



Gribskov
Kommune

Årsberetning 2022 for Borgerrådgiveren i Gribskov Kommune

Januar 2023



Indhold

Forord	3
Indledning	3
Indledning	4
Sagsbehandling i perioden	5
Observationer og betragtninger	7
Tillid eller mangel på tillid	7
Travlhedens hængedynd	9
Børnefaglige undersøgelser	10
Anbefalinger	11
Fokus på nogle grundlæggende forvaltningsdyder	11
Analyse af børne- og familieområdet	11
Fremtidige fokusområder og opfølgninger	12
Klarlæggelse af omfanget af sager, hvor borgerne har følelsen af, at de manglende svar på deres henvendelser	12
Udarbejdelse og gennemførelse af undervisning i grundlæggende forvaltningsretlige dyder	12
Opfølgning på høringspraksis i forbindelse med børnefaglige undersøgelser	12
Opdeling af sager i kategorier	12
Mere Centernær statistik	13
Overskrift 3	13
Skift billede på forsiden	13
Gør dokumentet tilgængeligt	13

Forord

Årsberetningen indeholder Borgerrådgiverens observationer og overordnede betragtninger i perioden fra 1. marts 2022 til 31. december 2022 samt anbefalinger og fremtidige fokusområder.

Formålet med denne årsberetning er at bistå Byrådets tilsyn med Forvaltningen og skabe grundlag for forbedringer i Forvaltningens arbejde. Forbedringer, der i sidste ende kan medvirke til bedre dialog med borgerne og sikring af borgernes retssikkerhed.

Formålet er således ikke at pege fingre ad enkelte medarbejdere, teams eller centre i Kommunen, tværtimod er formålet at styrke dialogen mellem borgerne og forvaltningen samt sikre et højt fokus på borgernes retssikkerhed.

Det er desuden vigtigt at holde for øje, at et tilsyn primært ser klager, hvorfor det store antal sager, der behandles korrekt af forvaltningen, og derfor ikke bliver indklaget, ikke fremgår af årsberetningen.

Årsberetningen bærer naturligvis præg af, at borgerrådgiver funktionen er oprettet i beretningsperioden, hvorfor både Borgerrådgiver og Forvaltning har skulle finde hinanden i et samarbejde. Der har været mindre gnidninger men disse er alle løst i mindelighed og her ved årsberetningens udarbejdelse, går samarbejdet, efter Borgerrådgiverens opfattelse, godt.

Gribskov, 4. januar 2023

Thomas Green-Andersen - Borgerrådgiver

Indledning

Borgerrådgiveren skal ved sit virke styrke dialogen mellem borgerne, brugerne og forvaltningen samt sikre borgernes og brugernes retssikkerhed.

Borgerrådgiveren skal også, via de sager som Borgerrådgiveren bliver involveret i, medvirke til, at kommunens sagsbehandling og borgerbetjening forbedres.

For at opnå ovenstående er borgerrådgiverfunktionen oprettet jf. kommunestyrelseslovens § 65e, hvilket betyder, at Borgerrådgiveren er ansat af Kommunalbestyrelsen og derfor helt uafhængig af den kommunale forvaltning.

Tilgængelighed har været og vil fortsat være i højsædet, da let adgang til Borgerrådgiveren hænger direkte sammen med funktionens mulighed for at opfylde rollen som bindeled mellem borgerne og forvaltningen.

Personlig kontakt har også været og vil forsat være en høj prioritet, da dette for nogle er meget væsentligt med en personlig kontakt, når de befinder sig i en presset situation, ofte med en følelse af at være helt alene.

De to ovenstående punkter er det der adskiller Borgerrådgiveren fra mange af de andre etablerede klageinstanser som f.eks. Ombudsmanden eller Ankestyrelsen. Desværre kan de to ovenstående punkter også medføre nogle udfordringer i forbindelse med ferie og sygdom, da borgerrådgiver funktionen varetages af én person.

Forvaltningen kan også trække på Borgerrådgiveren, når det gælder undervisning i klagehåndtering, forvaltningsretlige spørgsmål og generel sparring om spørgsmål, der ligger inden for Borgerrådgiverens kompetenceområder.

Forvaltningen kan også anvende Borgerrådgiveren i forbindelse med forbedringer af borgerbetjeningen, brevskebeloner m.v.

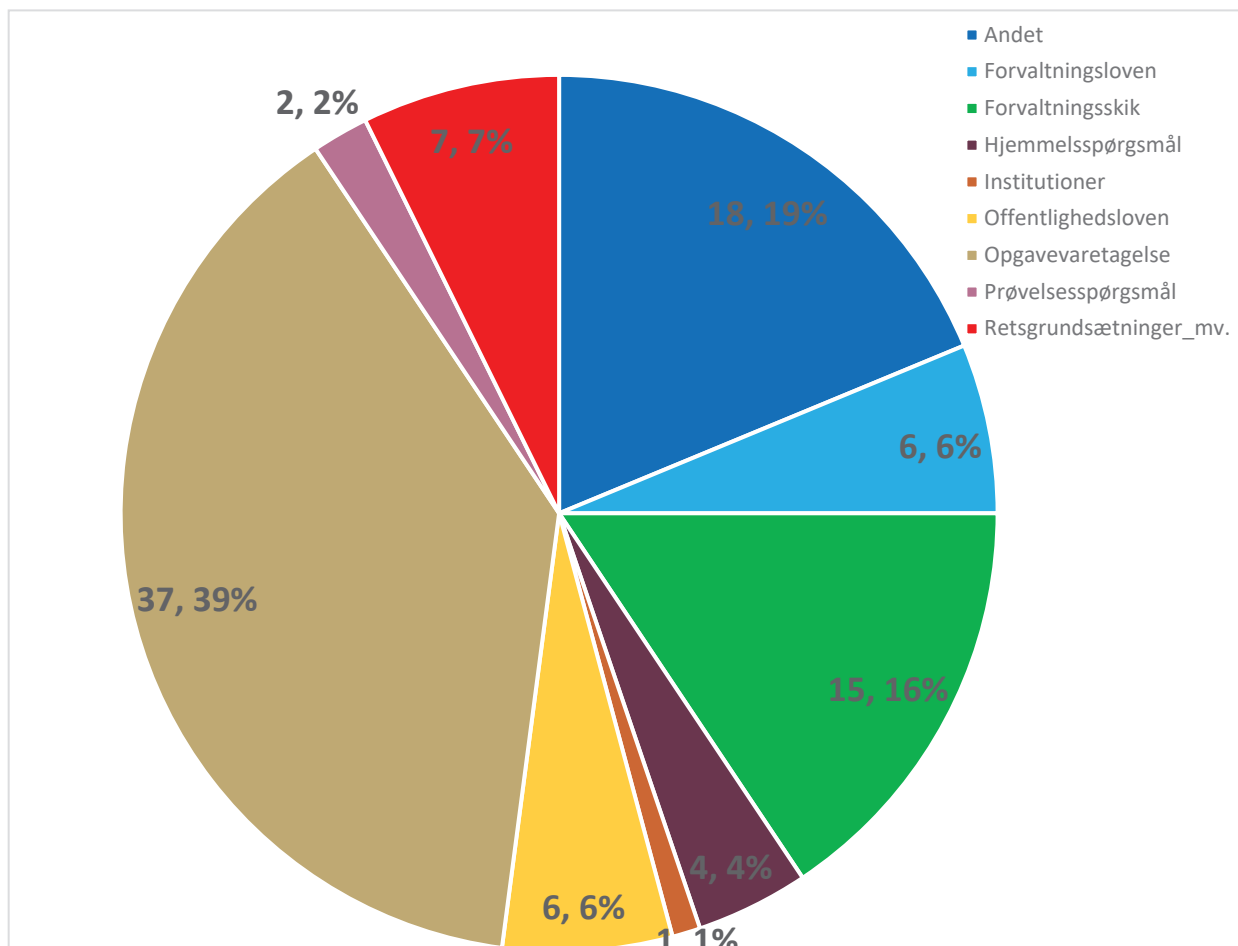
Da dette er den første årsrapport efter genoprettelsen af Borgerrådgiveren, vil der ikke kunne laves en perspektivering til tidligere rapporter.

Sagsbehandling i perioden

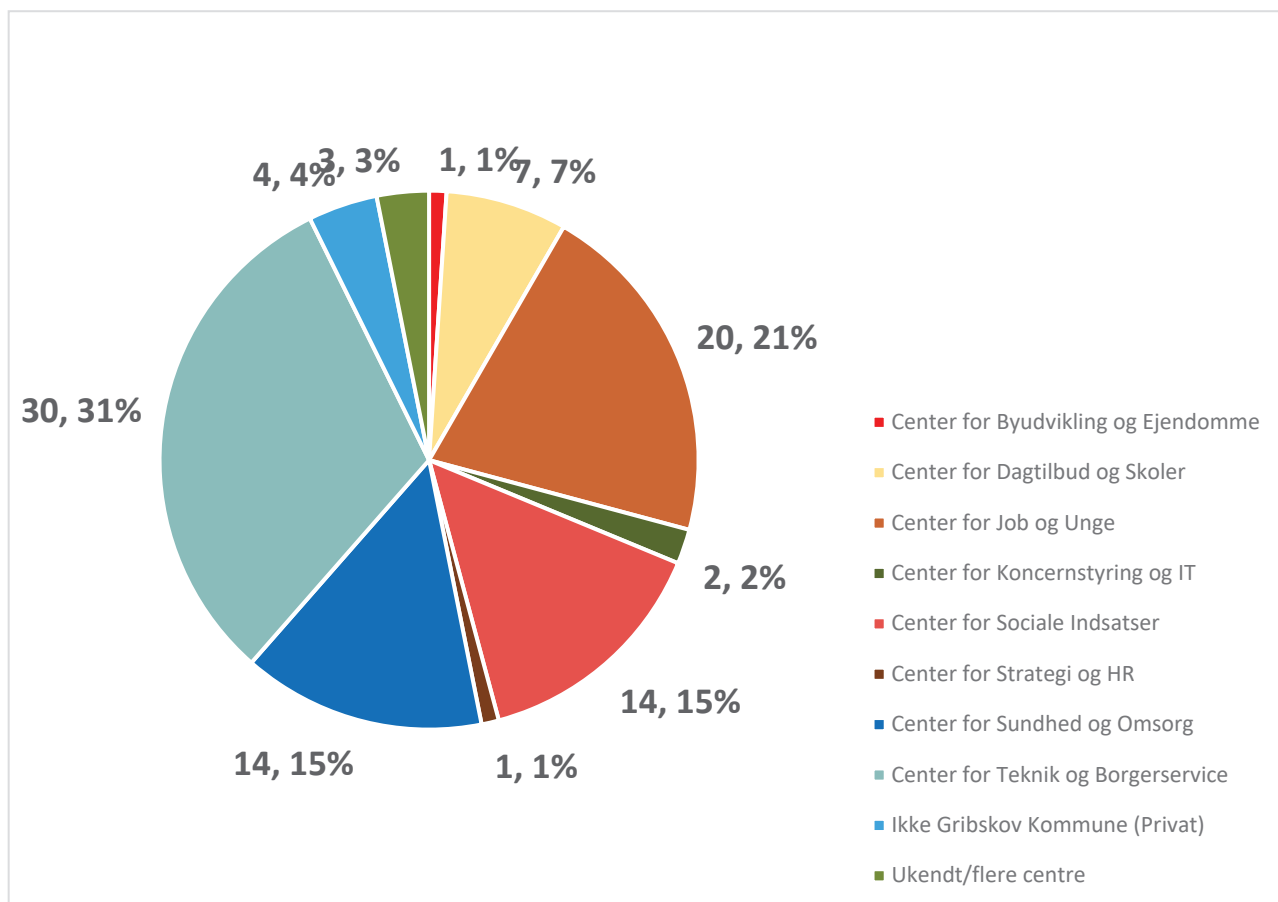
I årsberetningsperioden har der været 96 henvendelser, der har ledt til endelig sagsbehandling hos Borgerrådgiveren. Henvendelserne er kommet ind via telefon, mail eller personligt fremmøde på rådhuset i Helsingør.

Der har hertil været et stort antal telefoniske samtaler og/eller møder med borgere vedr. vejledning som ikke ledte til egentlig sagsbehandling med involvering af forvaltningen.

Da der ikke foreligger noget sammenligningsgrundlag, kan Borgerrådgiveren ikke udtale sig om, hvorvidt dette antal er højt eller lavt.



Figuren viser fordeling af modtagne henvendelser i antal og procent fordelt på sagernes Tema. Denne opdeling er sket på baggrund af et sagsark, det landsdækkende borgerrådgivernetværk har udarbejde



Figuren viser fordeling af henvendelser i antal og procent på centerniveau.

Det er vigtigt at notere sig, at mængden af henvendelser ikke nødvendigvis siger noget om evt. problemer i det enkelte center. Det kan også være udtryk for den brede palet af opgaver, som det enkelte center løser.

Når en sag tages under behandling, vil der, når det er nødvendigt, blive taget kontakt til forvaltningen, således sagen belyses fra begge sider. Dette sker typisk i klagesager samt sager, hvor en borger ikke forstår forvaltningens ageren i en sag.

Ønsker borger vejledning til en sag eller hvem borger skal kontakte for at få svar på et givet ønske, rådgives borgeren mundtligt eller skriftligt, alt efter borgers præference.

Der har i perioden været henvendelser som, af forskellige grunde, ikke kunne behandles af Borgerrådgiveren. Den primære grund er, at sagen er eller vil blive indbragt for anden administrativ myndighed som for eksempel Ankestyrelsen eller Folketingets Ombudsmand. Dertil kommer henvendelser vedr. f.eks. Gribvand Spildevand A/S eller privatretlige spørgsmål som erstatningskrav.

Observationer og betragtninger

Tillid eller mangel på tillid

Der er i perioden modtaget flere henvendelser, der udspringer af manglende tillid til kommunens saglighed. Dette udtrykkes f.eks. ved;

- mistillid til de oplysninger, som kommunen lægger til grund i sagsbehandling og ved afgørelser.
- at borgerne frygter usaglighed i fremtidig sagsbehandling, hvis borger klager over afgørelser eller udtrykker utilfredshed med sagsbehandlingen.
- at borger udtrykker håbløshed i forbindelse med sagsbehandlingen, da udfaldet alligevel bliver, som kommunen ønsker det, uanset borgernes input til sagsbehandlingen.

Førstnævnte eksempel er bl.a. set i forbindelse med en sag, hvor en borger mente, at et afslag på borgers ønske udsprang af forskelsbehandling fremfor de begrundelser og vurderinger, som fremgik af afgørelsen.

Andet eksempel er bl.a. set i forbindelse med en sag, hvor borger har en opfattelse af, at forvaltningen bliver mere kritisk overfor borgers adfærd og behov for hjælp, når borger klager over tidligere sagsbehandling.

Sidstnævnte eksempel er bl.a. set i forbindelse med en høring af borger, hvor borger ikke ønskede at afgive høringssvar, da det alligevel bare var spild af tid.

At nogle borgere ikke har tillid til sagligheden, i den kommunale forvaltning, har en flerhed af uønskede konsekvenser:

- Borgerne er af princip ikke enig i det fakta, som forvaltningen lægger til grund, hvorfor begge parter bruger unødvendigt mange ressourcer på korrespondance
 - Borgernes mulighed for at få berettiget hjælp reduceres pga. apati overfor sagsbehandlingen
 - Faktiske fejl rettes ikke, da borgerne ikke gør forvaltningen opmærksom på disse, hvorved borgerne ikke modtager den hjælp de er berettiget til
 - Borgerne tillægger den enkelte sagsbehandler et motiv om, at sagsbehandleren ønsker at skade personen/familien
- I perioden har Borgerrådgiveren derfor arbejdet meget med at

genskabe tilliden til forvaltningen og dette er bl.a. sket med at hjælpe borgerne med at forstå afgørelser, som borger var uenig i, deltage i møder med forvaltningen samt dialog vedr. processer m.v. som træder i kraft, når kommunen og Ankestyrelsen modtager klager.

Ovenstående indsats har bl.a. affødt følgende bemærkninger der meget tydeligt understreger borgers overraskelse over, at en klage eller henvendelse havde den ønskede effekt:

"Her kan vi næsten ikke få vejret, tænk at dette virkelig er rigtigt. Tusind tak for gode råd og vejledning og optimisme under vejs."

(kilde: mail fra borger)

"Kort tid efter vores samtale ringede en meget venlig dame, der kunne besvare alle vores spørgsmål – Tak for din indsats og tak til alle i kommunen, der har været involveret i vores sag"

(kilde: mail fra borger)

Borgerne mangler svar på henvendelser til forvaltningen

Mange henvendelser til Borgerrådgiveren indeholder sætninger i stil med denne:

"Jeg har flere gange prøvet at få fat på dig(sagsbehandler), uden held. Har skrevet, lagt besked."

(Kilde: mail fra borger)

Ovenstående er ofte begrundelsen for, at borgerne henvender sig til Borgerrådgiveren, da de har opgivet at få kontakt til forvaltningen. Borgernes ønske til Borgerrådgiverens behandling af sagen er derfor ligeså meget et ønske om at få genskab dialogen med forvaltningen som at få endeligt svar.

Der kan være mange grunde til, at en borger ikke modtager svar og Borgerrådgiveren har set alt fra travlhed, ferie, sagsbehandler skift og urealistiske forventninger fra borgerne som begrundelse for det manglende svar. Uanset årsagen til det manglende svar så skaber det typisk frustration og en følelse af, at man som borger ikke bliver taget seriøst.

At alle henvendelser som udgangspunkt skal besvares, følger af begrebet god forvaltningsskik.

Folketingets Ombudsmand skriver bl.a. følgende vedr. god forvaltningsskik:

"En myndighed bør i overensstemmelse med god forvaltningsskik optræde venligt, høfligt og hensynsfuldt over for borgerne.

Det gælder, uanset om borgeren er i skriftlig eller mundtlig kontakt med myndigheden, og uanset om kontakten finder sted i forbindelse med f.eks. behandlingen af en konkret afgørelsessag, eller myndigheden udøver faktisk forvaltningsvirksomhed, eksempelvis i form af børnepasning, drift af plejecentre, rengøring eller kantinedrift."

(Kilde:

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

Det er Borgerrådgiverens oplevelse, at dialogen typisk er blevet genoprettet meget hurtigt, når forvaltningen er blevet kontaktet af Borgerrådgiveren og at denne dialog forblev etableret efter Borgerrådgiveren afsluttede sin behandling af henvendelsen.

Travlhedens hængedynd

Alle store organisationer, der behandler komplekse opgaver, vil i forskelligt omfang opleve en mangel på ressourcer, der kan skyldes flere forhold f.eks. sygefravær, pludselig stigning af henvendelser, stor medarbejder udskiftning, tab af erfaring og meget andet. Uanset årsagen er konsekvenserne ofte de samme: Risikoen for fejl stiger, frister skrider, aftaler glemmes, der laves ikke længere helhedssagsbehandling, journalisering forsinkes eller undlades og kommunikationen bliver dårligere.

Står dette på for længe, fjernes fokus fra hovedopgaverne og fokus rettes i stedet imod at imødegå konsekvenserne, hvorved en dårlig spiral kan blive selvforstærkende.

Tre typiske tegn på, at et center, afdeling eller team er gået ind i en dårlig spiral er:

- At sager bliver trukket i unødvendigt langdrag, ved at forvaltningen hele tiden udbeder sig yderligere materiale / oplysninger fra borgerne eller man vil lige se tiden an for derved at udskyde den tidskrævende opgave det er, at lave en grundig og korrekt afgørelse. Borgerne efterlades således med en følelse af, at sager trækkes i langdrag.

- At sager behandles efter "siloprincippet", hvor et center, afdeling eller team udelukkende behandle de dele af en henvendelse, som vedrører dem og derefter beder borgeren selv rette henvendelse til øvrige dele af den kommunale forvaltning, hvorved borger oplever at være fanget i et bureaukrati, hvor det ikke er muligt at få et endeligt svar eller den hjælp der er efterspurgt.
- At henvendelser (skriftlige som telefoniske) ikke besvares eller besvares meget langsomt og at der kun følges op på sager på opfordring fra borger eller dennes repræsentant.

I perioden har Borgerrådgiveren været i dialog med forvaltningen, når der har været tegn på, at ovenstående sker, med henblik på at forvaltningen har kunnet imødegå problemerne.

Børnefaglige undersøgelser

Der har i perioden være seks henvendelser der udspringer af børnefaglige undersøgelser. Der er mange facetter i dette område, hvorfor fokus har været rettet mod høring i forbindelse med børnefaglige undersøgelser. En børnefaglig undersøgelse er et forvaltningsskridt og kan derfor ikke individuelt indklages for Ankestyrelsen.

Borgerrådgiverens bekymring går primært på, at borgernes høringssvar ikke medfører ændringer, rettelser eller præciseringer i undersøgelsen men blot vedlægges dokumentet.

Det bekymrende ved denne praksis er, efter Borgerrådgiverens opfattelse, at dem der læser den børnefaglige undersøgelse bør kunne forvente, at alle relevante oplysninger, herunder forvaltningens bemærkninger til evt. høringssvar forefindes i selve undersøgelsen samt at alle oplysninger er retvisende, hvorfor evt. vedlagte høringssvar, formodes indarbejdet i den børnefaglige undersøgelse. Hvis det ikke er tilfældet, opstår der en reel risiko for, at efterfølgende myndigheder og personer, der læser den børnefaglige undersøgelse, ikke får et retvisende billede af sagen og derved drager forkerte konklusioner til ulempe for borgernes retssikkerhed.

Forvaltningen blev derfor bedt om at afgive et høringssvar til Borgerrådgiveren vedr. deres praksis på dette område og der er ved udarbejdelse af denne beretning modtaget et delvist svar, dette på trods af der er blevet rykket for endeligt svar.

Anbefalinger

Nedenstående anbefalinger er igennem perioden givet til forvaltningen.

Fokus på nogle grundlæggende forvaltningsdyder

I forlængelse af observationen om, at tilliden mellem borgerne og forvaltningen til tider er lav, er det Borgerrådgiverens anbefaling, at der fokuseres på de helt grundlæggende forvaltningsdyder som notatpligt, journalisering, god forvaltningsskik, sagsbehandlingstid, partshøring og begrundelse i afgørelsessager. Fælles for de nævnte dyder er, at de er væsentlige i at genskabe og fastholde tilliden til Forvaltningen.

Analyse af børne- og familieområdet

Børne- og familieområdet forekommer presset. Dette skyldes sandsynligvis en mængde af faktorer som udskiftning af medarbejdere, stor sagsmængde og manglende/mangelfuldt IT-system. Konsekvenserne er dog meget i stil med det beskrevet under travlhedsens hængedynd. For at tage fat om problemet er det nødvendigt at få klarlagt en række forhold, så evt. hjælp til området ikke ender som symptombehandling. Følgende kan med fordel klarlægges:

- Sagspukler og årsagen til disse
- Anvendes ekstern bistand (f.eks. Videns- og specialrådgivningsorganisation VISO) hensigtsmæssigt?
- Kvaliteten af sagsbehandlingssystemet eller mangel på et sådant

Ovenstående punkter udspringer bl.a. af henvendelser til Borgerrådgiveren vedr. manglende eller stærkt forsinkede svar, manglende overholdelse af lovbestemte opfølgninger, manglende overholdelse af mundtlige aftaler og andet.

Når ovenstående forhold er undersøgt, vil det formentligt være muligt at klarlægge problemernes omfang og nøjagtige årsag, hvorved forvaltningen vil kunne iværksætte tiltag, der kan løfte kvaliteten af sagsbehandlingen til gavn for både medarbejderne, borgerne og retssikkerheden.

Fremtidige fokusområder og opfølgninger

Klarlæggelse af omfanget af sager, hvor borgerne har følelsen af, at de manglende svar på deres henvendelser

I perioden 2023 vil der ske en separat registrering af sager, hvor borgerne oplever ikke at modtage svar på henvendelser i større eller mindre omfang, dette gøres med henblik på at klarlægge omfanget af denne oplevelse.

Udarbejdelse og gennemførelse af undervisning i grundlæggende forvaltningsretlige dyder

I forlængelse af dialogen med forvaltningen, vedr. fokus på forvaltningsretlige dyder, arbejdes der, i samarbejde med forvaltningens jurister, på et undervisningsforløb der skal tilbydes forvaltnings ansatte. Næste rapport vil derfor indeholde en afrapportering af bl.a. omfang, deltagere og tilbagemeldinger på dette undervisningsforløb.

Opfølgning på høringspraksis i forbindelse med børnefaglige undersøgelser

I perioden 2023 vil der ske opfølgning på høringspraksis i forbindelse med børnefaglige undersøgelser.

Opdeling af sager i kategorier

Forvaltningen har ønsket, at Borgerrådgiveren opdeler sager i kategorier baseret på udfaldet af Borgerrådgiverens behandling. Dette ønske vil blive efterkommet og opdelingen vil ske på følgende måde:

- Grøn betyder; at sagen er løst via dialog og uden at der blev fundet anledning til give en henstilling eller udtale kritik
- Gul betyder; at sagen resulterede i en henstilling til forvaltningen
- Rød betyder; at Borgerrådgiveren fandt det nødvendigt at udtale kritik af forvaltningens behandling af borger
- Sort betyder; at sagen er blevet afvist af Borgerrådgiveren, da sagen faldt uden for Borgerrådgiverens sagsområde.

Mere Centernær statistik

Forvaltningen har ønsket, at registreringerne sker mere centernært, så der, via den løbende dialog med forvaltningen, kan ske afklaring af evt. udfordringer baseret på sager, som er tilgået Borgerrådgiveren.

Dette vil blive efterkommet af Borgerrådgiveren.