

Borgerrådgiverens

Årsrapport

2013



Indholdsfortegnelse	Side
Forord	2
1. Indledning – kort om forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler	3
2. Beskrivelse af tendenser fra borgerrådgiverens praksis	
A. Garantiforskrifter	3
B. Ordensforskrifter	5
C. Digitalisering	6
3. Borgerrådgiverens anbefalinger	
A. Kvalitetssikring af skønsmæssige afgørelse med videre	7
B. Ordensforskrifter	8
C. Digitaliseringsområdet	9
4. Opfølgning på årsrapport 2012 – post- og telefonbetjening	10
5. Statistisk materiale og særlige aktiviteter	10

.....

Borgerrådgiveren har kontor på rådhuset i Frederiksgade 9 i Haslev.

Telefonnummeret er 56 20 37 05. På borgerrådgiverens hjemmeside

<http://www.faxekommune.dk/borgerr%C3%A5dgiveren> kan man skrive til borgerrådgiveren via Borgerportalen.

Der er åbent for personlig henvendelse mandag til og med torsdag i arbejdstiden.

For at være sikker på at træffe borgerrådgiveren kan det være en fordel at aftale en tid på forhånd.

Borgerrådgiveren tager også hjem til borgere, hvis man ikke har mulighed for at møde frem på rådhuset.

Forord.

Dette er den sjette årsberetning, der afgives af borgerrådgiveren i Faxe Kommune siden funktionens oprettelse i 2007.

Borgerrådgiveren er forankret direkte under kommunalbestyrelsen og er uafhængig af kommunens udvalg og administration. Funktionsbeskrivelsen kan findes på kommunens hjemmeside:

<http://www.faxekommune.dk/faxe-kommunes-borger%C3%A5dgiver-funktionsbeskrivelse>

Jeg har varetaget funktionen som borgerrådgiver siden februar 2013. Da jeg ikke tidligere har været ansat i en kommune, har jeg tilladt mig at betragte 2013 som et slags observationsår.

Et af formålene med borgerrådgiverens funktion er at sikre en øget retssikkerhed for borgere, brugere og virksomheder. Det kan være i forhold til kommunens sagsbehandling men også i forhold til faktisk forvaltningsvirksomhed; f.eks. ved pleje og omsorg, undervisning og pædagogisk arbejde.

Et andet formål med borgerrådgiverens funktion er at være konsulent og sikre videndeling i administrationen i forhold til konkret læring - primært på baggrund af borgerhenvendelser og forespørgsler. Det er generelt mit indtryk, at centrene er parate til at indse, beklage og rette sagsbehandlingsfejl i forhold til den enkelte borger, men den konkrete beklagelse – stor eller lille – skulle meget gerne give anledning til refleksion. Det ligger mig således meget på sinde, at administrationen lærer af eventuelle fejl.

Inden for sundhedsvæsenet arbejder man med at indrapportere såkaldte utilsigtede hændelser med henblik på at minimere fejl. Heri ligger altså et læringsperspektiv. Sådan kan og bør man også anskue administrative fejl.

Utilsigtede hændelser kan medføre tab for både borger/virksomheder og kommunen.

Borgerens/virksomhedens tab kan bestå i formuetab, tab af retlige muligheder eller tab af tillid til kommunen.

Kommunen kan lide tab ved at skabe modstand hos borgere/virksomheder. Det kan føre til unødvendigt merarbejde i form af klagesagsbehandling. Set i det perspektiv er borgerrådgiverens rådgivning af administrationen fremadrettet. Formålet er at sikre, at der undgås fejl i sagsbehandlingen.

Årsrapportens hovedfokus er derfor en beskrivelse af overordnede tendenser, der kan give anledning til refleksion og mine anbefalinger med henblik på at minimere tab for borgere/virksomheder og kommune.

Den mere skematiske beskrivelse af borgerrådgiverens arbejde i 2013 og det statistiske materiale er beskrevet sidst i årsrapporten

Faxe, marts 2014.
Anne Thielemann,
borgerrådgiver.

1. Indledning – kort om forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler og deres betydning for det kommunale arbejde

Effektiv planlægning, herunder økonomisk styring er vigtige aspekter af den kommunale administration. Det skal der ikke herske tvivl om. Men disse reguleringsformer skal samtidig respektere den retlige regulering, der har til formål at sikre borgerens retssikkerhed.

Forvaltningsloven indeholder en række sagsbehandlingsregler som myndigheder skal overholde, når de træffer afgørelser. Denne lov suppleres på det sociale og beskæftigelsesmæssige område af retssikkerhedsloven. Udover disse to love, findes der sagsbehandlingsregler i persondataloven og i lov om offentlighed i forvaltningen. Dertil kommer specielle sagsbehandlingsregler i særlovgivning. Det kan f.eks. være miljølovgivningen, beskæftigelseslovgivningen og sociallovgivningen. Endelig findes der en række retsprincipper, som ikke fremgår af lovgivningen, men som har samme gyldighed, som var de nedskrevet i en lov. Som eksempler kan nævnes officialprincippet og forbud mod at sætte skøn under regel.

Reglerne om sagsbehandling kan inddeles i to grupper:

- Garantiforskrifter
- Ordensforskrifter

Garantiforskrifter er regler, der er så fundamentale for sagsbehandlingen, at manglende overholdelse af reglerne som udgangspunkt må formodes at have påvirket udfaldet af en afgørelse. Det betyder, at afgørelsen er ugyldig, medmindre myndigheden konkret kan dokumentere, at den begåede fejl ikke har haft indflydelse på afgørelsen. Som eksempler på garantiforskrifter kan nævnes: Undersøgelingsprincippet (officialprincippet), partsaktindsigt, partshøring, borgerinddragelse, begrundelse og krav om handleplaner.

Ordensforskrifter er regler, der ikke på samme måde som garantiforskrifterne har til formål at garantere, at afgørelsen er korrekt og lovlig. Det har derfor ikke samme betydning, hvis disse regler ikke overholdes. I praksis kan de dog bidrage til unødige klager over forvaltningen. Som eksempler på ordensforskrifter kan bl.a. nævnes krav om hurtig sagsbehandling, sprogbrug og optræden.

.....

Hvor der tidligere var en mere klar skillelinje mellem administration og anden forvaltningsvirksomhed (skoler, institutioner, uddannelsesvejledning m.v.), er lovgivningen de senere år blevet mere kompleks. Det betyder f.eks., at institutionsledere, der tidligere mere har fungeret som ledere i kraft af deres fag nu også skal have mere fokus på og være bevidste om mere forvaltningsretlige problemstillinger. Som eksempel kan nævnes, at en beslutning om dette eller hint rent faktisk kan være en afgørelse i forvaltningslovens forstand. En eventuel opfattelse af, at de forvaltningsretlige regler alene gælder for kommunens 4 administrationsbygninger, er med andre ord ikke korrekt. Som eksempel kan nævnes tilfælde, hvor en elevs skolesituation giver anledning til alvorlig bekymring, men hvor der ikke skønnes at være behov for specialpædagogisk bistand. Her kan elevens forældre bede om at få foretaget en pædagogisk- psykologisk vurdering. Hvis skolens leder afslår forældrenes anmodning, skal afslaget meddeles skriftligt. Der skal desuden gives en begrundelse for afslaget i henhold til bestemmelserne i forvaltningsloven. Dette fremgår af § 16 i bekendtgørelse om folkeskolens specialundervisning og anden specialpædagogisk bistand.

2. Beskrivelse af tendenser fra borgerrådgiverens praksis

A. Garantiforskrifter

Der har været eksempler på klar tilside-sættelse af garantiforskrifter.

Forbud mod at sætte skøn under regel

I en sag, blev der ikke taget stilling til en borgers ansøgning om økonomisk hjælp til betaling af efterskoleophold. Problemet var, at der slet ikke blev foretaget en individuel vurdering af, om der i den konkrete sag var forhold (omstændigheder), der kunne tale for at yde tilskud efter den pågældende lovbestemmelse, der rent faktisk åbnede mulighed for dette. Den manglende iagttagelse af lovbestemmelsen som åbnede mulighed for at yde tilskud førte til, at afgørelsen blev annulleret.

I en anden sag blev et barns aflastning på en institution nedsat fra 170 døgn til 120 døgn med henvisning til "det vejledende maximumniveau for aflastning". Den pågældende person havde selv klaget over afgørelsen, men ville vide, om afgørelsen var rigtig. Denne sag førte til dialog med pågældende center i form af en henstilling om at revurdere afgørelsen, da begrundelsen ikke var lovlig.

Uddybning af forbud mod at sætte skøn under regel

Der er ikke noget i vejen for, at en kommune fastsætter vejledende retningslinjer eller standarder, når bare der ved behandlingen af den enkelte sag bliver foretaget en individuel og konkret vurdering – dette selvsagt under forudsætning af, at der er tilvejebragt et forsvarligt afgørelsesgrundlag. Men hvis sagen alene afgøres ud fra kommunens fastsatte (interne) regler, vil afgørelsen kunne betragtes som ugyldig – netop fordi man da har sat den pågældende lovbestemmelses mulighed for at foretage et skøn i faste rammer. Der er så at sige lavet en kommunal regel for skønnet.

EX. Efter servicelovens § 138 kan kommunalbestyrelsen inden for lovens rammer beslutte at fastsætte generelle vejledende serviceniveauer for hvordan den lokale hjælp skal udmøntes. Men det betyder ikke, at en afgørelse alene kan begrundes ved at henvise til et givent serviceniveau. Der skal i hvert

enkelt tilfælde foretages en konkret og individuel vurdering af den pågældende borgers behov. Ligeledes skal skønnet ligge inden for den pågældende lovbestemmelses rammer. En begrundelse om at ændre en bevilling af praktisk hjælp i nedadgående retning alene ved at henvise til en ny kvalitetsstandard vil således ikke være lovlig, da der mangler den konkrete og individuelle vurdering. Afgørelsen bør derfor indeholde en forståelig forklaring på, hvorfor der ikke er fundet grundlag for at fravige den individuelle forklaring.

Ikke klare overtrædelser af garantiforskrifter, men

I forbindelse med **partshøring** af borgere, er det observeret, at der i nogle sager er angivet, at bemærkninger skal "sendes" til pågældende forvaltning. Forvaltningslovens generelle partshøringsregel (§19) siger ikke noget om, at et partshøringssvar skal være skriftligt. Så med mindre der findes særlige bestemmelser i anden lovgivning, kan man ikke stille krav om skriftlighed. Borgeren har derfor ret til telefonisk at fremkomme med sine bemærkninger. Telefoniske kommentarer skal da skrives ned, da de må antages at være af betydning for sagen, jf. offentlighedslovens bestemmelse om notatpligt (nu § 15 – tidligere § 6). Set fra et myndighedsperspektiv kan det lette sagsgangen at få bemærkninger i skriftlig form, men for en borger, der ikke til daglig er vant til at formulere sig på skrift, kan alene bemærkningen om "sendes" være en kilde til blokering.

Ovenstående betragtninger gør sig også gældende ved **klagevejledninger**.

En borger der modtog afslag på sin ansøgning om kontanthjælp kontaktede efterfølgende sin sagsbehandler. Borgeren blev opfordret til at indsende en redegørelse for at få afklaret, om der eventuelt kunne være grundlag for at bevilge kontanthjælp med virkning fra ansøgningstidspunktet. Det fik borgeren ikke gjort. Borgerens telefoniske henvendelse engang i februar 2013 blev

således oprindeligt ikke behandlet som en klage. Det skete først fem måneder efter.

Hvis det er uklart for sagsbehandler, om der er tale om en klage, bør sagsbehandler under samtalen søge at afklare dette; f.eks. ved at stille følgende spørgsmål: "Har jeg forstået dig korrekt .. at du vil klage over afslaget?"

I en anden sag havde borgeren mailet til sagsbehandleren medio september 2012 og skrevet følgende: "Jeg vælger selvfølgelig at klage over afgørelsen" Afslutningsvis var angivet følgende: "Jeg sender selvfølgelig den færdige klage til dig på mail." Det fik borgeren imidlertid ikke gjort.

Når en borger i en mail skriver: "Jeg vælger at klage", så skal henvendelsen registreres som en klage over afgørelsen. Det er uden betydning for sagen, om borgeren får/ikke får sendt en yderligere mail. Denne sag blev videresendt som en klage til ankeinstansen medio februar 2013.

B. Ordensforskrifter – god sagsbehandlingskik

Kommunens generelle svarfrist

I 2007 vedtog kommunalbestyrelsen, at borgerhenvendelser generelt skal besvares indenfor 10 arbejdsdage. Desværre forekommer der en række klager, der synliggør, at den regel ikke efterleves.

Retssikkerhedslovens sagsbehandlingsfrister

På det sociale område skal der ifølge retssikkerhedslovens § 3 fastsættes kommunale frister for sagsbehandlingstider. Den angivne frist er udtryk for, hvornår borgeren i almindelighed kan forvente at få et svar på sin ansøgning (sagsbehandlingstiden regnet fra den dag ansøgningen er modtaget til den er afsluttet med en afgørelse.)

Også her forekommer der en del klager. Det er et generelt problem, at borgeren

ikke får den lovpligtige skriftlige besked, når en frist ikke kan overholdes.

Frist for svar på anmodning om aktindsigt og udlevering af akter

Der har også været enkelte klager over manglende overholdelse af frist for at behandle sager om aktindsigt (før 1.1.14 max 10 dage – efter 1.1.14 skal der snarest træffes afgørelse om ret til aktindsigt og anmodning om aktindsigt skal som hovedregel færdigbehandles inden 7 arbejdsdage efter modtagelsen). I den ene sag var fristen overskredet med ca. 15 dage (uden svar), og i den anden sag gik der mere end 1 år før borgeren fik udleveret sagens akter.

Overgangssager

Denne gruppe af sager omhandler borgere der f.eks. udskrives fra hospital til kommunal pleje/botilbud, fra aflastning til eget hjem. En anden gruppe sager er flytning af sag i forbindelse med overgang fra Center for Børn og Familie til Center for Social og Beskæftigelse.

Der har været fire sager inden for den første kategori. Henvendelserne kommer typisk fra pårørende til personer, der har erhvervet sig en hjerneskade, hvor pårørende efterlyser information om botilbud, handleplaner m.v.

En ældre borger blev udskrevet fra aflastning til egen bolig, selvom hjælpemidlerne ikke var på plads i hjemmet på dagen for hjemkomst. Familien og borgerens ægtefælle havde gjort aflastningsstedet opmærksom på problemet. Alligevel blev borgeren kørt hjem. Da det var tydeligt, at hjælpemidlerne ikke var der, blev pågældende borger af en ansat kørt tilbage i kørestol til aflastningspladsen.

Det blev efterfølgende oplyst, at den manglende koordinering skyldtes en betjeningsfejl i bestillingsmodul til hjælpemidler.

Der har været to sager i den anden kategori. Det, der frustrerer de pårørende er, at de trods henvendelser ikke får

klar besked om hvilke sagsbehandlings-skridt, der er eller vil blive foretaget i månederne op til overgangen fra barn til voksen.

Set med de pårørendes øjne er det frustrerende ikke at have vished omkring den unges botilbud, eventuelle STU-uddannelse, dækning af udgifter til medicin m.v. samt forsørgelsesgrundlag. De pårørende giver udtryk for at befinde sig i et slags ingenmandsland.

Overgangssager var også et emne i årsrapporten for 2012, hvor følgende blev oplyst: "Der er nedsat en snitfladegruppe, der skal komme med forslag til, hvordan der kan arbejdes sammen om helhedsorienterede løsninger – på trods af områdernes forskellige lovgivning og myndigheder, der hver især har kompetence til at træffe afgørelser." (s. 15, afsnit 4.2.)

Snitfladegruppens arbejde er efter det oplyste ikke afsluttet endnu.

Sprogbrug i tale og skrift

Som kommune er vi alle med til at skabe en forståelse af den gode borgerbetjening. Borgerhenvendelser om mindre god betjening kan anvendes til at reflektere over praksis.

Når en borger henvender sig for at forespørge til sin sag, kan det opleves som nedladende tale, hvis der bliver sagt noget i retning af: "Ja, men hør nu her..."

Det blev dybt beklaget, at en borger med familie en torsdag kl. 17.25 fik at vide, at de sidste som havde trukket nummer i Borgerservice, godt kunne gå igen, da pågældende medarbejder ikke kunne nå at betjene dem inden kl. 18. Det blev oplyst i besvarelsen, at de pågældende medarbejdere selvfølgelig må fortsætte, indtil alle er blevet betjent.

Det kan ligeledes forekomme nedladende i en besvarelse til borger flere gange at skrive "Som du ved...", når det af klagen fremgår, at der er forhold, som klager er usikker på, og som vedkom-

mende ikke føler at have fået svar på ved tidligere henvendelser.

En kontanthjælpsmodtager, som er gift med folkepensionist, fik en afgørelse med krav om tilbagebetaling af kr. 20.166 kr., da ægtefællen i januar måned havde modtaget en ældrecheck på 11.448 kr. Problemet for klageren var, at hun ikke kunne gennemskue kommunens opgørelse (forklaring) af tilbagebetalingskravet. Tilbagebetalingskravet blev samtidig sendt til kommunens opkrævningsafdeling.

I årsrapporten fra 2012 blev det anbefalet fortsat at have fokus på borgerbetjening. Projekt Servicegen og projekt Styrket Borger-kontakt blev nævnt som muligheder.

C. Digitalisering

Brevskabeloner

Digitale breve kan vise sig at være helt uforståelige for en borger på grund af manglende valgmuligheder (teknikalitet)

En borger modtog et brev om afmelding fra Jobcentret med årsagen: "Andet". Under afsnittet lovgrundlag var anført: "Lov om aktiv beskæftigelsesindsats og den dertilhørende bekendtgørelse. Du kan se den aktuelle lovebekendtgørelse på www.retsinformation.dk".

Borgeren gav udtryk for, at han havde svært ved at forstå årsagen "Andet". Han havde også været på retsinformation.dk, men det gav ikke nogen mening for ham, for som han sagde: "Der er mere end 100 paragraffer og jeg ved jo ikke, hvad jeg skal lede efter."

Selvom borgeren fra kommunens ydelseskontor et par dage i forvejen havde modtaget brev om afslag på kontanthjælp på grund af formue, kunne borgeren ikke forstå, at der var en (logisk) sammenhæng mellem jobcentrets brev og ydelseskontorets brev. Da lovhenvisningen ikke angav hvilken paragraf, der ville være relevant for ham at se efter, gav dette heller ingen mening for den pågældende borger.

Ved besvarelsen af klagen blev det oplyst, at der var tale om et elektronisk brev. Disse breve har Jobcentret angiveligt ikke mulighed for selv at skrive, da de kommer direkte fra www.jobnet.dk. Der findes 10 standardord at vælge imellem, og da ingen af disse passede på den konkrete sag blev ordet "Andet" valgt. Selvom Jobcentret efterfølgende har givet borgeren en forklaring på det tekniske problem og har gjort Arbejdsmarkedsstyrelsen opmærksom på standardbrevens manglende læsevenlighed, bør myndigheden - indtil det tekniske problem er løst - sikre sig at borgere på anden vis modtager et forståeligt brev.

Når der i et brev henvises til lovgivning, bør henvisningen være klar – dvs. med en korrekt angivelse af lov (lovbekendtgørelse) og bekendtgørelse med nummer og dato samt præcisering af hvilken paragraf, der er tale om.

Journalisering m.v.

På én af borgerrådgiverens egne sager blev det opdaget, at en sagsbehandler fra et andet center havde journaliseret udgående post på borgerrådgiverens sag (der var navnesammenfald). Problemet blev klaret telefonisk ved 1) at systemansvarlig fik slettet sagsakt fra borgerrådgivers sag og flytning af sagsakt til centersag og 2) at systemansvarlig fik genetableret sikring af borgerrådgiverens sager, idet borgerrådgiverens sager som følge af funktionens uafhængighed af kommunens udvalg og administration nyder særlig beskyttelse.

Eksemplet er medtaget for at synliggøre hvor vigtigt det er med korrekt journalisering og sagsdannelse.

Hjemmesidemateriale

Et tjek af materiale, der ligger på Faxe Kommunes hjemmeside har vist, at nogle af informationerne er forældede. Det gælder bl.a. Økonomiske ydelser, hvor de gamle regler for kontanthjælp er beskrevet.

Noget materiale er efter henstilling fra borgerrådgiveren blev taget af hjemmesiden. Som eksempel kan nævnes en forældet vejledning om selvstændiges anmeldelse af sygdom.

Det er et gennemgående problem, at det udlagte materiale ikke er forsynet med dato for, hvornår det er lagt ud på hjemmesiden. Jo mere digital sagsbehandlingen bliver, desto større krav må der også stilles til det informationsmateriale, som findes på hjemmesiden (kvalitetssikring).

Besvarelse af digital post (mails) i forbindelse med ferier m.v.

Når ansatte holder ferie er der set autosvar i retning af: "Jeg holder ferie..... Hvis du vil være sikker på svar/I akutte tilfælde, beder jeg dig om at kontakte Center for....."

Det er ikke set, at sådanne autosvar oplyser om et telefonnummer eller anden mailadresse, som den pågældende i givet fald kan gøre brug af.

Der synes her bl.a. at være et problem i forhold 10-dages fristen for besvarelser af henvendelser. Men borgeren bør også have information om, hvem vedkommende ellers kan rette henvendelse til.

3. Borgerrådgiverens anbefalinger

A. Kvalitetssikring af skønsmæssige afgørelser med videre

Det anbefales, at skønsmæssige afgørelser bliver et prioriteringsområde det kommende år.

Det gælder primært de sociale- og beskæftigelsesmæssige områder, hvor der rent administrativt eller politisk er udfærdiget retningslinjer (Center for Social og Beskæftigelse, Center for Visitation og Pleje, Center for Børn og Familie og Center for Kultur, Frivillighed & Borgerservice).

Det anbefales, at der centervis gennemføres casebaserede undervisningsforløb for sagsbehandlere inden for området.

Det anbefales, at centrene efterfølgende udtager sager til stikprøvekontrol ud fra et måleskema tilpasset lovområdet. Til brug for faglig refleksion kan relevante sager i anonymiseret form efterfølgende gennemgås på teammøder.

Borgerrådgiveren deltager gerne i udviklingen af sådanne undervisningsforløb.

Standarder vedr. indgivelse af parts-høringssvar og klage

De enkelte centre anbefales at ensarte deres standarder omkring partshøring og klagevejledninger, så der ikke stilles krav om skriftlighed, medmindre der i særlov-givningen findes specielle regler, der fordrer skriftlighed.

I tilslutning hertil opfordres centrene til at have fokus på at overholde notatpligten gennem stikprøvekontroller af journalføring.

B. Ordensforskrifter – god sagsbehandlingskik

Svarfrister

Det anbefales, at der generelt kommer et styrket ledelsesmæssigt fokus på, hvordan svarfrister overholdes. Det kan ske ved at sagsbehandlere gør brug af muligheden for indsætte frister (erindringer) i den enkelte sag med automatisk besked, når fristen er overskredet.

Det anbefales, at kommunens vedtagne servicemål for kvittering for borgerhenvendelser (10-dages fristen) lægges ud på kommunens hjemmeside. Det kunne f.eks. formuleres således:

"Du kan forvente svar på dit brev og e-mail inden for 10 arbejdsdage. Det er dog ikke sikkert, at du kan få et endelig svar eller en afgørelse inden for de 10 dage, men du får en kvittering for, at vi har modtaget din henvendelse. Du vil også få oplyst, hvornår du kan forvente et svar eller en afgørelse.

På det sociale område, er der fastsat konkrete sagsbehandlingsfrister. Du kan

læse nærmere om disse her kommunens hjemmeside (angivelse af link)"

Aktindsigtssager – frister

Centrene anbefales at have øget fokus på at overholde tidsfristerne for behandling af sager om aktindsigt. Dette ikke mindst set i lyset af de ændrede regler (1.1.2014) i forvaltnings- og offentlighedsloven, som betyder, at vedkommende myndighed snarest skal afgøre, om en anmodning om aktindsigt kan imødekommes. Det er videre et krav, at en anmodning om aktindsigt skal færdigbehandles inden 7 arbejdsdage efter, at den er modtaget, medmindre dette på grund af f.eks. sagens omfang eller kompleksitet undtagelsesvist ikke er muligt. Den, der har anmodet om aktindsigt, skal i givet fald underrettes om grunden til at fristen bliver overskredet og om, hvornår anmodningen kan forventes færdigbehandlet.

Overgangssager – snitfladesager

Som tidligere nævnt, er det anført i årsrapporten for 2012, at en særlig snitfladegruppe skulle komme med forslag til, hvordan der kan arbejdes sammen om helhedsorienterede løsninger omkring koordinering af sager, der overgår fra børn- og ungeområdet til voksenområdet.

Den nedsatte arbejdsgruppe ses dog endnu ikke at have barslet med oplæg.

Der synes også inden for andre områder at være koordineringsproblemer. Det kan være mellem Center for Visitation og Pleje og det udførende led, og mellem Center for Sundhed og Pleje og Center for Social og Beskæftigelse.

Afhængig af snitfladegruppens aktuelle arbejde, kan det anbefales, at også andre former for snitfladeproblemer gøres til genstand for en nærmere vurdering.

Sprogbrug i tale og skrift

Jo tættere borgerkontakt et center har, desto større risiko kan der være for utilisitet/uhensigtsmæssig sprogbrug. Det anbefales derfor, at der i de centre, der har megen personlig borgerkontakt iværksættes udviklingsprojekter med særligt fokus på at forbedre kontakt mellem kommunen og borgerne. Det anbefales ligeledes, at centrene afholder kurser i skriftlig kommunikation og i den forbindelse har fokus på "at sætte sig i borgerens sted". Jo mere indgribende en afgørelse er for borgeren, desto større krav må der stilles til forståeligheden.

C. Digitaliseringsområdet

Den offentlige sektor er digitaliseret som aldrig før, og derfor bør der generelt være øget fokus på de faldgruber digitaliseringen kan skabe i forbindelse med sagsbehandlingen.

I løbet af 2014 bør fokus intensiveres i og med at størstedelen af kommunens borgere over 15 år skal modtage deres post fra det offentlige digitalt (der er dog dispensationsmuligheder).

Faxe Kommune skal derfor som myndighed sikre, at de informationer som borgerne får via kommunens hjemmeside er korrekte og dækkende. Der anbefales derfor etablering af effektive og robuste rutiner for kvalitetssikring af information, bl.a.

- at udlagt materiale er dateret
- at udlagt materiale er dækkende og
- at udlagt materiale er juridisk korrekt og til at forstå

Det anbefales, at der centervis etableres en sikkerhedskontrol med henblik på at fjerne forældet materiale.

Hvad angår standardbreve – hvad enten de er udarbejdet af kommunen selv eller af andre instanser – vil det til hver en tid være den enkelte kommunes ansvar at sikre, at den skriftlige formidling lever op til god forvaltningsskik – dvs. at det anvendte sprog ikke er snørklet og

uforståeligt. Teknikalitetsproblemer - som brevet om afmelding fra Jobcenteret med begrundelsen "Andet" er udtryk for - er ikke en legitim begrundelse, der kan fritage kommunen for sit ansvar. I det omfang andre instanser end kommunen har udarbejdet uforståelige breve, bør der tages kontakt til disse instanser med henblik på at ændre materialet. I mellempærioden bør det sikres, at borgeren modtager et forståeligt brev, evt. ved at det uforståelige brev bliver fremsendt som bilag til et korrekt formuleret brev.

Skiftet til elektroniske sager indebærer også et skærpet fokus på journaliseringspraksis og dette bør prioriteres højt på ledelses- og medarbejderniveau – dette set i lyset af ny lovbestemmelse i offentlighedsloven om journaliseringspligt.

I tilknytning hertil bør der være fokus på beskyttelse af personfølsomme oplysninger. Selvom mange borger i dag sender personfølsomme oplysninger på en ikke sikker mail, er det ikke lovligt for en medarbejder at sende svar tilbage med personfølsomme oplysninger.

Det anbefales, at de personer, der står for undervisning af nye medarbejdere i SBSYS har grundlæggende viden om de juridiske aspekter af journalisering og gennemgår disse på kurser eller introduktionsdage.

For så vidt angår autosvar bør der udarbejdes klare retningslinjer, der tager højde for sagsbehandling i feriensituationer og lignende.

4. Opfølgning på årsrapport 2012

Post- og telefonbetjening.

Hvor der tidligere har været problemer med bortkomne dokumenter, synes dette ikke længere at være et problem. Implementering af indscanningsstrategi synes at have virket.

Der er også vedtaget en ny telefonpolitik, der trådte i kraft ved årsskiftet

2013/2014. Meget tyder på, at også denne politik synes at virke. Politikken kan læses på:

<http://www.faxekommune.dk/nyhed/bredre-telefonbetjening-faxe-kommune>

5. Statistisk materiale og særlige aktiviteter

Antal henvendelser

Borgerrådgiveren har i 2013 fået 297 henvendelser mod 418 henvendelser i 2012.

Nogle af sagerne indeholder flere juridiske problemstillinger, men er indtil videre alene registeret som én sag (hovedproblemet).

Set i forhold til det store antal sager og henvendelser som årligt går igennem en kommune, kan borgerrådgiverens årstal i Faxe Kommune på 297 henvendelser på 11 måneder forekomme beskedent set i forhold til Borgerrådgivningen i København, der i 2012 havde 1.948 henvendelser (kilde: Årsrapport 2012 for Københavns Borgerrådgivning s. 7). Men sættes antal henvendelser i forhold til indbyggertal - Faxes 35.397 indbyggere mod Københavns 569.217 indbyggere - viser det sig, at der i Faxe Kommune er 1 henvendelse for hver gang, der er 119 borgere, hvorimod der i København er 1 henvendelse for hver 292. borger. Det kan bl.a. tages som udtryk for, at borgerrådgivningen som funktion er rimeligt udbredt i kommunen og at der "kort vej".

Men antallet af henvendelser (de rene tal) kan i sig selv ikke bruges til ret meget, da en del en af henvendelserne bl.a. angår konkrete forespørgsler samt råd- og vejledning af mere generel karakter. Mange af henvendelserne til borgerrådgivningen giver derfor ikke nødvendigvis anledning til kritik af den kommunale administration.

Fokus er derfor på indholdet af klagerne og ikke antallet.

Af de 297 henvendelser er 102 oprettet som skriftlige sager – ca. 33 %

De 195 sager, der ikke er oprettet skriftligt vedrører bl.a.: Spørgsmål, som enten formidles videre til rette afdeling eller besvares af borgerrådgiveren. Det kan være i form af udsendelse/information af og om servicedeklarationer, vejledninger og lignende samt informationsmateriale fra andre myndigheders hjemmesider. Borgerrådgiveren er på denne måde med til at løfte en del af kommunens vejledningsforpligtelse efter forvaltningslovens § 7.

Det samlede antal henvendelser fordelt på centrene har været:

Udvikling : 0
 Økonomi & HR: 2
 IT & Digitalisering: 3
 Børn & Familie: 40
 Undervisning: 7
 Beskæftigelse & Omsorg: 104
 Teknik & Miljø : 12
 Sundhed & Pleje 41
 Kultur, Frivillighed & Borgerservice: 32
 Ejendomme: 3
 Faxe Kommune i øvrigt: 26
 Ikke Faxe Kommune: 25
 Afvist: 2

Der har i årets løb været en del henvendelser indenfor de områder, der i 2013 blev overflyttet fra kommunen til Udbetaling Danmark. Derudover har der været forespørgsler af mere generel karakter; boligkontorer, flextrafik, SKAT m.v.

Skriftlige forslag til klage

I 47 tilfælde har borgerrådgiveren udfærdiget et forslag til anke, som borgeren så selv har sendt til den myndighed, der skulle behandle anken. I 2012 var tallet 30.

Klager oversendt til centrene

Der er oversendt 57 klager til besvarelse i centrene, hvilket stort set svarer til niveauet for 2012 (62 sager) De fordeler sig således:

Center for IT & Digitalisering: 1
 Center for Økonomi & HR: 1

Center for Ejendomme: 1
 Center for Teknik & Miljø: 3
 Center for Beskæftigelse og Omsorg: 20
 Center for Undervisning: 2
 Center for Sundhed & Pleje: 11
 Center for Børn & Familie: 16
 Center for Kultur, Frivillighed &
 Borgerservice: 3

Borgerne har fået medhold i 27 klager og delvist medhold i 6 sager.

Der har været et par sager, hvor borgerne er vendt tilbage til borgerrådgiveren, fordi de ikke var tilfredse med centerets besvarelse.

I den ene sag klagede borgeren over den sagsbehandling, der havde fundet sted i forbindelse med en opfølgning på en børnefaglig undersøgelse. Der blev udtalt kritik over, at borgeren aldrig havde fået afgørelse om bevilling af støtte i skriftlig form med klagevejledning til trods for oplysning om, at dette ellers var normal praksis (brud på lighedsgrundsætning). Der blev ligeledes udtalt kritik over, at borger ikke fik klar information om tidspunktet for iværksættelse af støtten. Der forløb ca. 10 måneder fra beslutning til opstart af støtte. Manglende udarbejdelse af handleplaner var ligeledes et kritikpunkt.

Som afsæt for den meddelte kritik blev der anvendt måleskema fra Ankestyrelsens praksisundersøgelse fra april 2011 om "Inddragelse af børn og forældre i sager om frivillige foranstaltninger".

Konsulentfirmaet Deloitte har i efteråret 2013 udarbejdet et statusnotat vedrørende børneområdet, og der er efterfølgende vedtaget en handleplan til at optimere og kvalitetssikre sagsbehandlingen. Implementeringsarbejdet er i gang.

Jeg anser det for særdeles positivt, at jeg inddrages i implementeringsarbejdet ved at komme med faglige inputs til udkast til nye brevskebeloner.

Generelt kan centrene til hver en tid gøre brug af borgerrådgiveren som faglig "sparringspartner".

Særlige aktiviteter

I 2013 har borgerrådgiveren deltaget i Faxe-K-messen sammen med andre repræsentanter for kommunen. Borgerkontakten var i år begrænset. Det kan ikke udelukkes, at borgere var meget optaget af at tale med politikere (det forestående kommunalvalg). Jeg deltager gerne igen.

I foråret 2013 var jeg inviteret til at holde oplæg om borgerrådgiverens funktion i Frøgårdens beboerlokale. Mødet kom i stand på initiativ af Haslev Frivilliggruppe og Frøgårdens beboerrådgiver.

Derudover har jeg over tre dage lavet introduktionsundervisning for nye kontorelever. I undervisningen har der været lagt vægt på forståelsen af kommunen som offentlig organisation, dens styring mv. samt en mini-introduktion til grundlæggende sagsbehandlingsregler i mødet med borgeren. Der er ved udarbejdelse af materialet taget hensyn til, at introduktionen foregår kort efter kontorelevernes ansættelse.

Der har været fire hjemmebesøg hos borgere.

Der har været afholdt to møder i netværksgruppen for borgerrådgivere.

Endvidere har der været afholdt internat over to dage. Emnerne var :

- digitalisering med fokus på de retlige problemstillinger i forhold til sagsbehandling og borgerbetjening
- førtidspensionsreformen og
- erfaringsudveksling om den gode indsats

Derudover har borgerrådgiveren deltaget i Jurainformations årlige socialretskonference, hvor der bl.a. var fokus på reformerne om forsørgelsesydelse:

kontanthjælp, sygedagpenge, fleksjob og førtidspension.

Borgerrådgiveren har endvidere deltaget i kursus om den nye offentlighedslov.

Endelig har borgerrådgivere været inviteret til kursus hos Institut for menneskerettigheder om bl.a. diskrimination.