

**Borgerrådgiverens
beretning 2014
(11. august – 31. december)**



vibORG
KOMMUNE

1 Forord

Viborg den 11. maj 2015

Først og fremmest vil jeg gerne takke for den gode velkomst, som jeg har fået af borgere, samarbejdsparter og medarbejdere i Viborg Kommune.

Jeg tiltrådte som borgerrådgiver i Viborg den 1. august 2014, og åbnede dørene for henvendelser den 11. august.

Jeg har valgt at udarbejde en beretning for 2014 allerede nu, hvorefter jeg årligt vil udarbejde en årsberetning for perioden 1. januar – 31. december.

Når du læser årsberetningen, er det vigtigt at være opmærksom på, at borgerrådgiveren har fokus på klagesager.

Viborg Kommune træffer ca. 75.000 afgørelser om året. Til sammenligning kan det nævnes, at borgerrådgiveren modtog 93 henvendelser som omhandlede 110 emner på de 5 måneder i beretningsperioden.

Det er derfor vigtigt at huske på, at langt de fleste sager bliver løst professionelt i en god tone af de mange professionelle og gode medarbejdere i kommunen.

Samtidig sker der fejl – vi er alle mennesker.

Derfor er det vigtigt, at de borgere der føler sig uretfærdigt behandlet har et sted, som de kan gå hen. Et sted hvor de kan få en uvildig og uafhængig rådgivning.

Det er samtidigt vigtigt at den læring der kommer på baggrund af klagerne bliver brugt konstruktivt.

Derfor ser jeg frem til, at jeg sammen med borgere, samarbejdsparter og medarbejdere i Viborg Kommune bliver endnu bedre til at yde en god og professionel sagsbehandling til gavn for borgerne i Viborg.

Endnu engang tak for den varme velkomst.

Med venlig hilsen

Søren Sørensen
Borgerrådgiver i Viborg Kommune

Indholdsfortegnelse

1	Forord	2
2	Baggrund for borgerrådgiverfunktionen	5
3	Borgerrådgiverens rådgivnings- og vejledningsfunktion	6
3.1	Eksempler på samarbejdsrelationer	6
3.1.1	Undervisning i visitation Sundhed og Omsorg for alle medarbejdere	6
3.1.2	Løbende tilbagemelding på konkrete klager	6
3.1.3	Smartere kommune	7
3.1.4	Præsentation i medarbejdergrupper, ledergrupper og chefgrupper	7
3.2	Samarbejde med øvrige organisationer og interessenter	7
4	Sager	8
4.1	Overordnet om beretningsperioden 11. august – 31. december 2014	8
4.1.1	De hyppigst forekommende klageforhold opgjort i forhold til henvendelser og klager vedrørende Viborg Kommune	8
4.2	Illustrative sager	9
4.2.1	Sagerne om ”Råd, vejledning og viser vej”	9
4.2.2	Manglende inddragelse	9
4.2.2.1	Illustrative sager i forhold til manglende inddragelse (herunder partsrepræsentation)	10
4.2.2.2	Sammenfattende om manglende inddragelse	12
4.2.2.3	Sammenfattende om partsrepræsentation	13
4.2.3	Manglende indhentelse af udtalelse fra borger	13
4.2.3.1	Sammenfattende om indhentelse af udtalelse fra borger	13
4.2.4	Lang sagsbehandlingstid	14
4.2.4.1	Sammenfattende om lang sagsbehandlingstid	14
4.2.5	Kommunikation og standardbreve	15
5	Sagsgangen for henvendelser og klager til borgerrådgiveren	16
5.1	Vurdering af henvendelsen eller klagen	16
5.1.1	Afvisning	16
5.1.2	Henvendelser og klager vedrørende Viborg Kommune	16
5.1.2.1	Henvendelser og klager, hvor der er en klageinstans	16
5.1.2.2	Vejviserfunktionen og rådgivning	16
5.1.2.3	Hjælp til formulering af klage over forvaltningen	17
5.1.2.4	Oversendelsessager	17
6	Borgerrådgiverens fysiske rammer og træffetider	18

Borgerrådgiverens beretning

7	Konklusioner og anbefalinger	19
7.1.	Hvordan bliver borgerrådgiveren kontaktet af borgerne?	19
7.2.	Uddybning af emner	20
7.2.1.	Lang sagsbehandlingstid	20
7.2.2.	Manglende inddragelse	20
7.2.3.	Partsrepræsentation	21
7.3.	Opfølgning på anbefalinger fra 2013	21
8	Bilagsliste:	21

2 Baggrund for borgerrådgiverfunktionen

Byrådet i Viborg besluttede i 2011 at etablere en borgerrådgiverfunktion, som åbnede dørene den 1. august 2011.

Stillingen har været ledig i perioden 1. december 2013 – 31. juli 2014, hvorefter den nuværende borgerrådgiver tiltrådte.

Borgerrådgiverfunktionen blev oprettet som følge af et politisk ønske om at etablere en uafhængig ombudsmandsfunktion i Viborg Kommune.

Det er byrådet der ansætter og afskediger borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren fungerer uafhængigt af Byrådet, udvalgene, borgmesteren og forvaltningen.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at skabe en vejviser i forhold til det kommunale system og at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed. Det kan eksempelvis være at rådgive borgeren om klagemuligheder, gennemgå materiale og breve som borgeren har modtaget fra forvaltningen eller sende personen det rigtige sted hen i forvaltningen.

Herudover skal borgerrådgiveren yde uvildig rådgivning og vejledning af kommunen i det omfang, at det er foreneligt med borgerrådgiverens uafhængighed som følger af retsgrundlaget i kommunestyrelseslovens § 65e.

Det er afgørende for borgerrådgiverens arbejde, at der er uafhængighed i forhold til forvaltningen for at undgå, at borgerrådgiveren bliver underlagt et ledelsesmæssigt pres.

For mange borgere er borgerrådgiverens uafhængighed ligeledes af afgørende betydning for tilliden til, at borgerrådgiverens rådgivning og vurderinger i konkrete sager sker på et objektivt og sagligt grundlag.

Borgerrådgiverfunktionen varetages af borgerrådgiver Søren Sørensen.

Borgerrådgiveren deltager i landsnetværket for borgerrådgivere og det jyske netværk for borgerrådgivere med henblik på sparring og erfaringsudveksling.

Borgerrådgiverens opgaver og kompetencer er uddybet i funktionsbeskrivelsen, som er vedlagt som bilag 1.

3 Borgerrådgiverens rådgivnings- og vejledningsfunktion

Borgerrådgiverens konsulentfunktion er rettet mod forvaltninger og medarbejdere i kommunen.

Formålet er at sikre, at borgerrådgiverens viden, konstateringer og erfaring fra klagerne bliver brugt konstruktivt til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne.

For at imødekomme dette formål er der en løbende dialog og tilbagemelding til forvaltningerne i forbindelse med konkrete borgerhenvendelser.

På denne måde skaber borgernes henvendelser grundlag for løbende og hurtig læring i afdelingerne på baggrund af borgerrådgiverens observationer.

Borgerrådgiveren stiller sig derfor altid til rådighed for at mødes med forvaltningen, hvis der er behov for det med hensyn til sparring og udvikling af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne.

Borgerrådgiveren tilbyder eksempelvis undervisning til afdelingerne, hvis afdelingerne har lyst og behov for det, og det ligger inden for borgerrådgiverens kompetence.

Det kan være på baggrund af klagesager, men det kan også være henvendelser fra afdelinger, som efterspørger undervisning i konkrete forhold uden at der nødvendigvis har været klager på området.

3.1 Eksempler på samarbejdsrelationer

3.1.1 Undervisning i visitation Sundhed og Omsorg for alle medarbejdere

Visitation Sundhed og Omsorg kontaktede borgerrådgiveren, da de ønskede at få undervisning i kommunikation, klagesagsbehandling og en række forvaltningsretlige emner.

Efter dialog med afdelingsledelsen gennemførte borgerrådgiveren et undervisningsforløb på 2 timer, hvor eksempelvis tankerne bag Styrket Borgerkontakt, som er en proaktiv, løsningsorienteret metode til håndtering af klager, blev introduceret og drøftet.

Tilbagemeldingen var efterfølgende blandet andet, at oplægget gav stof til eftertanke for medarbejderne.

3.1.2. Løbende tilbagemelding på konkrete klager

I forbindelse med klagesagerne kan borgerrådgiveren blive opmærksom på, at der kan være uhensigtsmæssigheder i forvaltningens sagsbehandling.

Borgerrådgiveren gør i disse tilfælde afdelingen opmærksom på dette i forbindelse med den konkrete tilbagemelding. Det kan give anledning til, at forvaltningen ændrer praksis.

Der kan eksempelvis nævnes

- Præcisering af reglerne om samtykke til indhentelse af oplysninger fra andre afdelinger i kommunen
- Præcisering af reglerne om indhentelse af en udtalelse inden videregivelse af oplysninger
- Præcisering af reglerne om partsrepræsentation

3.1.3. Smartere kommune

I forbindelse med Viborg Kommunes projekt om smartere kommune, blev borgerrådgiveren inddraget i forhold til en drøftelse om klagesagsbehandling.

3.1.4. Præsentation i medarbejdergrupper, ledergrupper og chefgrupper

Borgerrådgiveren har i forbindelse med ansættelsen besøgt forskellige medarbejdergrupper, ledergrupper og chefgrupper, hvor borgerrådgiveren har præsenteret sig selv og sine tanker for borgerrådgiverfunktionen.

I denne forbindelse har borgerrådgiveren tilbudt afdelingerne undervisning.

3.2. Samarbejde med øvrige organisationer og interessenter

Borgerrådgiveren har desuden et løbende samarbejde med en række organisationer og andre interessenter i og uden for kommunen. Det er blandt andet frivilligområdet, patient- og pårørendeorganisationer samt råd og nævn i kommunen.

4 Sager

4.1. Overordnet om beretningsperioden 11. august – 31. december 2014

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden 1. august – 31. december haft 93 henvendelser vedrørende i alt 110 forskellige emner.

En henvendelse vil normalt kun have et hovedemne i registreringen, men det kan i særlige tilfælde være relevant med flere emner.

Baggrunden for dette er, at borgerrådgiveren forsøger at finde hovedårsagen til borgerens utilfredshed.

Hvis en borger klager over eksempelvis langsommelig sagsbehandling, manglende afgørelse og har et ønske om ny sagsbehandler, hænger det ofte sammen. Hvis borgeren havde fået et hurtigt svar, vil borgeren ikke mangle en afgørelse, og borgeren vil ikke have et ønske om en ny sagsbehandler, da sagen er afsluttet.

I forhold til henvendelserne er 11 af henvendelserne uden for borgerrådgiverens kompetence. Det kan eksempelvis være en klage over sygehuset eller en klage over en udlejer.

Disse sager er ikke medregnet i statistikken for den procentuelle andel af emner. Det vil sige, at oversigten tager udgangspunkt i, at der er 99 emner som vedrører kommunen.

4.1.1. De hyppigst forekommende klageforhold opgjort i forhold til henvendelser og klager vedrørende Viborg Kommune

Emner opgjort i forhold til antallet af henvendelser inden for borgerrådgiverens kompetence

Råd, vejledning og viser vej	37	37%
Manglende inddragelse	16	16%
Sagsbehandlingstiden	11	11%
Manglende svar	10	10%
Kommunikation	8	8%
Manglende afgørelse	7	7%

De øvrige 11 klageforhold fordeler sig på enkeltstående klageemner.

Borgerne benytter primært borgerrådgiveren til råd, vejledning og vejvisning. Det udgjorde i beretningsperioden 37%.

4.2. Illustrative sager

4.2.1. Sagerne om ”Råd, vejledning og viser vej”

De henvendelser der er flest af, er sager, hvor borgerne har brug for at få hjælp til at finde vej i det kommunale system eller hvis de har behov for råd eller vejledning i deres sag.

De har måske brug for at få at vide, hvem de kan kontakte, hvis de har nogle spørgsmål til en sag. Hvem de kan klage til eller hjælp til at finde den relevante afdeling i forhold til en ansøgning

Det kan omhandle borgere, der ikke kan finde de relevante oplysninger på hjemmesiden, og derfor har brug for en hjælpende hånd.

Hvis der mange spørgsmål om det samme emne, kan det betyde, at der ikke er en tilstrækkelig vejledning på eksempelvis hjemmesiden eller i øvrigt i oplysningerne til borgerne.

Der har i de sager, hvor borgerrådgiveren har vist vej ikke været en tendens eller en afdeling, der bliver spurgt efter mange gange.

Herudover omhandler sagerne de tilfælde, hvor borgerne får råd og vejledning i forhold til en eventuel klage til en ankeinstans eller hvor borgerne har behov for at få forklaret et brev eller en afgørelse fra kommunen.

En samtale med borgerrådgiveren kan betyde, at borgeren får afklaret misforståelser, og derfor ikke længere ønsker at gå videre med sagen.

Sagerne har ikke givet anledning til henstillinger eller anbefalinger.

4.2.2. Manglende inddragelse

I 16 % af emnerne har borgerne klaget over, at de ikke føler sig inddraget i deres sag.

Det dækker over, at borgerne

- ikke føler, at de oplysninger som de giver til forvaltningen bliver inddraget i sagsbehandlingen.
- ikke føler, at de bliver hørt og anerkendt.
- ikke føler, at de får at vide, hvad der skal ske i deres sag (manglende forventningsafstemning)
- ikke føler, at de får svar på deres konkrete spørgsmål i svarene fra kommunen

4.2.2.1. Illustrative sager i forhold til manglende inddragelse (herunder partsrepræsentation)

Sag 1:

I en sag, hvor borgerrådgiveren udtalte kritik af den pågældende afdeling, blev borgerrådgiveren kontaktet af en borger, som oplevede et belastet samarbejde med kommunen.

Borgeren klagede over, at pågældende ikke mente, at personen fik svar på sine henvendelser, ikke fik afgørelser, når borgeren havde ansøgt om ydelser og havde fået en afgørelse om betingelserne for sit samvær med sine børn i en håndskreven afgørelse.

Borgeren klagede endvidere over, at pågældende ikke følte sig inddraget og orienteret om forholdene omkring et mor-barn-ophold. Borgeren fortalte, at pågældende ikke mente, at borgeren havde fået information om, hvad opholdet betød for borgeren og barnet.

Borgeren fortalte, at pågældende savnede en forventningsafstemning fra starten af forløbet.

Borgerrådgiveren beslutter at undersøge sagen nærmere, og fik udleveret samtlige sagsakter fra forvaltningen.

Efter gennemgangen af det fremsendte materiale, var det borgerrådgiverens vurdering, at borgeren ikke havde fået de relevante afgørelser i sagen samt at den håndskrevne afgørelse ikke var journaliseret i sagen.

Det var borgerrådgiverens vurdering efter gennemgangen af sagsakterne, at der ikke var svaret relevant på en række spørgsmål.

På denne baggrund vurderede borgerrådgiveren, at der var tale om kritisable forhold i forhold til manglende afgørelser, at forvaltningen har sendt en håndskreven afgørelse, manglende svar på spørgsmål og manglende inddragelse samt sagsbehandlingen i forbindelse med beslutningen om et mor-barn-ophold

Sagen viser, at det er vigtigt at have fokus på opstarten af en sag.

Sagen viser ligeledes, at det er vigtigt, at en borger får svar eller afgørelser, når det er relevant. Hvis en borger ikke får det, er der risiko for, at borgeren bliver frustreret, og dermed mister tilliden til kommunen.

Sag 2:

En partsrepræsentant for en borger henvendte sig, da borgeren havde en række klagepunkter i forhold til en afdeling.

Borgeren klagede over, at forældrene i et år ikke havde fået svar på en række spørgsmål. Herudover fortalte borgeren, at forvaltningen ikke ville anerkende, at borgeren var partsrepræsentant.

Borgerrådgiveren gik ind i sagen, og drøftede klagen på et møde med den pågældende afdeling.

Den pågældende afdeling oplyste, at de efter deres vurdering havde besvaret borgeren.

Borgerrådgiveren kunne konstatere, at der var en uenighed om der var sket en besvarelse af spørgsmålene fra borgeren, og der var en problematik omkring forventningsafstemningen og inddragelsen af borgerne.

Herudover var det borgerrådgiverens vurdering at forvaltningen ikke undersøgt forholdet om partsrepræsentation tilstrækkeligt.

Borgeren fortalte, at det eneste som borgeren ønskede var at få et skriftligt svar på nogle konkrete spørgsmål.

Derfor aftalte borgerrådgiveren med den pågældende afdeling, at de besvarer borgeren på de konkrete spørgsmål. Herudover henstillede borgerrådgiveren til forvaltningen at undersøge spørgsmålet om partsrepræsentation.

Sagen viser, at det er meget vigtigt at lytte til borgeren, herunder en borger eller en pårørende, der ønsker at være partsrepræsentant. Samtidigt er det vigtigt at sikre det relevante retlige handlegrundlag.

Borgeren følte, at pågældende løb panden mod en mur, og ikke fik svar på sine spørgsmål. Dette var med til at frustrere borgeren yderligere, hvilket kan medføre, at relationen mellem borgeren og afdelingen bliver udfordret.

Hvis forvaltningen fra starten var indgået i en dialog omkring partsrepræsentationen, kunne det have sikret et relevant retligt handlegrundlag, og der ville ikke være konflikter omkring denne del.

Sag 3

En pårørende henvendte sig i forhold til sin brors sag i Viborg Kommune. Broren havde nogle kognitive vanskeligheder, og fik blandt andet hjælp af den pårørende.

Den pårørende havde nogle generelle overvejelser om sagsbehandlingen, særligt opstarten af brorens sag, hvor der efter den pårørendes vurdering ikke var sket en tilstrækkelig inddragelse af pågældende.

Den pårørende fortalte, at personen var frustreret over, at pågældende ikke fik relevante oplysninger, og i et tilfælde ikke fik et svar.

Det bundede ifølge den pårørende i, at der ikke var sket en tilstrækkelig forventningsafstemning.

Den pårørende efterspurgte en folder eller lignende, hvor relevante oplysninger fremgår.

Borgerrådgiveren drøftede sagen med den pågældende afdeling. Det kom frem, at der var en række forhold som gav anledning til bemærkninger, herunder at den pårørendes rolle ikke var tilstrækkeligt afklaret.

Herudover oplyste afdelingen, at de allerede inden henvendelsen var gået i gang med at udarbejde en folder, hvor de oplysninger den pårørende efterspørger, vil stå.

Sag 4

En borger henvendte sig, da borgeren havde en række klagepunkter.

Et af klagepunkterne var, at borgeren havde været til møde i den pågældende afdeling, hvor borgeren drøftede sin egen og sin samlevers sag. På mødet blev indgået en betalingsaftale i forhold til samleversens sag.

Borgeren fortalte, at pågældende efterfølgende var kommet i tanke om, at det var underligt, at pågældende kunne drøfte sin samlevers sag og indgå en aftale på samleversens vegne.

Den pågældende afdeling kontaktede borgeren og rettede op på forholdet. Borgerrådgiveren gik i en dialog med den pågældende afdeling om reglerne om partsrepræsentation og videregivelse af oplysninger.

4.2.2.2. Sammenfattende om manglende inddragelse

Det er væsentlig at sikre en god og ordentlig forventningsafstemning.

Det er vigtigt at have fokus på de borgere som kommunen møder. Hvilke forudsætninger har de? Har de været i kontakt med kommunen før? Hvis det er første kontakt med kommunen, kan det virke meget overvældende.

En god start giver en større chance for et godt forløb.

Det er vigtigt at have fokus på forskellige teknikker og overvejelser. Det kan eksempelvis være

- Værdighed,
- Anerkendelse
- Aktiv lytning

Der kan i opstartsfasen eksempelvis gives borgeren mulighed for at stille åbne spørgsmål, da det kan medvirke til at borgeren bliver hørt og inddraget i forhold til sine eventuelle bekymringer.

Det kan være med til at skabe grundlaget for en god og relevant forventningsafstemning, hvor borgerne får svar på sine spørgsmål.

Borgerrådgiveren er bekendt med, at det ligeledes er vigtigt at sikre faktuelle oplysninger, og at det kan ske mest hensigtsmæssigt med lukkede spørgsmål (f.eks.: Kan du gå 500 meter).

Forvaltningen kan i denne forbindelse overveje, hvordan sagsbehandlerne med åbne spørgsmål, kan være med til at sikre, at borgeren bliver inddraget og får svar på eventuelle spørgsmål og bekymringer i opstarten af deres sag.

4.2.2.3. Sammenfattende om partsrepræsentation

Borgerrådgiveren har på baggrund af en række uklarheder om partsrepræsentation anbefalet, at der udarbejdes en standardfuldmagt, så det sikres, at det er let for medarbejdere og borgere at få et tilstrækkeligt og relevant retligt handlegrundlag, hvis en borger ønsker at lade sig repræsentere.

Herudover anbefaler borgerrådgiveren, at forvaltningen sikrer sig, at reglerne om partsrepræsentation er kendte.

4.2.3. Manglende indhentelse af udtalelse fra borger

Sag 5

En borger havde en klage i forbindelse med sin sygedagpengesag. Borgeren var utilfreds med, at afdelingen havde kontaktet borgerens arbejdsgiver i forbindelse med oplysningen af sagen.

Der er en række muligheder for forvaltningen til at undersøge disse sager, men i dette tilfælde havde forvaltningen ikke bedt borgeren om en udtalelse i forhold til de oplysninger, som blev sendt til arbejdsgiveren.

Borgeren anførte over for borgerrådgiveren, at oplysningerne ikke var relevante for den konkrete sag og meget personlige.

Det var ikke muligt for borgerrådgiveren at tage stilling til om der havde været mulighed for at sende oplysningerne til arbejdsgiveren.

Borgerrådgiveren kunne konstatere, at afdelingen ikke har bedt om en udtalelse, hvilket kan have betydet, at de ikke har haft et tilstrækkeligt grundlag til at vurdere sagen på.

4.2.3.1. Sammenfattende om indhentelse af udtalelse fra borger

Borgerrådgiveren anbefalede, at afdelingen fik præciseret reglerne for medarbejderne. Afdelingen orienterede efterfølgende borgerrådgiveren om, at afdelingen havde præciseret reglerne for medarbejderne.

Det er vigtigt, at man sikrer, at borgeren får lejlighed og mulighed for at udtale sig for at sikre et fyldestgørende grundlag for sagsbehandlingen.

Hvis det ikke sker, føler borgeren ikke, at borgeren bliver inddraget og taget alvorligt. Der er risiko for, at borgeren føler, at det sker henover hovedet på pågældende.

Når det sker, kan borgeren miste tilliden til kommunen, hvilket kan skabe grobund for en konflikt.

4.2.4. Lang sagsbehandlingstid

Sag 6

En borger henvendte sig til borgerrådgiveren, da borgeren ikke havde fået svar fra kommunen.

Borgeren havde søgt om en klapvogn, og havde kort tid efter ansøgningen fået en kvitteringsskrivelse, hvor det fremgik, at der kunne gå op til 6 måneder før borgeren kunne forvente svar. Den politisk vedtagne sagsbehandlingstid er 6 måneder.

Da borgeren kontaktede borgerrådgiveren var der 2 uger tilbage af den forventede sagsbehandlingstid.

Borgeren fortalte borgerrådgiveren, at forældrene ikke havde hørt fra forvaltningen siden de fik kvitteringsskrivelsen. De fortalte, at de var frustrerede, da det var vigtigt, at de fik en ny klapvogn, da den nuværende var for lille.

Forvaltningen kontaktede herefter borgeren. Forvaltningen orienterede borgeren om, at de ikke kunne overholde sagsbehandlingstiden på 6 måneder, men ville påbegynde sagsbehandlingen med det samme.

Under sagsbehandlingen ønskede forvaltningen at afprøve klapvognen med barnet.

Forældrene oplyste, at det ville barnet ikke kunne holde til, og henviste i den forbindelse til en VISO-rapport.

Den pågældende afdeling fastholdt kravet om afprøvning, og indhentede i første omgang ikke VISO-rapporten. Efter en korrespondance med borgeren besluttede den pågældende afdeling at indhente VISO-rapporten fra en anden afdeling i kommunen. Den pågældende afdeling havde ikke indhentet relevant samtykke.

Borgerrådgiveren indgik i en dialog med den pågældende afdeling. Afdelingen beklagede, at de havde indhentet VISO-rapporten uden relevant samtykke. Herudover trak de kravet om afprøvning tilbage med henvisning til VISO-rapporten.

4.2.4.1. Sammenfattende om lang sagsbehandlingstid

Sagen viser, at en lang sagsbehandlingstid og manglende orientering om, hvordan sagen står, kan være med til at skabe frustrationer hos ansøgerne.

Det er meget vigtigt at lytte og inddrage de personer, der er eksperter på deres eget liv. I dette tilfælde havde forældrene fortalt om deres egne erfaringer med afprøvninger, ligesom de havde henvist til en VISO-rapport.

Det er vigtigt at forventningsafstemme i sager, hvor der forventes en lang sagsbehandlingstid. Hvis der er en sagsbehandlingstid 6 måneder, bør det sikres, at borgeren løbende bliver inddraget i forhold til status på sagen.

Det er meget vigtigt at anerkende borgeren og møde borgeren med værdighed og respekt. Det er teknikker, som kendes fra mægling, men som også kan overføres til sagsbehandlingen.

4.2.5. Kommunikation og standardbreve

Sag 7 og sag 8

I to sager som omhandler samme klagepunkt, har to borgere henvendt sig, da de har haft en række kommentarer til standardbrevene som borgerne modtager fra kommunen.

Standardbrevene bliver udarbejdet via en standardløsning.

I den ene sag havde borgeren fået en ny kopi af en handlingsplan efter et møde, men borgeren kunne ikke se, hvad der var ændret, da det ikke fremgik klart af brevet.

Derfor var borgeren nervøs for at skrive under.

I den anden sag var borgeren ikke tilfreds med formuleringerne i brevene.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at kommunen skal sikre, at brevene lever op til forvaltningsretlige regler og reglerne om god forvaltningsskik uanset om brevene er udarbejdet af en leverandør.

Derfor forelagde borgerrådgiveren henvendelserne for den pågældende afdeling, som svarede, at afdelingen er opmærksom i sager, hvor indholdet kan misforstås eller ikke er helt tilpasset i standardbrevene.

Forvaltningen oplyste, at de når de sender standardbreve ud, efter en konkret vurdering orienterer borgerne om brevet på forhånd eller gør borgeren opmærksom på, at der er tale om et brev med en standardformulering.

Borgerrådgiveren tog dette til efterretning.

5 Sagsgangen for henvendelser og klager til borgerrådgiveren

Når borgerrådgiveren modtager en klage kan det ske på forskellige måder.

Borgerne kan ringe, møde personligt op, sende digital post eller skrive en mail.

Konflikter mellem forvaltning og borger skal forsøges at blive løst mellem parterne, før borgerrådgiveren behandler en klage.

Borgerrådgiveren kan i den forbindelse hjælpe borgerne med at præcisere og videreformidle borgerens klage til forvaltningen, så forvaltningen får mulighed for selv at svare borgeren.

5.1. Vurdering af henvendelsen eller klagen

5.1.1. Afvisning

Når borgerrådgiveren har fået en henvendelse eller en klage undersøges denne nærmere.

Indledningsvist vurderes det om borgerrådgiveren har kompetence til at behandle henvendelsen eller klagen.

En henvendelse til, eller en klage over, en anden kommune, private virksomheder eller andre myndigheder, falder eksempelvis uden for borgerrådgiverens kompetence.

I disse tilfælde afvises klagen, men borgeren vejledes om muligt til relevante klagemuligheder. Det kan eksempelvis være Patientkontoret, hvis det handler om en klage over et sygehus.

5.1.2. Henvendelser og klager vedrørende Viborg Kommune

Hvis henvendelsen eller klagen vedrører Viborg Kommune er der 4 forskellige muligheder for borgerrådgiverens behandling.

5.1.2.1. Henvendelser og klager, hvor der er en klageinstans

I forhold til klager over afgørelser, faglige vurderinger og lignende, kan borgerrådgiveren ikke ændre afgørelsen. Det vil sige om borgeren er berettiget til en bestemt ydelse – f.eks. et hjælpemiddel.

I disse tilfælde henviser borgerrådgiveren borgeren til relevante klagemyndighed. Det kan eksempelvis være Ankestyrelsen.

Hvis borgeren ønsker at klage til Ankestyrelsen, kan borgerrådgiveren give råd og vejledning i forhold til klagen, og rådgive borgeren om, hvad borgeren skal være opmærksom på.

5.1.2.2. Vejviserfunktionen og rådgivning

Henvendelserne eller klagerne kan handle om, at borgerne ikke ved, hvem de skal kontakte, og hvordan de skal komme videre med en sag.

I disse tilfælde oplyser borgerrådgiveren borgeren om, hvem der er relevant at kontakte.

Borgeren kan have brug for hjælp til at forstå en afgørelse eller et brev fra kommunen. Det kan også være, at borgeren har brug for rådgivning i sin konkrete sag.

I disse tilfælde giver borgerrådgiveren uvildig rådgivning og vejledning i forhold til at få afklaret sagen, herunder eventuelle misforståelser.

Det kan betyde, at borgeren ikke længere ønske at klage over kommunen, da borgeren har fået svar på sine spørgsmål.

5.1.2.3. Hjælp til formulering af klage over forvaltningen

Hvis borgeren er utilfreds med sagsbehandlingen i kommunen, kan borgerrådgiveren hjælpe borgeren med at formulere spørgsmål til forvaltningen.

Spørgsmålene sendes videre til besvarelse hos forvaltningen, men borgerrådgiveren gør ikke mere i den forbindelse.

Borgeren er naturligvis altid velkommen til at kontakte borgerrådgiveren igen, hvis svaret fra forvaltningen giver anledning til det.

5.1.2.4. Oversendelsessager

Hvis borgerrådgiveren på baggrund af en klage fra en borger vurderer, at der er opmærksomhedspunkter, beder borgerrådgiveren forvaltningen sende en kopi af svaret til borgeren til borgerrådgiveren.

Det er det, som kaldes oversendelsessager.

Baggrunden for dette er, at forvaltningen skal have mulighed for at behandle sagen, inden borgerrådgiveren realitetsundersøger sagen.

Hvis borgeren efter at have modtaget svaret fra forvaltningen, stadig ønsker at klage over kommunen eller har spørgsmål til svaret, kan borgeren kontakte borgerrådgiveren igen.

Borgerrådgiveren vurderer herefter om forvaltningens svar er tilstrækkeligt og besvarer spørgsmålene.

Forvaltningen kan eksempelvis besvare og forklare opmærksomhedspunkterne. Det kan også være at forvaltningen bekræfter borgeren og beklager over for borgeren.

Hvis sagen herefter giver anledning til en nærmere undersøgelse, kan borgerrådgiveren bede om en udtalelse eller eventuelt indhente alle sagsakter, hvorefter sagen vurderes.

Efter vurderingen af sagen kan borgerrådgiveren komme frem til, at der

- ikke er bemærkninger,
- er bemærkninger,
- er kritisable forhold,
- er meget kritisable forhold

På baggrund af vurderingen, kan det efter omstændighederne betyde, at der gives henstillinger og anbefalinger til forvaltningen.

Når borgerrådgiveren har realitetsundersøgt en sag, skal forvaltningen tage stilling til, hvilke overvejelser forvaltningen gør sig og hvilke eventuelle tiltag, der sættes i værk, på baggrund af borgerrådgiverens undersøgelser.

Borgeren orienteres når borgerrådgiveren har afsluttet behandlingen af en sag, herunder også i forhold til eventuel kritik og eventuelle anbefalinger.

Baggrunden for dette er, at det er vigtigt for borgeren at få en afslutning og opfølgning på sin sag hos borgerrådgiveren.

6 Borgerrådgiverens fysiske rammer og træffetider

Borgerrådgiveren har kontor på Viborg Bibliotek og træffes på telefon, på mail eller ved personlig henvendelse. Adressen er Vesterbrogade 15, 8800 Viborg.

Da Viborg er Danmarks arealmæssigt næststørste kommune, kan der være en række udfordringer for borgere med lang rejsetid, hvis de har behov for at mødes med borgerrådgiveren.

Derfor forventer borgerrådgiveren i løbet af 2015 at udvide de fysiske rammer til 3 yderligere adresser i kommunen for at sikre tilgængelighed for alle borgere i kommunen.

Borgerrådgiveren har følgende træffetider:

Mandag-onsdag, kl. 10.00-14.00

Torsdag kl. 10-19

Fredag lukket

Sidste lørdag i måneden: Kl. 10.00 – 14.00

Hvis man vil være sikker på at træffe borgerrådgiveren, er det en god ide at ringe og aftale en tid først.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med sin tiltræden fået en ny hjemmeside og udarbejdet en ny pjece.

Hjemmesiden kan ses på www.viborg.dk/borgerraadgiver

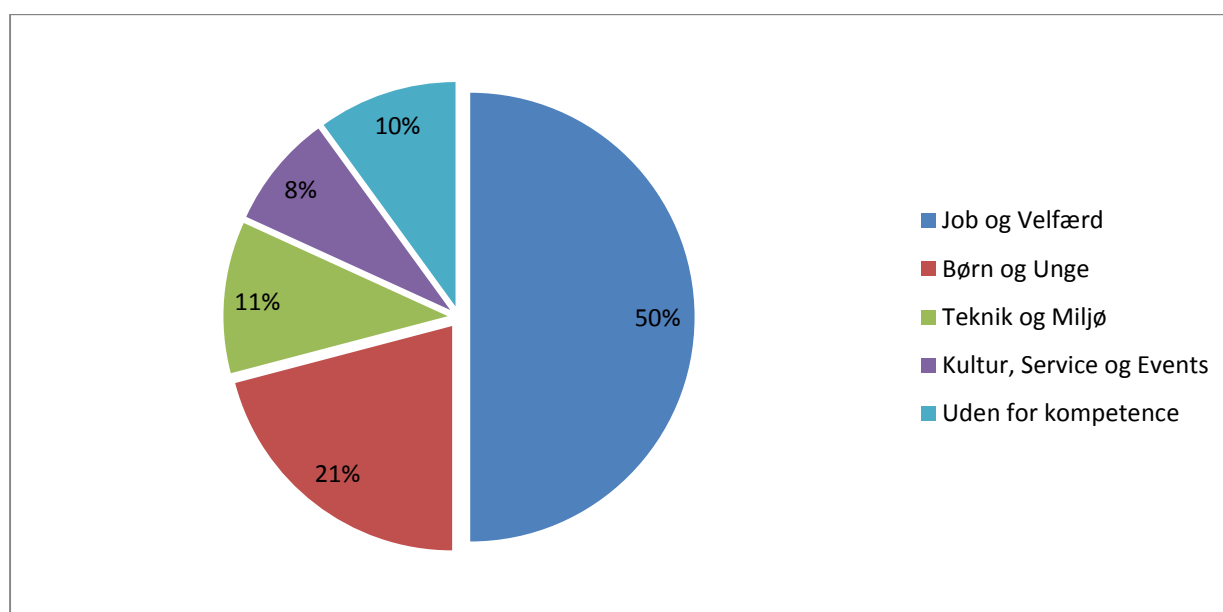
7 Konklusioner og anbefalinger

I denne beretningsperiode gældende for 1. august – 31. december 2014 (5 måneder) var der i alt 93 henvendelser til borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har valgt ikke at foretage en opfølgning på anbefalinger og en sammenligning med årsberetningen for 2013.

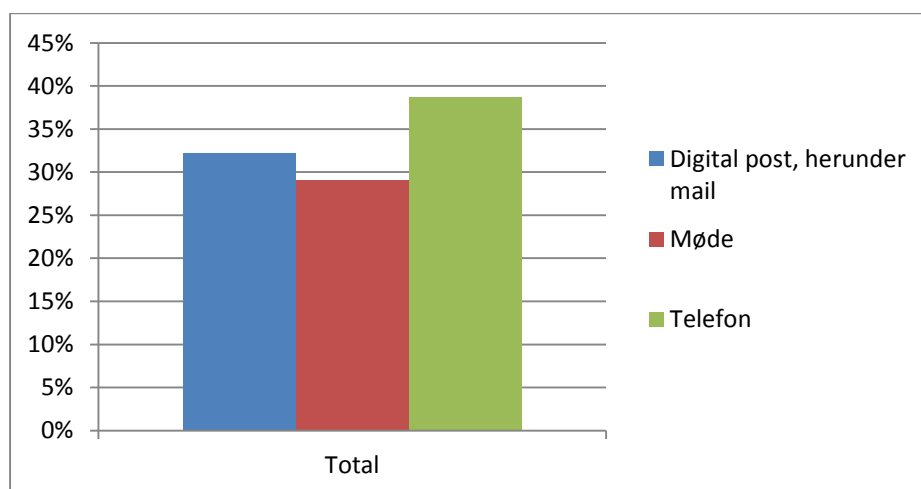
Baggrunden for dette er, at funktionen har været ledig i 8 måneder, og der derfor har været en længere periode, hvor borgerrådgiveren ikke har kunnet modtage klager.

Hovedparten af de klager, som borgerrådgiveren modtog i beretningsåret omhandlede Job og Velfærd samt Børn og Unge. Dette svarer til billedet i andre kommuner.



7.1. Hvordan bliver borgerrådgiveren kontaktet af borgerne?

Det fremgår af nedenstående, at det er nogenlunde ligeligt fordelt, hvordan en sag starter hos borgerrådgiveren.



7.2. Uddybning af emner

På baggrund af de sager, som borgerrådgiveren har modtaget, har borgerrådgiveren udvalgt en række konkrete områder i forhold til anbefalinger til kommunen.

Borgerrådgiveren har anbefalinger inden for lang sagsbehandlingstid, manglende inddragelse og partsrepræsentation.

På baggrund af den særlige situation, hvor borgerrådgiverfunktionen har været ledig i 8 måneder, har det efter borgerrådgiverens vurdering ikke været relevant at foretage en vurdering af forvaltningens opfølgning på årsberetningen for 2013.

Der henvises i stedet til www.viborg.dk/borgerraadgiver, hvor forvaltningens opfølgningsredegørelse kan findes under menupunktet "Beretninger fra borgerrådgiveren".

7.2.1. Lang sagsbehandlingstid

Lang sagsbehandlingstid eller manglende opfølgning kan have store konsekvenser for borgerne.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at det kan være med til at skabe frustrationer hos ansøgerne, og kan medføre, at borgeren mister tilliden til kommunen, og det kan betyde, at relationen mellem kommunen og borgeren bliver udfordret.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at det er vigtigt at forventningsafstemme i sager, hvor der forventes en lang sagsbehandlingstid. Hvis der forventes en lang sagsbehandlingstid, bør det sikres, at borgeren løbende bliver inddraget i forhold til status på sagen.

Derfor anbefaler borgerrådgiveren,

- at der er fokus på sagsbehandlingstiderne, og at der er fokus på at inddrage borgerne i relevant omfang, særligt når der er tale om sager, der har et langt forløb.

7.2.2. Manglende inddragelse

Flere af de borgere der ikke føler sig inddraget, fortæller at deres oplevelse er, at en primær grund til at de ikke føler sig inddraget, er at de ikke har fået at vide

- hvad de kan forvente i forhold til sagsbehandlingen,
- hvordan de bliver inddraget og
- hvad tidsperspektivet er.

Det hænger sammen med, at flere af disse borgere også oplever en lang sagsbehandlingstid.

Borgerne fortæller, at de bliver frustrerede, når de eksempelvis ikke modtager svar på de spørgsmål, som de har stillet.

Det er derfor væsentlig at sikre en god og ordentlig forventningsafstemning.

Borgerrådgiveren vil i denne forbindelse gøre forvaltningerne opmærksomme på borgerrådgiverens konsulentfunktion, og opfordre afdelingerne til at invitere borgerrådgiveren til en dialog eksempelvis i forhold til kommunikation og god forvaltningsskik

Derfor anbefaler borgerrådgiveren, at

- kommunen sikrer, at borgerne mødes i øjenhøjde ud fra borgernes forudsætninger, behov og ønsker. Det kan blandt andet være i forhold til forventningsafstemninger
- der arbejdes målrettet med det første møde med borgeren – en forventningsafstemning i dialog med kommunen, borgeren og eventuelle repræsentanter for borgeren.
- kommunen skriver forståeligt og lettilgængeligt for borgerne.
- kommunen sikrer, at borgerne får de afgørelser, som de har krav på

7.2.3. Partsrepræsentation

Borgerrådgiveren har i flere sager konstateret, at der har været uklarhed om reglerne om partsrepræsentation.

Derfor anbefaler borgerrådgiveren, at

- at der udarbejdes en standardfuldmagt, så det sikres, at det er nemt at få et tilstrækkeligt og relevant retligt handlegrundlag, hvis en borger ønsker at lade sig repræsentere af andre.
- at forvaltningen sikrer sig, at reglerne om partsrepræsentation er kendte.

7.3. Opfølgning på anbefalinger fra 2013

Stillingen som borgerrådgiver har været ledig i perioden december 2013 – juli 2014. Borgerrådgiveren tiltrådte den 1. august 2014. Stillingen har således været ledig 8 måneder.

På denne baggrund har borgerrådgiveren ikke vurderet det som relevant at følge op på de konkrete anbefalinger fra 2013, men henviser i stedet til forvaltningens opfølgningsredegørelse, som kan findes på borgerrådgiverens hjemmeside www.viborg.dk/borgerraadgiver

8 Bilagsliste:

Bilag 1: Funktionsbeskrivelse for borgerrådgiverfunktionen