fleste henvender sig telefonisk til borgerrådgiveren og mange samtaler er af længere varighed. Borgerne har ofte meget på hjerte, og det er henvendelser, der drejer sig om alt muligt. Også forhold, der ligger helt uden for borgerrådgiverens funktion. Mange har en opfattelse af, at en borgerrådgiver kan alt og ved alt. Uanset typen af henvendelse har borgerrådgiveren pligt til at vejlede og sende borgeren videre til rette afdeling eller sektion.

Mange henvendelser sker fra borgere, der allerede har sendt en klage til kommunen. De henvender sig til borgerrådgiveren for at få bekræftet, at deres klage har en berettigelse. Det betyder, at det på nuværende tidspunkt ofte er de "ressourcestærke" borgere, der kontakter borgerrådgiveren. Derfor er det en vedvarende opgave at række ud og nå de borgere, der har svært ved at finde rundt i det kommunale system eller ikke ved, hvor og hvordan de skal klage.

Dog er borgerrådgiverfunktionen for alle, og mange har behov for at komme af med deres frustrationer, hvormed borgerrådgiverens primære opgave er at lytte og rumme. Flere borgere ringer igen og igen, fordi de oplever, at borgerrådgiveren giver sig god tid til at tale med dem, og i mange henseender bliver borgerrådgiveren en slags psykologisk støtte i kontakten med borgeren.

Der er også borgere, der bliver frustrerede over at opdage, at en borgerrådgiver ikke må fungere som deres advokat, bisidder eller partsrepræsentant i sager. De har svært ved at forstå, at funktionen er uvildig, og at den primære opgave er at fungere som bindeled mellem borger og kommune, hvis dialogen er problematisk.

Flere borgere forstår heller ikke, at en borgerrådgiver ikke kan påvirke et sagsforløb, ændre en afgørelse eller gøre noget, når sagen ligger i Ankestyrelsen. Flere borgere ønsker en vurdering af, om kommunens afgørelse er korrekt og har svært ved at acceptere, at det ikke er borgerrådgiverens opgave. De ønsker ofte også borgerrådgiverens holdning til en problematik, men borgerrådgiverens rolle er uvildig og tager udgangspunkt i et godt samarbejde med såvel kommunens ansatte som borgerne.

En del henvendelser omhandler manglende respons fra en sagsbehandler og/eller en leder, hvorfor borgerrådgiveren ofte forsøger at etablere kontakt til en sektion på vegne af borgeren. I forbindelse med klagesager, hvor borgeren er meget utilfreds med et forløb, kan det være nødvendigt at etablere et møde med borgeren, lederen og evt. sagsbehandleren med borgerrådgiverens deltagelse for at få "sagen tilbage på sporet", så borgeren oplever at få en god behandling. Borgerrådgiverens rolle er i disse tilfælde, som nævnt, udelukkende at fungere som bindeled mellem borgeren og kommunen.

Det er normalt borgerrådgiveren, der tager initiativ til et møde, men ønsket kan også komme fra borgeren eller sektionen.

Det er borgerrådgiverens oplevelse, at det opfattes positivt og som udgangspunkt for en god dialog med fokus på at hjælpe borgeren bedst muligt, når borgerrådgiveren tager kontakt til en afdeling eller en sektion.

Flere borgere vender tilbage efter, at deres sag er afsluttet, fordi de så på et senere tidspunkt igen oplever manglende respons fra en sagsbehandler. For nogle borgere opleves borgerrådgiveren som en ekstra støtte, når de befinder sig i en sårbar situation, fx borgere i forløb i Jobcentret. Det er tidskrævende, men de har behov for, at der er en, der tager sig tid til at lytte.

EKSEMPLER PÅ BORGERRÅDGIVERENS ROLLE

Forbedret dialog:

En borger får hjælp til pleje flere gange om dagen. Grundet særlige behov skal denne hjælp ske efter et fast tidsinterval. Borgeren oplever dog, at intervallet ofte ikke overholdes, hvilket skaber stor frustration. Dog er den største frustration afledt af, at borgeren ikke må få oplyst tidspunktet for næste besøg og dermed har svært ved at planlægge sin dag og komme ud af huset. Hjælperne begrundede dette med, at det hører under tavshedspligten at oplyse tidspunkter for besøgene. Dette vækker stor undren hos borgeren, der klager flere gange uden at få ændret noget, og dialogen synes at være gået i hårdknude.

Borgerrådgiveren etablerer et møde med borgeren, teamlederen fra hjemmeplejen og lederen af Ældre og Sundhed efter borgerens ønske. Det viser sig, at hjælperne har misforstået hvilke oplysninger, der er omfattet af tavshedspligten. Desuden har planlæggeren og teamlederen fejlagtigt troet, at borgeren selv kunne tilgå oplysningerne om de konkrete tider for hjælpen i Nexus, hvilket ikke er muligt. Det viste sig også, at hjemmeplejen ringede fra hemmeligt nummer, og at borgeren af flere grunde valgte at undlade at besvare disse opkald. Efterfølgende har hjemmeplejen fået eksplicit nummer, så borgerne kan se, hvem der ringer, hvilket har forbedret kommunikationen.

Ændret praksis:

En borger er på sygedagpenge og bliver ringet op af en sagsbehandler uden forudgående advisering. Sagsbehandleren ønsker at afholde et telefonmøde med status på borgerens helbredsmæssige situation. Borgeren bliver overrumplet i selve situationen og tør ikke at sige nej, da hun føler sig forpligtet til at deltage, selvom hun er helt uforberedt på mødet.

Hun kommer til at give udtryk for, at hun har det langt bedre, end det reelt er tilfældet, da hun er ramt af depression. Ægtefællen kontakter borgerrådgiveren for at høre, hvad der kan gøres, fordi kommunen efterfølgende lægger op til en raskmelding og indkalder til et møde, mens virkeligheden er, at borgeren har svært ved at overskue selv simple ting i hverdagen og ikke er i stand til at deltage på mødet. Egen læge bekræfter dette.

Borgerrådgiveren tager kontakt til teamlederen, der søger for at aflyse mødet og forlænge sygemeldingen ud fra de lægelige oplysninger. Samtidig opfordrer borgerrådgiveren til, at der ikke afholdes telefonmøder med borgerne uden forudgående advisering fremadrettet, hvilket tages til efterretning af sektionen.

Opklaring af årsag til konflikt:

Et par overtager et hus med en gammel carport opført for 30 år siden. Denne er på daværende tidspunkt godkendt af kommunen ud fra fremsendte måltegninger. I forbindelse med en nabostrid bliver kommunen bedt om at måle taghøjden, der overskrides med 20 cm, hvorfor parret bliver bedt om at lovliggøre forholdet. Parret forholder sig meget uforstående over for dette, da de har de oprindelige godkendelser af carporten fra tidligere ejer.

Det er uklart, hvorvidt højden på carportens tag har været sådan fra begyndelsen, eller den er blevet ændret, men på grund af den konkrete kontrol, der viser, at taghøjden ikke opfylder betingelserne i Bygningsreglementet, er det parrets ansvar at lovliggøre det. Parret forstår ikke sammenhængen, men efter kontakt til borgerrådgiveren, der etablerer et møde med sektionen, opnår parret en forståelse af, hvorfor kommunen handler, som den gør.

Afklaring af procedure

En borger henvender sig til borgerrådgiveren, fordi hun er pålagt nyt praktikforløb med henblik på afklaring af arbejdsevnen. Hun forstår ikke nødvendigheden af dette, da hun lige har afsluttet et praktikforløb og mener, at det må være fyldestgørende for at vurdere hendes arbejdsevne. Hun henvises til borgerrådgiveren af Jobcentret, da dialogen dér er gået i hårdknude. Efter at have talt med borgeren og gennemgået sagens akter med bl.a. udtalelser fra egen læge, afklares det, at det tidligere praktikforløb er blevet afbrudt ud fra en lægelig vurdering, hvorfor man er nødt til at iværksætte et nyt praktikforløb. Borgeren har en anden opfattelse og indkaldes derfor til møde med sektionslederen efter anbefaling fra borgerrådgiveren. Sektionslederen redegør for nødvendigheden af det nye praktikforløb, og det lykkes ved den lejlighed at ændre borgerens opfattelse af tingene.

HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN

Der har i perioden 6.3.23 til 31.12.23 været i alt 110 henvendelser til borgerrådgiveren. To henvendelser har omhandlet flere forhold.

Til sammenligning var der i den seneste beretning 95 henvendelser om 118 forhold i perioden april 2020 til april 2021. Heraf var de 49 klager. Tallet skal ses med forbehold for, at landet var præget af nedlukning grundet COVID-19 i beretningsperioden.

Desuden er det usikkert, om tallene er direkte sammenlignelige, da metoden til registrering af henvendelser har været forskellig.

Henvendelserne fordeler sig således:

70 henvendelser inden for Job, Social og Sundhed.

Herunder 20 i Borger- og Socialservice, 26 i Jobcentret og 24 i Ældre og Sundhed.

Heraf er 17 ekspeditioner, 35 vedrører rådgivning og 18 klager.

27 henvendelser inden for Børn, Skoler, Familier og Kultur. Alle i Familier og Sundhed.

Dog har en henvendelse samtidig haft tilknytning til skoleområdet.

Heraf er tre ekspeditioner, 11 vedrører rådgivning og 13 klager.

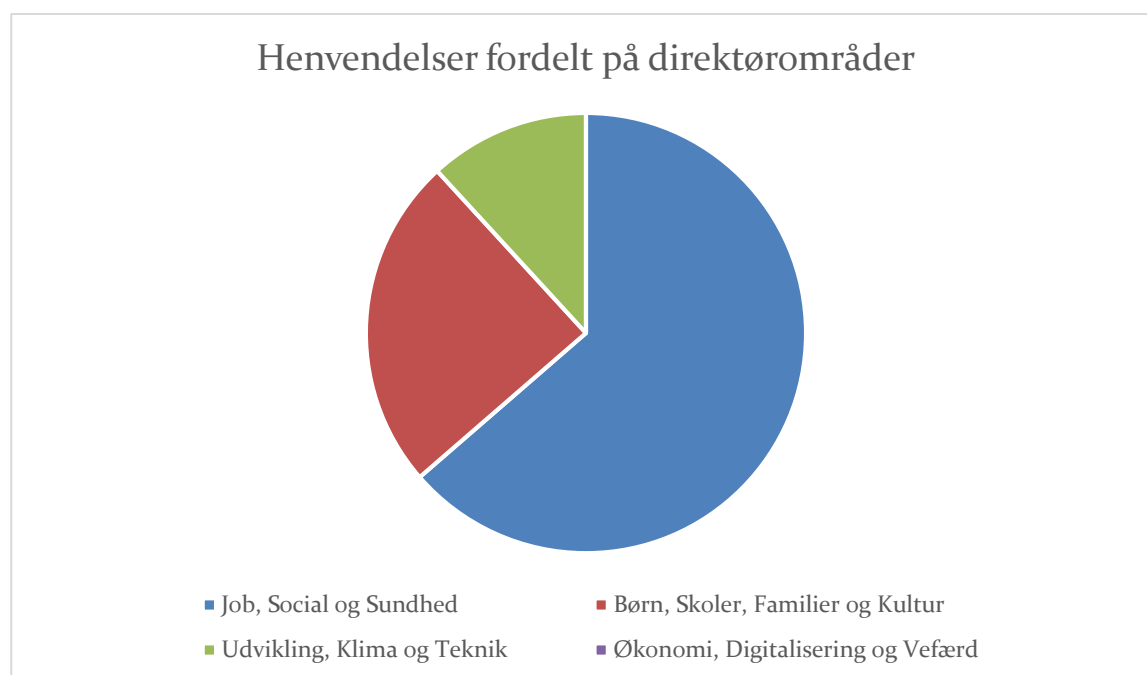
13 henvendelser inden for Udvikling, Klima og Teknik.

De fleste hører under By og Miljø.

Heraf er fire ekspeditioner, fem vedrører rådgivning og fire klager.

Desuden har der været 82 henvendelser, som alene har været oversendelser til andre afdelinger/sektioner uden for borgerrådgiverens funktion. Primært til Borgerservice.

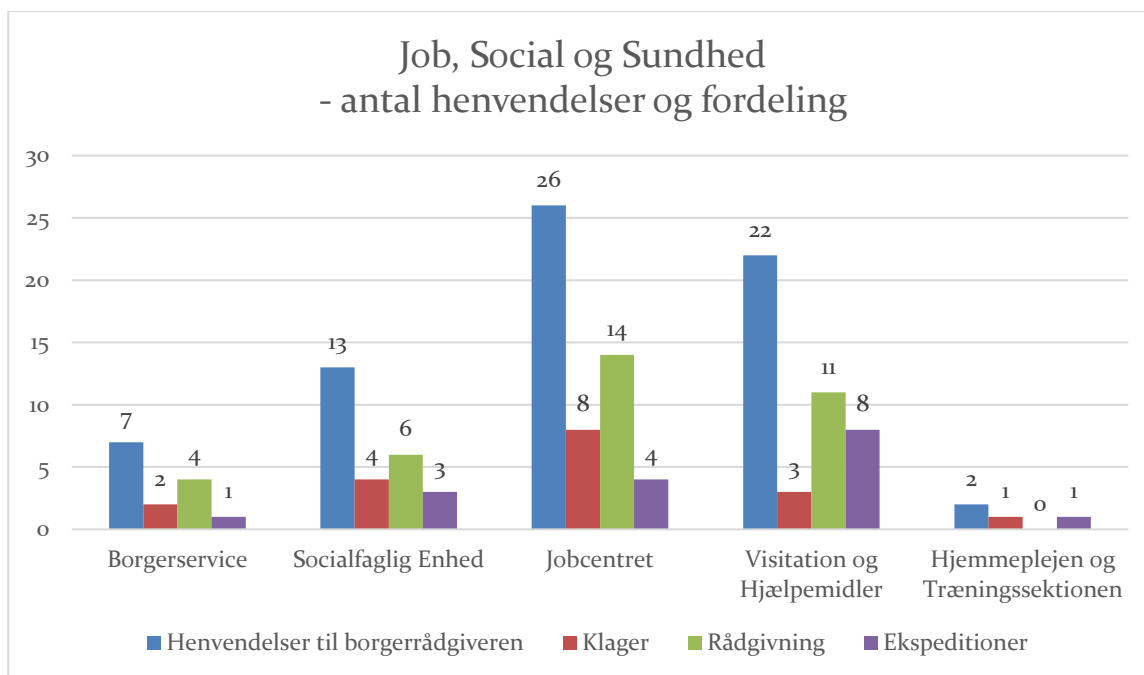
En del borgere vælger at ringe op til borgerrådgiveren, når Borgerservice har lukket, i håb om at blive stillet videre til rette medarbejder. Dette ændrer sig formentlig, når Borgerservice nu har fået andre åbningstider her fra 2024.



Som det ses af figuren ovenfor, sker langt de fleste henvendelser, nemlig knap 2/3, inden for direktørområdet Job, Social og Sundhed.

Det undrer ikke, da det er inden for disse områder, man ser den største mængde af sager samlet set. Det er dog ikke muligt at give et helt klart svar på, hvor mange sager, området dækker, da tallet opgøres forskelligt fra område til område.

Der har ikke været henvendelser til borgerrådgiveren inden for direktørområdet Økonomi, Digitalisering og Velfærd eller på kommunaldirektørens område.

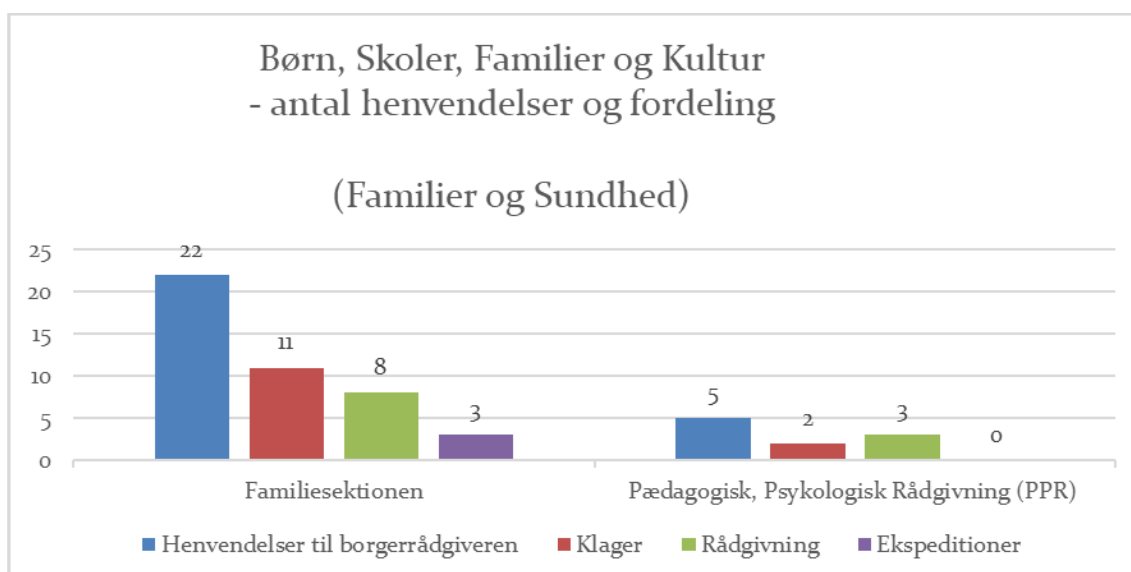


Selvom langt de fleste henvendelser til borgerrådgiveren sker inden for Job, Social og Sundhed, er det ikke inden for dette direktørområde, borgerrådgiveren får flest henvendelser, der er kategoriseret som klager.

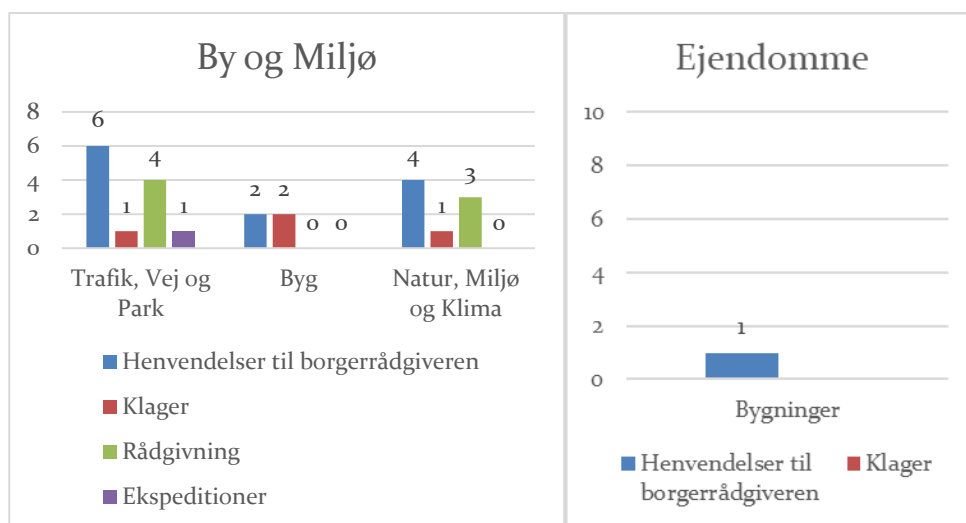
Forholdsmæssigt set er der flest klager til borgerrådgiveren vedrørende sager i Familier og Sundhed, dvs. Familiesektionen og Pædagogisk, Psykologisk Rådgivning (PPR) set ud fra antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i denne afdeling. Ser man dog tallet ud fra det samlede antal sager i Familier og Sundhed, er det en meget lille del, der klager til borgerrådgiveren.

Der har også været flere henvendelser til borgerrådgiveren inden for direktørområdet Udvikling, Klima og Teknik, de fleste i By og Miljø. Dog er tallet sammenlignet med det samlede antal sager i afdelingen meget lille.

Der har været en enkelt henvendelse i Ejendomme.



Udvikling, Klima og Teknik - antal henvendelser og fordeling



Der er ikke så mange klager til borgerrådgiveren inden for dette direktørområde, idét de fleste henvendelser har karakter af fagspecifikke spørgsmål, som besvares af afdelingen selv. Eller også henvender borgerne sig til borgerrådgiveren for at få oplyst deres klagemuligheder.

KLAGER

Henvendelserne er inddelt i henholdsvis ekspeditioner, rådgivning og klager. En nærmere beskrivelse heraf fremgår af bilag. Selvom det samlet set er klager, der er færrest af, er det dem, borgerrådgiveren har valgt at fremhæve, da det er dem, der fylder mest og kan give anledning til konflikter.

Det er vigtigt at påpege, at henvendelser, der er registreret som "Klager", ikke kun er et udtryk for, at borgeren klager via borgerrådgiveren. Dvs. inddrager borgerrådgiveren og beder denne om at gå videre med en klage på vegne borgeren.

En klage kan også være registreret som sådan, fordi borgeren ønsker at klage og selv vælger at gå videre med sin klage efter at have drøftet denne med borgerrådgiveren.

Nogle henvendelser til borgerrådgiveren er måske i første omgang registreret som rådgivning, men undervejs i forløbet ændrer den karakter til en klage, fordi den pågældende rådgivning fra borgerrådgiveren ikke har medført, at borgeren har opnået at blive hørt i sin sag og derfor vender tilbage og i stedet ønsker borgerrådgiverens hjælp til at klage.

I andre tilfælde ønsker borgeren at klage over et eller flere forhold, men efter nærmere udredning af sagen og forklaring af forholdene, ændrer borgeren opfattelse og undlader dermed at klage.

KLAGERNES KARAKTER

Manglende respons

En stor del af henvendelserne til borgerrådgiveren omhandler manglende respons fra sagsbehandler/rådgiver eller dennes nærmeste leder. Dette gælder primært i Jobcentret og i Familier og Sundhed.

Set fra borgernes synspunkt er det meget frustrerende at sidde tilbage med uafklarede spørgsmål uden at blive ringet op og få en dialog om dette. Det kræver unødige ressourcer hos borgerne vedvarende at skulle forsøge at få kontakt uden held. Borgerrådgiveren er overbevist om, at langt de fleste ansatte gør deres ypperste for at give borgeren respons i tide, og sandsynligvis er ikke alle borgere lige tålmodige. Omvendt er de fleste borgere, som er i kontakt med kommunen, i en sårbar situation og har derfor ofte brug for hurtig respons.

Stor mængde information

Mange andre henvendelser drejer sig om, at borgerne bliver overvældet af den store mængde af information, der ofte følger med i mødet med kommunen. En sagsbehandler er lovgivningsmæssigt forpligtet til at redegøre for de rammer og regler, som et beslutningsgrundlag hviler på, allerede i den indledende kontakt. Hensigten er, at borgeren er fuldt oplyst og forstår hvilke tiltag, der er nødvendige og hvorfor.

Desværre er mange, som nævnt, i en sårbar situation og sidder tilbage med en oplevelse af ikke at kunne huske eller rumme, hvad de har fået at vide og ender med at være blevet mere frustrerede eller forvirrede efter mødet med kommunen. Borgerrådgiveren har talt med en del borgere i forløb i Jobcentret, der giver udtryk for dette.

Manglende gennemskuelighed

Flere andre henvendelser omhandler manglende gennemskuelighed eller gennemsigtighed i en visitationsproces i bl.a. Familier og Sundhed og hvilket grundlag, en beslutning hviler på. Borgerrådgiveren har jævnlige kontakt med forældre, der ikke forstår, hvem der har talt deres barns sag, når hverken de selv, sagsbehandler eller rådgiver deltager på visitationsmødet. Flere nævner også, at de ikke forstår selve afgørelsen.

Ny praksis for bevilling af kompressionshjælpemidler

Mange henvendelser har handlet om afslag på kompressionshjælpemidler efter Ankestyrelsens præcisering af, at der i hver sag skal ske en konkret vurdering af, hvorvidt der er tale om et hjælpemiddel eller et behandlingsredskab. Hjælpemidler bevilges efter Servicelovens §112, hvormed bevillingskompetencen ligger i kommunen. Behandlingsredskaber bevilges efter Sundhedsloven, der hører under regionen.

Præciseringen fra Ankestyrelsen har ændret praksis på området markant sammenlignet med tidligere, hvor borgerne i langt de fleste tilfælde fik bevilling i kommunen. Desværre vælger regionen stadig at henvise borgerne til kommunen, hvilket betyder, at mange står tilbage uden de nødvendige kompressionshjælpemidler. Sagsbehandlingstiden på

kompressionshjælpemidler er øget, og det har affødt mange telefoniske henvendelser, som dermed har medført, at ventetiden på sagsbehandling for kropsbårne hjælpemidler generelt er markant forlænget.

Der er for nylig kommet en ny afgørelse fra Ankestyrelsen, der åbner op for, at flere borgere sandsynligvis alligevel kan få bevilget kompressionshjælpemidler, hvis det vurderes, at de medfører et øget aktivitetsniveau hos borgeren. Der foreligger dog fortsat ingen klare retningslinjer fra Ankestyrelsen, som kommunen kan anvende i praksis.

Skift af sagsbehandler

Borgerrådgiveren har desuden erfaret, at der ind i mellem mangler orientering til borgerne ved skift af sagsbehandler, eller at denne orientering sker meget sent, lige før et møde, hvilket skaber stor utryghed for borgeren.

Overholdelse af sagsbehandlingsfrister

Ligeledes er borgerrådgiveren flere gange blevet kontaktet, fordi borgeren oplever, at sagsbehandlingsfristerne ikke overholdes, og at borgeren ikke informeres om dette, hvilket er i strid med bestemmelserne i Retssikkerhedsloven og kommunens egne retningslinjer.

ANBEFALINGER

Nedenstående anbefalinger er blevet til på baggrund af de konkrete problemstillinger, borgerrådgiveren er blevet præsenteret for i mødet med borgerne, og de oplevelser borgerne ind imellem har i deres møde med kommunen.

Hurtig respons på henvendelser:

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at man i sidste ende sparer mange ressourcer i en sektion ved at give respons til borgeren allerede efter første kontakt fremfor at vente. Dette synspunkt deles af Hans Mogensen, forfatter til bogen ”Markante borgere”³, som har fokus på god borgerdialog. Her siger han, at det vigtigt at svare tidligt og hurtigt, da borgerens frustration stiger, og tilliden til sagsbehandleren falder, jo længere tid, der går uden respons⁴. Det betyder, at hurtig respons er med til at forebygge konflikter og klager.

Med baggrund i de sager borgerrådgiveren har været involveret i, er det borgerrådgiverens indtryk, at der i nogle sektioner sker misforståelser mellem hvem, der konkret er den rette til at give borgeren respons, fordi flere personer er involverede i sagen, men hvor det så ender med, at ingen giver respons. Det er meget uheldigt, og borgerrådgiverens anbefaling er i de tilfælde, hvor misforståelserne er konstateret, at nærmeste leder kontakter borgeren og tager ansvar for, at den sagsbehandler eller rådgiver med størst indsigt i sagen ringer tilbage, så snart det er muligt.

³ Markante borgere – Viden og værktøjer til færre frustrationer af Hans Mogensen, 2023

⁴ Markante borgere, s. 207

Forventningsafstemning:

Desuden er det borgerrådgiverens opfattelse, at mange konflikter og klager kan undgås eller begrænses, hvis sagsbehandler eller rådgiver husker at afstemme forventningerne i den indledende kontakt med borgeren. Dvs. at det er vigtigt at afklare, hvad borgerne ønsker sammenholdt med, hvad kommunen har mulighed for at imødekomme set ud fra gældende lovgivning og rammer.

I dag har mange borgere og pårørende stigende forventninger til, hvad det offentlige kan løse og har ressourcer til, og nogle har urealistiske forventninger. Manglende forventningsafstemning kan føre til unødige opkald og klager, der er tidskrævende og i et stort omfang kan undgås, hvis ovennævnte huskes fra start kombineret med en anerkendende tilgang og en konstruktiv, løsningsorienteret dialog⁵.

Det er en balancegang at sikre, at borgerne forstår, hvilke regler og rammer, der arbejdes ud fra i den indledende dialog som en del af en forventningsafstemning, uden at borgeren samtidig føler sig overrumplet af en stor mængde af informationer. Nogle borgere trives bedst med mundtlige informationer, mens andre foretrækker information på skrift. Borgerrådgiveren har eksempelvis talt med flere borgere i forløb i Jobcentret, der foreslår en kombination, hvor man mundtligt præsenteres for de væsentligste faktorer og som supplement får dem uddybet i et medfølgende skriftligt materiale. Borgerrådgiveren er bekendt med, at Jobcentret vedvarende arbejder på at formidle reglerne på området på en let og overskuelig måde.

Gennemskuelighed:

En stor del af frustrationen i henvendelserne til borgerrådgiveren omhandler ikke nødvendigvis kun, at borgeren ikke opnår det ønskede resultat, men derimod at borgeren savner gennemskuelighed i processen og oplever ikke at være blevet hørt. ”En dårlig proces kan ødelægge oplevelsen af et godt resultat, mens en ordentlig proces kan øge sandsynligheden for at skabe accept af et ikke-ønsket resultat”⁶. Det vil sige, at den måde, afgørelsen er truffet på eller meddelt til borgeren har stor betydning for borgerens oplevelse af retfærdighed.

Når en forælder med en sag i Familier og Sundhed savner gennemskuelighed i en proces eller ikke forstår en begrundelse for en afgørelse, er det vigtigt, at vedkommende har mulighed for at gennemgå denne med den eller de personer, der har truffet afgørelsen.

Det personlige møde:

Borgerrådgiveren er gjort bekendt med, at mange samtaler med borgerne i f.eks. Jobcentret gennemføres telefonisk fremfor ved personligt fremmøde. Selvom mange borgere ser det som en fordel, at de ikke behøver at møde op fysisk, så ser borgerrådgiveren det i nogle henseender som en ulempe, fordi det personlige møde er med til at synliggøre, at det er mennesker, der møder mennesker og ikke bare et system,

⁵ Markante borgere, s. 197

⁶ Markante borgere s. 200

der møder et cpr.nr. Derfor opfordrer borgerrådgiveren til at holde fast i det personlige møde med borgerne i det omfang, det er muligt.

Skriftlig kommunikation:

I vores digitale samfund hvor en stor del af kommunikationen foregår på skrift, er formålet øget effektivitet og hurtig respons, men desværre kan meget misforstås og fejlfortolkes, når vi kommunikerer på skrift og ikke gør brug af direkte dialog med borgerne. Risikoen er, at borgerne bliver frustrerede og vælger at klage⁷.

Nogle borgere har nævnt, at de har svært ved at forstå en afgørelse. Derfor skal der hermed skal gives en opfordring til kommunen om vedvarende at arbejde med, hvordan en afgørelse med begrundelse formidles til borgerne, herunder særligt med fokus på sprogbrugen.

I dag er mange skrivelser og blanketter til borgere desuden præfabrikerede med standardtekster og genereres direkte fra et system, men disse kan desværre let give anledning til misforståelser og efterlade borgerne med mange ubesvarede spørgsmål.

Borgerrådgiveren oplever, at borgerne lægger vægt på korrekt og præcis skriftlig kommunikation. Derfor opfordrer borgerrådgiveren til, at skriftligt materiale kvalitetssikres, inden det sendes til en borger.

Overholdelse af frister:

Borgerrådgiveren opfordrer i øvrigt til, at kommunen altid husker at orientere borgerne i god tid om skift af sagsbehandler og i særdeleshed er opmærksom på altid at orientere borgerne, når sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes, så unødigt frustration hos borgerne undgås. Der kan være gyldige grunde til manglende overholdelse af frister, og det accepterer borgerne som oftest, når blot de ikke efterlades i uvidenhed herom.

⁷ Markante borgere, s. 198