



Borgerråd giverens årsrapport for 2022

April 2023

Louise Hare Stidsen

Indhold

| | |
|--|---------|
| 1. Forord | Side 2 |
| 2. Tilgang til opgaven | Side 3 |
| 3. Årets henvendelser i 2022 | Side 4 |
| 3.1 Henvendelser fordelt på typer og fagcentre | Side 4 |
| 3.1.1 <i>Vejledning</i> | Side 5 |
| 3.1.2 <i>Udredning</i> | Side 6 |
| 3.1.3 <i>Klage</i> | Side 6 |
| 3.2 <i>Borgerne efterspørger</i> | Side 6 |
| 4. Opfølgning på anbefalinger fra 2021 | Side 8 |
| 5. Anbefalinger til fremtidige fokusområder | Side 11 |
| 6. Borgerrådgiverens øvrige aktiviteter | Side 14 |
| 7. Odsherred Kommunes whistleblowerordning | Side 15 |

1. Forord

Borgerrådgiverens årsrapport 2022 dækker perioden fra 1. januar til 31. december 2022 og beskriver tendenser i de henvendelser fra 366 borgere, som jeg har modtaget i det forløbne år.

Jeg indleder rapporten med en kort beretning om min tilgang til opgaven. Dette følges af en opgørelse af henvendelser i 2022 med kommentarer. Herefter vil jeg kort følge op på de initiativer, administrationen har taget på baggrund af anbefalingerne fra min årsrapport for 2021. Og endelig vil jeg give mine anbefalinger til fremtidige fokusområder som en konklusion på henvendelserne til Borgerrådgivningen i 2022.

Formålet med en årsrapport er at orientere Byrådet om årets henvendelser til Borgerrådgivningen og komme med betragtninger og anbefalinger til at forbedre kommunens praksis¹.

Endvidere er det formålet at orientere Byrådet om årets henvendelser til Odsherred Kommunes whistleblowerordning, idet Byrådet har udpeget borgerrådgiveren til kommunens whistleblowerenhed.



Odsherred, marts 2022
Louise Hare Stidsen

¹ Via følgende link til dagsorden for 22. juni 2021 punkt 119 ses den vedtægt, som Byrådet har vedtaget for borgerrådgiverfunktionen: <https://dagsordener.odsherred.dk/vis?id=8597f657-82b1-4baa-a119-d775f7821c21>

2. Tilgang til opgaven

Borgere² i Odsherred Kommune kan frit møde op uden forudgående aftale i Borgerrådgivningen på mandage og torsdage på henholdsvis biblioteket i Nykøbing og i Asnæs. Tanken bag er, at biblioteket udgør et neutralt rum, modsat fx et mødelokale på rådhuset eller på et administrationscenter.

Mange borgere møder blot op, mens andre vælger at bestille tid til et møde. Jeg tager ligeledes på hjemmebesøg, hvis en borger er dårligt gående, lider af angst eller lignende. Borgerne kan yderligere træffe mig på mail eller telefon (uden faste tider). Det er via telefonen, jeg modtager flest henvendelser.

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

Fælles for alle henvendelser er dog, at min tilgang er baseret på dialog. Den dialogbaserede tilgang kommer også til udtryk i samarbejdet med administrationen, hvor min opgave ofte er at udrede en sag, som borgeren oplever er gået i hårdknude, hvor dialogen er gået i stå eller ikke er til at overskue. Der er ofte mange følelser på spil for borgeren, hvor administrationen ofte ser nøgternt på sagen med "myndighedsbriller". Her bliver det afgørende at kunne være det led, der får borgernes henvendelser gjort til noget, som det pågældende center kan handle på, fx i form af at løfte en vejledningspligt, kommunikere en forventet sagsbehandlingstid m.v.

Borgerne jeg møder, har brug for mere eller mindre håndholdt vejledning og rådgivning. Jeg tager altid udgangspunkt i, at de borgere, der kan selv, skal selv. Hvor nogle borgere blot har brug for vejledning for at kunne tage sagen i egen hånd, har andre brug for en mere intensiv rådgivning og hyppig kontakt, hvor vi sammen fx kigger en hel sag igennem og udreder, hvad der er på spil.

Med baggrund i overstående tilgang deler jeg henvendelserne op i tre kategorier:

- Vejledning
- Udredning
- Klage

Om en sag hører til den ene eller den anden kategori, hænger sammen med borgernes ønske, kombineret med at jeg forsøger at finde den egentlige årsag til borgerens henvendelse eller ønske om at klage. Endelig er opdelingen også et udtryk for, hvor meget borgeren er i stand til at gøre på egen hånd.

² "Borger" skal forstås som juridisk person. Borgerrådgivningen er et tilbud til både borgere, virksomheder og foreninger. Når jeg skriver "henvendelse fra borgere", så kan der dermed også være tale om en henvendelse fra en virksomhed eller en forening.

3. Årets henvendelser i 2022

Som borgerrådgiver er det min opgave at hjælpe borgere, der på den ene eller anden måde føler sig klemte i det kommunale system. Det kan være, at borgeren ikke forstår indholdet i en afgørelse, eller at borgeren ikke mener at have fået svar på sine spørgsmål. Det kan også være, at der i sagsforløbet er sket fejl af indgribende karakter for den enkelte borger.

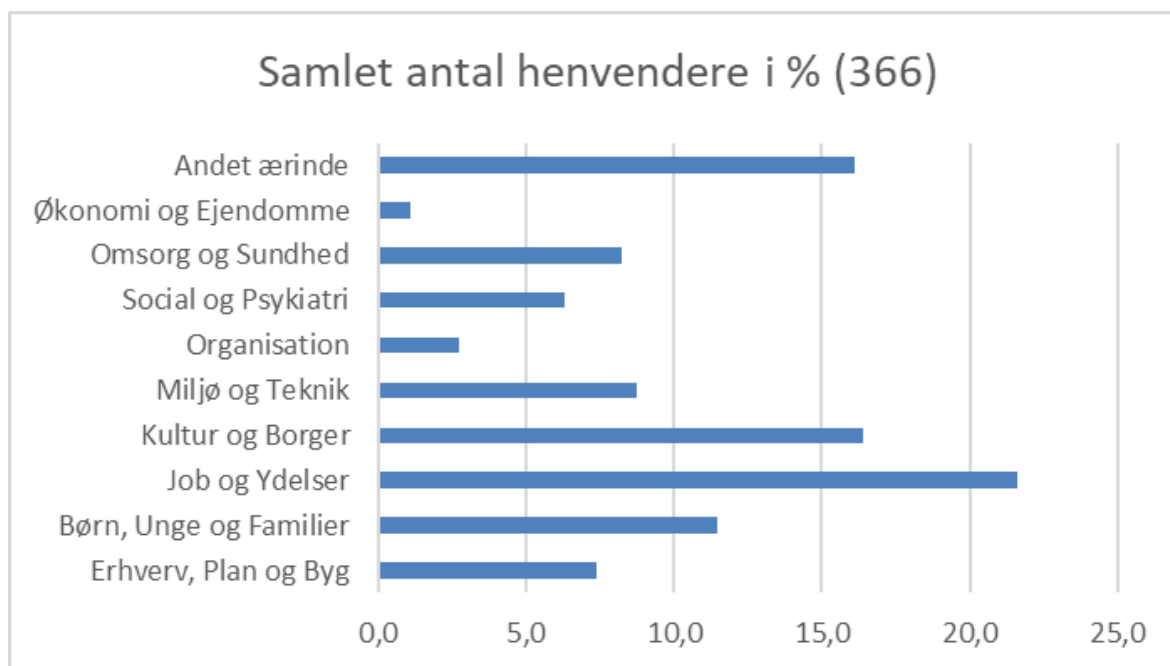
Når jeg henvender mig i kommunens administration, mødes jeg med velvilje og med et ønske om at løse de problemer, som borgeren står med. Det er et godt udgangspunkt, når dialogen mellem en borger og kommunen skal genskabes.

Det er også min opgave at medvirke til at forbedre sagsbehandlingen, og her kan den enkelte borgers henvendelse komme mange borgere til gavn, når kommunen bruger den til læring og som afsæt for udvikling af borgerbetjeningen.

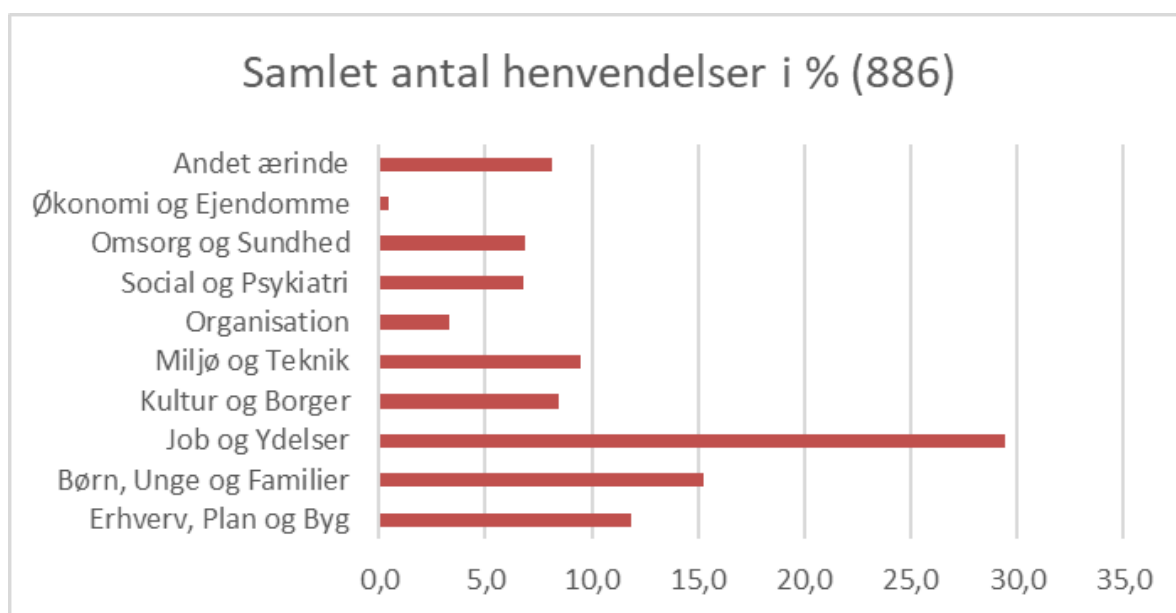
Borgernes stemme er en vigtig kilde til, hvordan kommunens kommunikation og sagsbehandling opleves udefra - og den stemme fortjener stor opmærksomhed.

3.1 Henvendelser fordelt på type og fagcenter

I alt har 366 borgere henvendt sig til borgerrådgivningen i 2022 (henvendere). Disse har samlet set udgjort 886 henvendelser i 2022¹. Sagerne fordeler sig sådan her i procent på fagcentre³:



³ Som følge af omstruktureringer opstod i 2022 et nyt center, Center for Social og Arbejdsmarked. Jeg har for overskuelighedens skyld fortsat med den tidligere centerstruktur i mine opgørelser, hvilket vil blive ændret i opgørelserne af henvendelser til borgerrådgivningen i 2023.



Når man sammenholder tallene fra de to tabeller, kan man fx se, at selvom antallet af borgere, der har henvendt sig om en sag i Center for Kultur og Borger, kun udgør godt 8 % af det samlede antal borgere, der har henvendt sig til borgerrådgivningen, så udgør de godt 16 % af det samlede antal henvendelser. Årsagen til den meget hyppige kontakt i nogle sager er, at nogle borgere har brug for vejledning og rådgivning igennem en længere proces, der fx inkluderer dels klagevejledning, dels generel vejledning om mulighederne for eksempelvis aktindsigt og endelig brug for opbakning i processen, som kan være et hårdt og opslidende forløb for den enkelte borger, især hvis borgeren også er udfordret på andre parametre.

3.1.1 Vejledning

En lang række borgere henvender sig til Borgerrådgivningen og får vejledning til at komme videre med deres utilfredshed eller uafklarethed på egen hånd. Det kan fx være en borger, der ønsker at vide, hvor han skal indgive en klage, som han har skrevet. Det kan være en borger, der ønsker at kende en sagsbehandlingstid på et bestemt fagområde. Eller det kan være en borger, der ikke ved, hvor han skal starte og slutte i sin kontakt til kommunen.

Disse sager afslutter jeg som regel med en enkelt telefonsamtale, mail eller personlig kontakt. Udgangspunktet er som nævnt, at de borgere, der selv har ressourcerne til at tage sagen i egen hånd, selv skal gøre det uden min indblanding.

Der er dog masser af vigtigt input i vejledningssamtalerne. Når en håndfuld borgere fx i samme uge har henvendt sig og spurgt til sagsbehandlingstiderne på et bestemt fagområde, så begynder jeg at blive nysgerrig på dette sammenfald. Er det fordi, kommunen ikke er tydelig nok i sin kommunikation om sagsbehandlingstiderne på det givne fagområde, eller kan det være, at sagsbehandlingstiden ikke bliver overholdt?

En større sag kan også starte som en vejledningssag, hvor borgeren så kontakter Borgerrådgivningen igen, fordi borgeren ikke selv kan komme videre på egen hånd, fx fordi dialogen med en afdeling er sandet til. Her fører borgerens fornyede henvendelse ofte til, at jeg gennemgår en sag og udreder, hvad der er på spil, og efterfølgende går i dialog med afdelingsledelsen eller centerledelsen.

3.1.2 Udredning

En udredning af en sag starter ofte med, at borgeren kontakter Borgerrådgivningen med et ønske om at klage, men hvor netop udredningen af sagen og dialogen med borgeren almindeligvis ender med, at borgeren oplever det hensigtsmæssigt med en anden tilgang. Mit engagement i sagen kommer derfor i disse sagstyper ofte ikke til centrene kendskab, fordi borgeren med nye redskaber i hånden formår at løse sagen på egen hånd efter endt vejledning og rådgivning.

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

Der er ingen tvivl om, at langt de fleste af disse sager, samt klager i det hele taget, kommer fra borgere, der har en sag inden for det sociale område. Men mine opgørelser viser også, at der er stor lydhørhed fra administrationens side. Det kan man bl.a. udlede af, at jeg har haft samlet 123 henvendelser, hvor borgeren i udgangspunktet kom for at få hjælp til at klage, men hvor kun de 25 af sagerne resulterede i en egentlig klage til eller over administrationen (se evt. slutnote på nærværende rapports sidste side).

3.1.3 Klage

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

Mange borgere trækker sig i forhold til at klage, fordi vejen til målet ad den kanal kan forekomme meget lang. Den enkelte kan have et akut behov for en ydelse og bakke ud ved oplysning om Ankestyrelsens sagsbehandlingstid. Andre borgere spørger sig selv, om det overhovedet nytter at klage. Og andre igen oplever det at skulle igennem en yderligere "fjern instans" som et uoverstigeligt bjerg. Og det er bl.a. her, at Borgerrådgivningen har sin berettigelse⁴.

3.2 Hvad borgerne efterspørger

Jeg har flere gange overvejet, om jeg i forbindelse med årsrapporter fra Borgerrådgivningen kan dele borgernes henvendelser op efter, hvad borgeren klager over, fx at en sagsbehandlingstid ikke bliver overholdt. Det lykkes mig dog næsten aldrig at finde et eksempel på en sag, hvor man kan udlede, at der kun er en enkelt problemstilling i spil.

Overordnet set kan jeg dog sagtens pege på, hvilke problemstillinger borgerne bringer til torvs. Uanset om der er tale om en byggesag, en miljøsag, en hjemmehjælpssag eller en kontanthjælpssag, så er det klart for mig, at der samlet set går nogle problemstillinger igen, som borgerne har ret i at komme med som en utilfredshed.

⁴ Dette havde den uafhængige tænketank Justitia også haft fokus på i 2020 med analyserapporten *Borgerrådgivere - en sikring af borgernes retssikkerhed*. Rapporten kan findes via dette link https://justitia-int.org/wp-content/uploads/2020/10/Analyse_Borgerra%CC%8Adgivere-en-sikring-af-borgernes-retssikkerhed.pdf

Essensen er, at når man arbejder med sagsbehandling af en hvilken som helst sag, så har man valgt at arbejde med mennesker. For det er Hansen, der skal bygge et nyt hjem, Jensens landbrug der skal udvides med flere grise, Olsen der ikke længere selv kan holde sit hus rent, og Frederiksen der har mistet sit arbejde og mangler penge til at forsørge sin familie.

Mennesker har grundlæggende et behov for at blive set, hørt og forstået. Det betyder, at sagsbehandling også handler om en forståelse for, at Hansen har drømt om og sparet op til sit drømmehus i mange år, at Jensen har brug for og lyst til at skabe vækst i sin virksomhed, og at Olsen og Frederiksen gerne vil opretholde deres værdighed.

Overordnet set er det en forståelse for betydningen og værdien af kommunens sagsbehandling, som borgerne efterspørger, når de beder om at få en forventet sagsbehandlingstid, at få et svar på en mail med et opklarende spørgsmål inden for få dage, at få at vide hvordan de selv kan bidrage til en sags fremdrift osv. Og fra et borgerråd giverperspektiv gør borgerne ret i at efterspørge anerkendelse og dialog. For det er dels en del af god forvaltningsskik som foreskrevet af Folketingets Ombudsmand, og dels findes handlingerne ofte beskrevet i den lovgivningsmæssige ramme, fx offentlighedsloven og forvaltningsloven.

4. Opfølgning på anbefalinger fra 2021

Her følger en kort beretning om de tiltag, administrationen har taget på baggrund af borgerrådgiverens årsrapport for 2022:

Tidligere anbefaling fra 2021 lød: *Skab rum til at holde fokus på den gode forvaltningsskik.*

Anbefalingen tog udspring i, at Odsherred Kommune i foråret/sommeren 2021 havde gennemført en evaluering af borgerbetjeningen⁵, hvor målet bl.a. var at afdække, hvorvidt borgerne oplevede at kunne få adgang til Odsherred Kommune på et tilfredsstillende niveau, hvilket både knytter sig til oplevelsen af at vide, hvordan man kan komme i kontakt med kommunen, mulige tidsrum for tidsbestilling til et telefonisk eller fysisk møde, oplevelsen af at få kontakt til relevant medarbejder m.v.

I ovenstående evaluering blev det klarlagt, at en af de væsentligste kilder til frustration hos borgerne er manglende respons fra kommunen, og det blev derfor anbefalet fx at holde borgerne mere opdaterede på, hvor langt kommunen er med behandlingen af borgernes sag med henblik på at sikre, at borgerne føler sig hørt og oplever, at deres henvendelse bliver taget seriøst. Denne anbefaling flugtede og lignede flere af mine tidligere anbefalinger i årsrapporterne fra borgerrådgivningen, og henvendelserne til borgerrådgivningen i 2021 afspejlede selvsamme billede og førte mig til at formulere en samlet anbefaling ud fra temaet *God forvaltningsskik*.

God forvaltningsskik er et udtryk for, hvordan myndighederne bør opføre sig over for borgerne. Det baserer sig oprindeligt på praksis fra Folketingets Ombudsmand og er gennem årene indarbejdet i forskellige love, fx i retssikkerhedsloven for det sociale område og i forvaltningsloven.

God forvaltningsskik handler også om myndighedernes adfærd over for borgerne og er fx spørgsmål om betjening af borgerne, sagsbehandlingstid, sprogbrug m.v. Der er ikke tale om bindende retsregler, men reglernes overholdelse er erfaringsmæssigt med til at bevare borgerens tillid til sagsbehandlingen og generelt udtryk for en indikator for, hvorvidt en myndighed fremstår professionel og effektiv i sin daglige kontakt med borgere.

Det er god forvaltningsskik at sætte sig i borgerens sted og overveje, hvordan en sagsbehandling kan virke på borgeren, ligesom myndigheden har et ansvar for, at der ikke opstår misforståelser. Det er også god forvaltningsskik at udvise åbenhed og tilrettelægge arbejdet, så sagerne ekspederes hurtigt, grundigt og med så få fejl som muligt.

I denne anbefaling på baggrund af henvendelserne til borgerrådgivningen i 2021 lå en underliggende præmis om at søge en forståelse for borgeren og situationen, om at møde borgeren med det afsæt, som beskrives her i Myndighedsguiden fra Folketingets Ombudsmand:

”God forvaltningsskik ... betyder, at myndigheder bl.a. skal optræde venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning.”⁶

⁵ Se Byrådets behandling af evalueringen samt den fulde evaluering, onepager m.v. her <https://dagsordener.odsherred.dk/vis?id=45c56928-803c-4d60-abb7-b90ed1eb6cae>

⁶ https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel-forvaltningsret/god_forvaltningsskik/

Administrationen svarede til anbefalingen, at der dagligt arbejdes på at leve op til denne standard alle steder, men at der er forbedringsmuligheder.

Administrationen pegede på, at et element, der kan være med til at styrke tilliden til den offentlige administration, er, at borgerne skal være sikre på, at der er gennemsigtighed i administrationens sagsbehandling. Administration ville bl.a. i denne forbindelse styrke fokus på notat- og journaliseringspligten.

Desuden blev der peget på, at der vedvarende arbejdes med fokus på borgerne, ved at alle nyansatte medarbejdere i administrationscentrene med borgerkontakt skal deltage i kurset *Mødet med borgeren*, hvor værdier, samskabelse og helhedstænkning er i fokus.

Endvidere fremhævede administrationen, at et fokuspunkt der kontinuerligt arbejdes med, er den helhedsorienterede indsats, hvor medarbejdere på tværs af centre og afdelinger arbejder sammen om en borger/familie, som har flere sager i eksempelvis Familieafdelingen, Jobcenteret m.v. I forlængelse af denne indsats har der siden efteråret 2020 været arbejdet med et projekt om tværfagligt udviklingsarbejde. Udgangspunktet for projektet er beskrevet sådan her: Som borger skal det altid opleves hjælpsomt at være i kontakt med Odsherred Kommune. Dette betyder samarbejde på tværs og sammen med borgeren om at skabe sammenhængende og meningsfulde forløb - på tværs af lovgivninger. Administrationen fremhævede, at projektet hidtil havde været en succes for både borgere og medarbejdere, og at erfaringerne og ville blive rullet ud til flere steder i administrationen.

I forbindelse med udarbejdelsen af nærværende årsrapport har jeg desuden i dialog med Chefgruppen fulgt op på arbejdet med anbefalingen fra 2022. Her er der tilføjet om administrationens arbejde med anbefalingen om at holde fokus på god forvaltningsskik, at eksempelvis den nedsatte arbejdsgruppe om borgerbetjeningen⁷ kan ses som en del af arbejdet med at sikre tilgængelighed og god borgerbetjening.

Desuden er det tilføjet, at der i det nuværende Center for Erhverv, Teknik og Kultur er et muligt relevant fremtidigt udviklingsområde at arbejde mere med, hvordan man i centeret møder borgeren på skrift, herunder gerne tværfagligt på tværs af afdelinger og også gerne centre. Her kunne man fx tage udgangspunkt i kommunens sprogpolitik. Centerchefen har tilføjet, at der p.t. arbejdes med dette på et kulturniveau, fx i Byggesagsafdelingen, hvilket også kan ses i forlængelse af anbefalingen.

I Center for Børn, Unge og Familier blev det tilføjet, at der arbejdes med dialogmøder, som også kan ses i relation til arbejdet med god forvaltningsskik. Det betyder fx, at centerchefen har deltaget på møder med Handicaprådet, og at det er aftale, at centerchefen holder halvårlige møder med repræsentanter fra rådet med henblik på dialog og gensidig forståelse.

Desuden har afdelingslederen af Familieafdelingen deltaget i et møde med politikerdeltagelse om borgerbetjeningen, primært fokuseret på kontakten til afdelingen og om hvordan afdelingen tager kontakt til borgerne samt kollegaer og samarbejdspartnere rundt om borgerne.

⁷ Se Økonomiudvalgets beslutning af 6. december 2022, punkt 305 <https://dagsordener.odsherred.dk/vis?id=d8f85526-3f34-42d6-aedc-69f890f68fc1>

Desuden har Familieafdelingen genindført fast telefontid med henblik på at sikre en god og direkte kontakt til borgerne. Afdelingslederen udtrykker, at initiativet med telefontid har været vigtigt, og det er hendes tolkning, at borgerne oplever bedre kontakt.

Og endelig bemærker center for Børn, Unge og Familier i forbindelse med opfølgning på borgerrådgiverens anbefaling for 2022, at centreret har en opgave med at gøre opmærksom på de gode tilbud, det har, bl.a. med henblik på at skabe viden om hinanden og hinandens tilbud på tværs i organisationen. Her tænkes der fx på, at centeret har en åben rådgivning v. PPR, som fungerer rigtig godt, og som er blevet meget populær blandt borgerne i forhold til såvel stort som småt, der fylder i hverdagen hos familier.

Endelig har centerchefen for Center for Social og Arbejdsmarked ved opfølgningen på anbefalingen fra 2022 bemærket, at der er kommet gang i et mere formaliseret samarbejde ud af centeret, fx i relation til Familieafdelingen, men også at der i dette nyetablerede center er kommet et mere struktureret samarbejde på tværs, hvor fx Jobcentret samarbejder aktivt med Boliganvisningen og Rusmiddelteamet til gavn for en mere tværgående indsats for de relevante borgere.

Det blev endelig understreget, at det nødvendige samarbejde om ukrainernes ankomst til kommunen synliggjorde det gode tværgående samarbejde på tværs af centre og fagområder, herunder fx Integrations-teamet samt Affaldsteamet og Miljøteamet Byggesag.

5. Anbefalinger til fremtidige fokusområder

Jeg har følgende anbefalinger til fremtidige fokusområder:

Skab fokus på gevinsten ved faglig sparring

Afdelingen Jobrehabiliteringssporer i Jobcentret har gennem 2022 arbejdet med et feedbackprojekt. I korte træk er afdelingen ved en temadag blevet præsenteret for feedbackværktøjer, og der er efterfølgende etableret en model for et kollegialt trygt rum, hvor sagsbehandlerne parvis arbejder med at deltage i hinandens samtaler med borgere og give feedback på disse. Projektet skal ses i forlængelse af, at afdelingen tidligere har arbejdet med kollegial sparring, og at projektet er baseret på en struktureret model for typen af feedback, og hvad der skal gives feedback på i samtalen med borgere.

Initiativet har fra et borgerrådgiverperspektiv haft stor effekt på antallet af henvendelser på dette fagområde og dermed på borgernes oplevelse i forbindelse med sagsbehandlingen. Til sammenligning modtog borgerrådgivningen i 2021 36 henvendelser fra enkeltpersoner på dette fagområde, der tilsammen genererede 114 gange kontakt til borgerrådgivningen. Borgerne søgte vejledning bl.a. om processen i de såkaldte ressourceforløb og mødet med Rehabiliteringsteamet. Dette billede har også været gældende for tidligere år i borgerrådgivningen. Men i 2022 har borgerrådgivningen kun modtaget 14 henvendelser fra enkeltpersoner på dette konkrete fagområde, og denne pludselige nedgang i henvendelserne gjorde mig nysgerrig på, hvad der lå til grund.

Efter samtaler med hhv. afdelingsleder, medarbejdere og borgere kan jeg konstatere, at der via feedbackprojektet i afdelingen er arbejdet med at skabe et for borgeren trygt rum, hvor borgeren bl.a. vejledes grundigt i proces og formål, og hvor det sikres, at borgeren er inddraget i behandlingen af sin egen sag. Og netop den manglende forståelse af proces og formål samt til tider manglende oplevelse af inddragelse har været udslagsgivende for de mange henvendelser på fagområdet de forgangne år.

Jeg kan deraf udlede, at der er en gevinst ved den faglige sparring i sagsbehandlingen og anbefaler derfor, at man lader sig inspirere af dette initiativ, hvor gevinsten kan være, at borgeren oplever sig behørigt mødt, inddraget og vejledt i sin egen sag, og hvor gevinsten for medarbejderne har været en kultur med åbenhed om egne kompetencer og udviklingspotentialer.

Afsøg potentialet i styringsværktøjer i sagsbehandlingen af klagesager

Borgerrådgivningen har de forgangne år modtaget et stødt og stabilt antal henvendelser på Trafikområdet. I 2022 kunne jeg konstatere, at henvendelserne ændrede karakter, og at konfliktniveauet var lavt sammenlignet med en række tidligere sager.

Denne ændring i karakteren af henvendelserne vedr. Trafikteamet gav anledning til en nysgerrighed fra min side om årsagen, og ved kontakt til afdelingslederen stod det klar, at leder og afdeling bl.a. havde gjort en indsats i at arbejde målrettet med klagehåndtering og styringsværktøjer i denne forbindelse.

Konkret betyder det, at der er ledelsesnærvær i klagehåndteringen, at der afsættes ressourcer til rettidig besvarelse, og at der arbejdes med en såkaldt styringsreol, som er en funktion i det eksisterende it-system, hvormed man kan skabe et grafisk overblik over sager og dermed styre henvendelser, handlinger og processer.

Det betyder fra et borgerperspektiv, at de henvendelser til borgerrådgivningen, som i tidligere år har indbefattet borgere, der fx oplevede manglende kontakt og manglende opfølgning, i stor grad er formindsket i 2022. Det er derfor min anbefaling, at man ser på, om muligheder i eksisterende styringsværktøjer og metoder til klagehåndtering generelt kan være med til at optimere borgerens oplevelse af at være mødt i sagsbehandlingen, orienteret om sagens forløb osv.

Hold fokus på inklusion af digitalt udsatte borgere

2022 var året, hvor vi skulle overgå fra NemID til MitID. Opgaven med praktisk at hjælpe borgerne i denne proces har ligget og ligger fortsat hos Borgerservice.

Det har været en udfordrende opgave for såvel borgere som medarbejdere. Dette skyldes bl.a., at der fra Digitaliseringsstyrelsen har været stillet krav om, at Borgerservice som myndighed skulle sikre sig, at den borger, der nu skulle have MitID, rent faktisk var i stand til personligt at bruge værktøjet. Det betød for en lang række digitalt udsatte borgere, der tidligere havde fået hjælp af fx børn, ægtefæller o.l. til at agere i forhold til offentlige myndigheder, at de ikke kunne få et MitID og dermed blev afskrevet fra at kommunikere/agere digitalt i forhold til myndigheder, bank osv.

Tænketanken Justitia har i 2022 udgivet rapporten *Retssikkerhed for digitalt udsatte borgere*⁸. I rapporten arbejdes med tre forskellige begreber i forhold til at forstå borgeres forskelle i adgangen til digitale værktøjer: den *mentale*, den *brugsmæssige* og den *kompetencemæssige* forskel. Digitaliseringsstyrelsen og KL har tidligere også set på disse forskelle i borgernes forskelle i forhold til kompetencer og estimeret, at 17-22 % af den voksne befolkning er digitalt udsatte. Hvis man dog ser på, at særlige livsbegivenheder og livssituationer kan udfordre borgere på såvel deres mentale, brugsmæssige som kompetencemæssige forudsætninger for at udøve digitale færdigheder, så er Justitias påstand, at billedet kan ændre sig. Og det er for nogle borgere netop i disse livssituationer, at de søger kontakt til kommunen. Justitias påstand er således, at 20-25 % af den voksne befolkning i Danmark er digitalt udfordrede.

Justitias rapport har mange relevante konklusioner set i en kommunal sammenhæng, og en af anbefalingerne er, at det skal være muligt at søge om et "digitalt fripas". Dette fører videre til, at det fra et borgerrådgiverperspektiv er interessant, at der netop nu behandles et lovforslag om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening⁹. I en verden, hvor begreber som 'obligatorisk digital selvbetjening' har været først på dagsordenen i over 10 år, er det et interessantskridt. Det er det, fordi man med lovforslaget anerkender, at en lang række borgere også har en ret til at stige af det digitale tog.

For Odsherred Kommune er det imidlertid også interessant at forholde sig til, som nævnt ovenfor, at Justitia estimerer, at op mod 20-25 % af den voksne befolkning er digitalt udsatte. Hvis lovforslaget gennemføres, så kommer det til at stille en række nye krav til de af kommunes ydelser, hvortil der i skrivende stund ansøges digitalt. Her tænkes især på kommunens vejledningspligt, men muligvis er der også en gevinst i at

⁸ Se Justitias rapport her https://justitia-int.org/wp-content/uploads/2022/09/Rapport_Retssikkerhed-for-digitalt-udsatte-borgere-1.pdf

⁹ Se lovforslaget, tidsplan m.v. her <https://www.ft.dk/samling/2022/lovforslag/L98/index.htm>

¹⁰ Målgruppen for lovforslaget er de borgere, som er fritaget for digital post, hvilket i første kvartal 2022 udgjorde 8,9 % af den voksne befolkning i Odsherred Kommune.

tænke i, hvordan kommunen kan arbejde med træning til borgere, som gerne vil lære at anvende de digitale selvbetjeningsystemer. Det er i øvrigt også en af Justitias anbefalinger i ovennævnte rapport, at der skal være bedre adgang til at få personlig træning i dette som borger, og tillige er det en anbefaling, at der skal være bedre adgang til personlig digital hjælp til borgere, som ikke er i stand til at blive digitale, men som alligevel ønsker at benytte sig af de digitale muligheder uden at involvere et personligt netværk.

6. Borgerrådgiverens øvrige aktiviteter

En del af opgaven i borgerrådgivningen er at komme med forslag til og afvikle aktiviteter, der kan være med til at komme flere borgere til gavn.

Det betyder bl.a. at jeg som borgerrådgiver står til rådighed for eventuelle personaleudviklingsdage, kursusaktiviteter, sparringsmøder og lignende, som organisationen kan benytte sig af i relevant omfang.

I forhold til uddannelsesaktiviteter står jeg i samarbejde med medarbejdere fra Jurateamet og HR som kursusholder af to dages kurset *Mødet med borgeren - for nyansatte*, hvor deltagerne dels får konkret viden om helt grundlæggende sagsbehandlingsregler og dels får mulighed for at etablere et værdimæssigt fælles fodslag med nye kollegaer på tværs af faggrupper i forhold til mødet med borgere og virksomheder i Odsherred Kommune. På kurset introduceres deltagerne til emner som værdibaseret forvaltning, kontakten med borgeren, den gode dialog samt klager og konflikthåndtering. Målgruppen er alle nyansatte medarbejdere med borgerkontakt i kommunens administration, og det er obligatorisk at deltage.

Jeg deltager desuden altid meget gerne i relevante projekter i organisationen, der kunne have brug for et borgerrådgiverperspektiv. Det har bl.a. betydet i 2021 og 2022, at jeg har været nært involveret i såvel den tidligere omtalte evaluering af borgerbetjeningen i Odsherred Kommune som den opfølgende evaluering af borgerbetjeningen gennemført i efteråret 2022.

7. Odsherred Kommunes whistleblowerordning

Whistleblowerordningen i Odsherred Kommune er et tilbud til alle ansatte i Odsherred Kommune og ansatte hos kommunens samarbejdspartnere. Whistleblowerordningen blev vedtaget af Byrådet pr. 1. januar 2018 med henblik på at skabe yderligere åbenhed og gennemsigtighed i kommunen og tilskynde de ansatte til at ytre sig uden frygt for negative reaktioner. Ordningen i Odsherred Kommune blev pr. 17. december 2021 afløst af en whistleblowerordning i henhold til lov om beskyttelse af whistleblowere, lov nr. 1436 af 29/06/2021.

Det er formålet med whistleblowerordningen, at:

- sikre åbenhed og gennemsigtighed i forhold til ulovligheder og alvorlige uregelmæssigheder i kommunen
- beskytte ansatte, som indgiver oplysninger til ordningen
- sikre, at de indgivne oplysninger bliver anvendt konstruktivt til at forbedre, forebygge og afværge fejl og ulovligheder i Odsherred Kommunes borgerbetjening og administration

Whistleblowerordningen går ikke efter personer, men efter uacceptable forhold i kommunens borgerbetjening og administration. Whistleblowerordningen er et supplement til den interne dialog og åbenhed og fungerer i respekt for tillidsrepræsentanter og det fagretlige system. Ordningen er alene et supplement til den ansattes mulighed for at rette henvendelse til tillidsrepræsentanter og fagforbund om alvorlige forhold på arbejdspladsen.

Whistleblowerordningen behandler kun oplysninger om alvorlige forhold. Den ansatte kan give oplysninger, hvis vedkommende har viden eller begrundet mistanke om ulovligheder eller grove eller væsentlige og gentagne fejl og forsømmelser i Odsherred Kommune.

Det er fx alvorlige forhold, hvis oplysningerne vedrører lovovertrædelser eller manglende efterlevelse af juridiske forpligtigelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, grove tilfælde af omsorgssvigt og lignende. Eksemplerne er ikke udtømmende.

Byrådet har udpeget borgerrådgiveren til Odsherred Kommunes whistleblowerenhed. Man indgiver oplysninger til whistleblowerordningen via Odsherred Kommunes whistleblowerportal på <https://odsherred.whistleblownetwork.net>. Samme sted finder man se detaljerede beskrivelser og oplysninger om whistleblowerordningen, fx om hvad der kan indberettes, hvordan en sag behandles m.v.

Årets henvendelser til whistleblowerordningen

Der har fra 1. januar 2022 til 31. december 2022 været fire indberetninger til whistleblowerordningen.

Den første sag var fra en borger, der ville anmelde socialt bedrageri. Borgeren blev vejledt, men henvendelse faldt uden for ordningens formål.

Den anden sag omhandlede arbejdsmiljø, men det kunne ikke afgøres, om der var forhold i indberetningen inden for ordningens formål, da indberetter ikke genoptog dialogen med whistleblowerenheden.

Den tredje sag omhandlede også arbejdsmiljø og medarbejders trivsel. Forholdene havde ikke indflydelse på afdelingens lovpligtige ydelser, men påvirkede alene serviceniveauet. Indberetningen faldt således uden for formålet med whistleblowerordningen, men blev sendt til kommunaldirektør og centerchef for opfølgning.

Den sidste sag i 2022 omhandlede en ledelses økonomiske prioriteringer i forhold til personalet og faldt uden for ordningens formål.

Slutnote - opgørelse af henvendelser til borgerrådgivningen i hele tal

i

Antal henvendere i 2022

| | Vejledning | Udredning | Klage | Total | Total i procent |
|------------------------|------------|-----------|-------|-------|-----------------|
| Erhverv, Plan og Byg | 18 | 6 | 3 | 27 | 7,4 |
| Børn, Unge og Familier | 21 | 18 | 3 | 42 | 11,5 |
| Job og Ydelser | 46 | 30 | 3 | 79 | 21,6 |
| Kultur og Borger | 55 | 3 | 2 | 60 | 16,4 |
| Miljø og Teknik | 26 | 5 | 1 | 32 | 8,7 |
| Organisation | 8 | 1 | 1 | 10 | 2,7 |
| Social og Psykiatri | 13 | 7 | 3 | 23 | 6,3 |
| Omsorg og Sundhed | 21 | 8 | 1 | 30 | 8,2 |
| Økonomi og Ejendomme | 4 | | | 4 | 1,1 |
| Andet ærinde | 59 | | | 59 | 16,1 |
| Total | 271 | 78 | 17 | 366 | 100 |

Samlet antal henvendelser i 2022

| | Vejledning | Udredning | Klage | Total | Total i procent |
|------------------------|------------|-----------|-------|-------|-----------------|
| Erhverv, Plan og Byg | 22 | 35 | 48 | 105 | 11,9 |
| Børn, Unge og Familier | 26 | 72 | 37 | 135 | 15,2 |
| Job og Ydelser | 56 | 127 | 78 | 261 | 29,5 |
| Kultur og Borger | 61 | 6 | 8 | 75 | 8,5 |
| Miljø og Teknik | 56 | 17 | 11 | 84 | 9,5 |
| Organisation | 14 | 6 | 9 | 29 | 3,3 |
| Social og Psykiatri | 17 | 21 | 22 | 60 | 6,8 |
| Omsorg og Sundhed | 29 | 25 | 7 | 61 | 6,9 |
| Økonomi og Ejendomme | 4 | | | 4 | 0,5 |
| Andet ærinde | 72 | | | 72 | 8,1 |
| Total | 357 | 309 | 220 | 886 | 100 |