

INDHOLD

Forord	2
Hvad kan og skal Borgerrådgiveren i Gribskov Kommune.....	3
Opfølgning på anbefalinger fra 2022 og 2023	4
Opfølgning på fokusområder	4
Manglende svar fra administration til borger	4
Undervisning i grundlæggende forvaltningsret samt afgørelsesvirksomhed	4
Henstillinger og anbefalinger givet i løbet af 2024.....	5
Nedlæggelse af specialtilbud og overgang til ungdomsskoletilbud	5
Manglende overholdelse af sagsbehandlingstid	5
Anvendelse af eksterne leverandør til sagsforberedelse	5
Observationer fra sager i perioden	6
Betaling vedr. regulering af grundskyld.....	6
Detaljeret spørgsmål besvares med simpelt svar	6
Manglende forventningsafstemning ledte til frustration	6
Flere sagsbehandlingsfrister var ikke overholdt	6
Borger efterlyser kvittering for klage	7
Borger kom i klemme mellem region og kommune.....	7
Adgang til bolig på bosted	7
Borger rykker for en sag, hvor der ikke findes servicemål	7
Fejl i sag rettes men ikke følgerne	8
Procesretfærdighed	9
Anbefalinger til administrationen	10
Øget fokus på procesretfærdighed	10
Fokus på afsender af afgørelser og skrivelser til borger.....	10
Bemærkninger til og Tal fra perioden.....	10

FORORD

Til borgere, politikere og ansatte i Gribskov Kommune.

Det, du sidder med her, er borgerrådgiverens beretning for året 2024.

Heri vil jeg dels berette om de erfaringer jeg har gjort mig i løbet af året, dels fremkomme med anbefalinger til, hvorledes Gribskov Kommune kan forbedre sagsbehandlingen i det kommende år og frem.

Borgerrådgiverfunktionen i Gribskov kommune er oprettet efter Kommunestyrelseslovens § 65e, det betyder, at funktionen er underlagt kommunalbestyrelsen og ikke de stående udvalg, økonomiudvalget eller kommunaldirektøren.

Beretningen vil naturligvis bære præg af, at jeg var på barsel i perioden januar til og med maj. Jeg har dog fået en overlevering fra Gülüm Yalcin, der fungerede som barselsvikar i perioden marts til og med maj, hvorfor det er mit håb, at rapporten alligevel vil give et rimeligt billede af, hvad der er sket i 2024.

Dette er min tredje beretning, som borgerrådgiver for Gribskov Kommune, og det er bemærkelsesværdigt, at antallet af sager og deres problemstillinger stort set ikke har udviklet sig.

Som jeg også skrev i min beretning for 2023, så udspringer langt de fleste henvendelser til funktionen ud af et ønske: at have indflydelse på den proces, som borger har med kommunen.

Kan en borger ikke se sig selv i den proces, som kommunen har omkring borgers henvendelse / ansøgning / klage eller spørgsmål, så føler borger sig overset af "systemet" og bliver utilfreds, hvilket resulterer i henvendelse til blandt andet borgerrådgiveren og generel mistillid til fremtidig interaktion med kommunen.

Jeg vil derfor i denne beretning forsøge at fremkomme med mit syn på procesretfærdighed og hvorledes et fokus på netop dette, i det lange løb,

vil skabe større borgertilfredshed, større medarbejdertilfredshed og sparre ressourcer for administrationen som helhed.

Sager udspringer også af mere klassiske årsager: manglende eller forsinkede svar, bristede forventninger eller serviceforringelser som følge af ændret serviceniveau.

Henvendelse som følge af ændret serviceniveau er dem, der generelt giver de største udfordringer, da funktionen ikke kan tage stilling til hensigtsmæssigheden af dette politisk fastsatte serviceniveau, fordi dette falder uden for den bemyndigelse, som en borgerrådgiver funktion kan have.

Funktionen kan modsat godt se på, hvorvidt administrationen lever op til det politiske fastsatte servicemål.

Forventningsafstemning er derfor fortsat en stor del af funktionen, da bristede forventninger til, hvad mange borgere opfatter som sidste led i en lang bureaukratisk kæde, vil undergrave den sidste tillid til det offentlige system.

Sidste år blev det efterspurgt, at beretningen indeholdt uddrag fra sager, naturligvis i anonymiseret form, da mange var nysgerrige på typer af sager og en nærmere beskrivelse af, hvorledes funktionen kunne hjælpe borgerne med at få deres sag behandlet, dette er derfor indarbejdet i denne årsberetning.

Jeg vil gerne takke for den tillid, som både borgere og ansatte har udvist funktionen i 2024.

Thomas Green-Andersen - Borgerrådgiver

HVAD KAN OG SKAL BORGERRÅDGIVEREN I GRIBSKOV KOMMUNE

På kommunens hjemmeside - [Borgerrådgiver | Gribskov.dk](#) - kan man læse om borgerrådgiverfunktionen.

Borgerrådgiveren skal kort fortalt:

- Styrke dialogen mellem borger og kommunen samt forsøge at genskabe dialogen, hvis denne er gået i hårdknude.
- Vejlede borgerne i deres møde med kommunen og hjælpe med at forstå breve, afgørelser og andet, der kommer fra kommunen.
- Vejlede borger om klagemuligheder, selvbetjeningsløsninger
- Vejlede om hvem der skal tages kontakt til i kommunen med et givet spørgsmål.
- Bistå kommunen med råd og vejledning med henblik på at forbedre sagsbehandlingen.
- Fører tilsyn med, hvorvidt en sag er behandlet korrekt
- Forestå undervisning af kommunens medarbejdere inde for forvaltningsret

Der er også en række forhold, som funktionen ikke kan, dette er bl.a.:

- Ændret en afgørelse, som kommunen har truffet eller tage stilling til om en borger har ret til en bestemt ydelse
- Tage en sag under behandling, hvor dialog med kommunen ikke er forsøgt først.
- Behandle en klage over en sag, som har en lovmæssig klageadgang, dette kunne f.eks. være Ankestyrelsen
- Behandle en klage over en sag, der er sendt til Folketingets Ombudsmand, det kommunale tilsyn eller domstolene
- Behandle en klage over politiske beslutninger. F.eks. serviceniveau eller spørgsmål der har været behandlet og bedømt af Kommunalbestyrelsen, Økonomiudvalget eller et af de stående udvalg
- Tage stilling til sager, der falder udenfor kommunens virksomhed f.eks. forhold mellem private
- Behandle sager der er afsluttet for mere end et år siden medmindre det vurderes at der foreligger særlige omstændigheder
- Behandle en klage over ansættelsesforhold eller andre spørgsmål der henligger under ledelsesretten.

OPFØLGNING PÅ ANBEFALINGER FRA 2022 OG 2023

I min årsberetning fra 2023 fremkom jeg med en anbefaling om øget fokus på vejledning af borgerne.

Det er min opfattelse, at anbefalingen er taget til efterretning i variable grad. Dette vil sige, at nogle dele af administrationen har rykket sig mere på vejledningsområdet end andre dele. Det er derfor min opfattelse, at denne anbefaling delvist er efterkommet.

Jeg møder forsat borgere, der henvender sig til funktionen med spørgsmål, der, efter min opfattelse, burde være afklaret i forbindelse med vejledning fra administrationen. I forbindelse med de kurser jeg har afholdt for administration vedr. bl.a. vejledningsforpligtigelsen, så oplever jeg også, at der er stor forskel på, hvor meget fokus der er på vejledningspligten.

Der er generel konsensus om fordelene ved, at borgerne er grundigt vejledt om, hvad der vil ske i deres sag, problemet er blot ofte, at medarbejderne har svært ved at finde tiden til at foretage grundig vejledning af hver enkelt borger.

I min årsberetning fra 2022 fremkom jeg med anbefaling om øget fokus på de grundlæggende forvaltningsdyder.

Det er min opfattelse, at der generelt i hele organisationen er større opmærksomhed på grundlæggende forvaltningsdyder. Det ser jeg bl.a. når jeg henvender mig til administrationen vedr. sager, hvor de grundlæggende forvaltningsdyder ikke ses overholdt. Administrationen forholder sig generelt hurtigt til spørgsmålet og ved konstaterede fejl, rettes der hurtigt op.

OPFØLGNING PÅ FOKUSOMRÅDER

MANGLENDE SVAR FRA ADMINISTRATION TIL BORGER

I forbindelse med årsrapporten fra 2022 blev der fremsat ønske om, at der i forbindelse med registrering af sag blev foretaget konkret vurdering af, hvorvidt henvendelse helt eller delvis udsprang af borgerens følelse af, at kommunen ikke svarede på henvendelser eller ansøgninger.

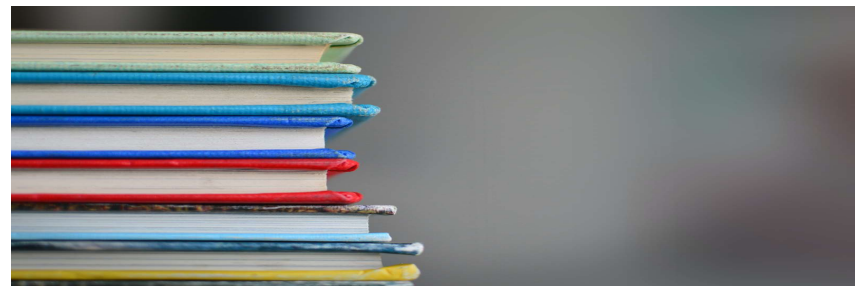
I 2024 for perioden 1. juni til og med 21. november har der været 27 sager, hvor borgers henvendelse til funktionen udspring af manglende svar fra administrationen. Antallet skal dog tages med et vist forbehold, da de 30 henvendelser fra perioden 1. marts til og med 31. maj, der blev behandlet af barselsvikaren, ikke har foretaget denne registrering.

I 2023 var der 58 af denne slags henvendelser på et helt år.

UNDERVISNING I GRUNDLÆGGENDE FORVALTNINGSRET SAMT AFGØRELSESVIRKSOMHED

Kurserne har været afholdt, når der har været nok medarbejdere tilmeldt. Det har desværre været nødvendigt at aflyse flere kurser, særligt angående afgørelsesvirksomhed, da der ganske simpelt ikke har været nok tilmeldt.

Deltagelse i kurserne er frivilligt og det er min opfattelse, at det særligt er nye medarbejdere der bliver gjort opmærksom på kurserne af deres leder.



HENSTILLINGER OG ANBEFALINGER GIVET I LØBET AF 2024

NEDLÆGGELSE AF SPECIALTILBUD OG OVERGANG TIL UNGDOMSSKOLETILBUD

Sagen stammer fra en henvendelse fra en forælder, der undrede sig over processen, der foregik vedr. nedlæggelse af et specialskoletilbud. Borger var af den opfattelse, at denne ikke have modtaget tilstrækkelige oplysninger om det nye tilbud, hvorfor der var takket nej til tilbuddet. Ved undersøgelse af sagen blev det klart, at et brev til de berørte forældre led af flere mangler, hvilket resulterede i, at der blev afgivet tre anbefalinger til administrationen. Tilbage meldingen var, at administrationen tog anbefalingerne til efterretning. Der har ikke siden været sager af tilsvarende karakter fra centeret, hvorfor det er min konklusion, at administrationen har fået rettet op på sagsgangen.

MANGLENDE OVERHOLDELSE AF SAGSBEHANDLINGSTID

Borger henvendte sig pga. manglende afgørelse i en ansøgningssag. Da sagen blev undersøgt, fremkom der to forskellige datoer for ansøgningen - Borger havde en og administrationen en anden. Borger kunne via en optagelse af et møde, optagelsen var sket efter aftale med de deltagende personer, bevise, at borgers ansøgningsdato var korrekt. Dette betød, at sagsbehandlingstiden, ved min behandling af sagen, var på 13 måneder. Sagen er jfr. det mig oplyste ikke afsluttet, hvorfor den samlede sagsbehandlingstid vil være længere. Administrationen forklarede at forsinkelsen skyldes nyt IT-system, der væsentlig forsinkede sagsbehandlingen af bl.a. denne sag. På denne baggrund blev der afgivet en anbefaling til administrationen. Anbefalingen er blevet taget til efterretning og der har foregået dialog vedr. evt. midlertidig opdatering af sagsbehandlingstider i fremtiden, hvis der foreligger erkendte og generelle forsinkelsesforhold.

ANVENDELSE AF EKSTERNE LEVERANDØR TIL SAGSFORBEREDELSE

Sagen udsprang af en undersøgelse, da anvendelse af eksterne leverandør i forbindelse med sagsforberedelse i afgørelsessag er en svær disciplin, hvorfor jeg fandt det relevant at undersøge nærmere. Der findes mange afgørelser og udtalelser om emnet men det gennemgående er, at en ekstern leverandør ikke må træffe afgørelse eller væsentligt påvirke afgørelsesvirksomheden, medmindre der findes direkte lovhjemmel til dette. I den konkrete sag fandtes ikke nogen lovhjemmel. Det kunne konstateres, at den eksterne leverandør ikke havde foretaget myndighedsarbejde i strid med reglerne. Det kunne ikke vurderes, hvorledes materialet, som den eksterne leverandør anvendte, var udpeget, hvilket er bekymrende. Der blev derfor afgivet en henstilling til administrationen. Det vides ikke ved udfærdigelsen af denne beretning, hvorledes administrationen stiller sig til den afgivne henstilling.



OBSERVATIONER FRA ENKELT SAGER I PERIODEN

Jeg vil i dette afsnit forsøge mig med dels at anonymisere enkelt sagerne tilstrækkeligt og dels sørge for at pointen ikke forsvinder. I de enkelt sager, hvor jeg har vurderet det nødvendigt, har jeg indhentet samtykke fra borgeren.

BETALING VEDR. REGULERING AF GRUNDSKYLD

En borger spurgte ind til, hvorvidt det kunne være rigtigt, at borger skulle betale regulerende grundskyld for en periode, hvor borger ikke ejede ejendommen. Borger kunne fremsende diverse udskrifter fra tingbog m.v., hvori det tydeligt fremgik, at borger ikke havde eget ejendommen de år, som fremgik af det girokort som borger havde modtaget vedr. regulerende grundskyld.

Jeg henvendte mig til administrationen og bad om bemærkninger til sagen og administrationen kunne med stor detaljegrad dels besvare borgers spørgsmål og dels vejlede borger om hvilke muligheder borger havde.

Sagen er medtaget her, da den viser at kommunen også uforvarende er involveret i problemerne med de nye vurderinger og hjælper med til at løse de mange frustrationer, borgerne har i den forbindelse.

DETALJERET SPØRGSMÅL BESVARES MED SIMPELT SVAR

En borger havde igennem lang tid været i dialog med administrationen og var meget utilfreds med de svar som borger modtog. Borger fremsendte kopi af både spørgsmål og svar og jeg kunne konstatere, at borger fremsendte meget detaljerede spørgsmål med mange bilag og henvisninger men modtog kortfattede svar, som borger ikke mente besvarede borgers spørgsmål. Hvad frustrerede borger endnu mere var, at borger tidligere havde modtaget et meget detaljeret svar fra administrationen men dette oplevede borger ikke administrationen længere forholdt sig til.

Efter dialog med administrationen blev der fremsendt svar til borger, hvori borger fik svar på sine spørgsmål i en detaljegrad som borger ønskede.

Denne sag er taget med, da den viser frustrationen der kan opstå, når kommunikationen går skævt og at det kan være nødvendigt med en udefrakommende for at få dialogen genskabt.

MANGLENDE FORVENTNINGSADFØLSEL LEDTE TIL FRUSTRATION

En borger efterspurgte hjælp til en sag, hvor borger mente der var truffet en afgørelse tidligere, men ikke fulgt op. Borger var ikke bekendt med en tidshorisont og oplevede problemer med at få kontakt til administrationen.

Administrationen havde en anden opfattelse af sagen, da man her ikke mente der var lavet en afgørelse. Administrationen kunne godt genkende, at der var ubesvarede opkald, dog mente administrationen at der altid var ringet tilbage til borger.

Der blev fundet en løsning og dialogen blev genoprettet. Jeg nævner sagen her, da den tydeligt beskriver de problemer der opstår, hvis to parter ikke er enige om, hvilket stadiet en sag befinder sig på.

FLERE SAGSBEHANDLINGSFRISTER VAR IKKE OVERHOLDT

En borger gjorde gældende, at en sagsbehandlingsfrist og en genbehandlingsfrist ikke var overholdt, hvilket, efter borgers mening, blot var to af mange sagsbehandlingsfrister der ikke var overholdt af administrationen, hvorfor borger mente, at administrationen bare så borger som et nummer i rækken og ikke som et menneske.

Ved undersøgelse af sagen blev det konstateret, at borger havde ret i sin påstand både vedr. sagsbehandlingsfristen og genbehandlingsfristen.

Der er flere årsager til, at denne sag fremgår her: Dels at det er meget indgribende for borgerne, når sagsbehandlingsfristerne ikke overholdes og dels viser den med al tydelighed, at for hver gang en frist ikke overholdes,

så reduceres borgernes tillid til systemet og derved stiger deres villighed til at klage.

BORGER EFTERLYSER KVITTERING FOR KLAGE

Borger havde fremsendt en klage over en afgørelse men havde ikke modtaget en kvittering for denne, hvorfor borger henvendte sig til mig, da borger tidligere havde oplevet, hvad der skete, hvis en klage ikke var rettidigt fremsendt.

Ved undersøgelse af sagen blev det konstateret, at klagen allerede var under behandling og der var ved en fejl ikke fremsendt noget til borger. Sagen ledte til, at der i afdelingen blev lavet en skærpet arbejdsgang, således borgerne altid vil modtage kvittering på klager i den pågældende afdeling.

Jeg har taget denne sag med, da den dels viser vigtigheden i at borgerne ved, hvad der sker i deres sag og dels fordi den viser administrationens villighed til at forbedre servicen af borgerne.

BORGER KOM I KLEMME MELLEM REGION OG KOMMUNE

En borger med handicap henvendte sig, da borger følte sig fanget mellem kommunen og regionen. Sagen udsprang af en udtagelse fra Folketingets Ombudsmand vedr. et hjælpemiddel, som Regionen havde tildelt borger.

Kort fortalt handlede sagen om, hvem der skulle yde støtte til borger, så hjælpemidlet kunne anvendes. Sektoransvarsprincippet fastslår, at den myndighed, der stiller et hjælpemiddel til rådighed, har ansvaret for, at borgere med handicap kan anvende hjælpemidlet.

Kommunen havde af flere omgange forsøgt at få Regionen til at tage stilling til problemstillingen. Dette havde dog ikke resulteret i en løsning af sagen. På et møde mellem Administrationen, borger og jeg blev det aftalt, at jeg ville prøve at tale med regionen, da dette eventuelt kunne løse sagen og stille både Administrationen og borger bedre.

Dialogen med Regionen ledte desværre ikke til en løsning, hvorfor der blev givet en udtalelse til Administrationen om de muligheder der forelå, som kunne bringe fremdrift i sagen.

Denne sag er taget med, da den viser en meget kompleks situation, hvor en borger betaler prisen for uenigheden mellem myndigheder.

ADGANG TIL BOLIG PÅ BOSTED

En borger spurgte til lovligheden af, at der fandtes en elektronisk hovednøgle, der gav adgang til alle boliger på et bosted. Borger havde været i kontakt med bostedet, men dette havde dog ikke resulteret i en løsning.

Ved kontakt med administrationen blev det klart, at der ikke kunne fremsendes hjemmel for, at man havde en sådan hovednøgle. Hovednøglen var der, da den muliggjorde service af beboerne f.eks. hvis en beboer havde låst sig ude.

Grundet svaret fra administrationen blev det foreslået, at man kunne lave det som en frivillig ordning, således nogle beboere accepterede at der fandtes en nøgle til deres bolig et sikkersted og andre kunne afslå. Dette var dog ikke ønsket, hvorfor hovednøglen ville blive afviklet hurtigst muligt.

Sagen er taget med, da den viser den dialog der følger, når et muligt problem afdækkes, da funktionen ikke blot skal påpege problemer, men også søge at finde løsninger.

BORGER RYKKER FOR EN SAG, HVOR DER IKKE FINDES SERVICEMÅL

Borger satte mig på cc., da borger rykkede for handling i en sag, hvor der ikke fandtes servicemål. Henvendelsen, som borger rykkede for, var fremsendt for mere end to år siden. Administrationen havde ganske korrekt ved modtagelsen af den originale henvendelse oplyst borger om, at

der ikke var servicemål for denne type henvendelser. Dette var også oplyst de gange borger tidligere havde rykket for handling i sagen.

Borger var frustreret og ville vide, hvad der kunne gøres, så henvendelsen blev behandlet. Borger blev vejledt om, at borgerrådgiverfunktionen ikke kan tage stilling til politisk fastsatte servicemål, da funktionens tilsyn udelukkende omhandlede administrationen. Borger blev vejledt om muligheden for at fremsætte et borgerdrevent forslag via kommunens hjemmeside.

Denne sag er taget med, at da den viser forskelligheden i de henvendelser, der modtages i funktionen og den vejledning som kan gives til borgerne via funktionen.

FEJL I SAG RETTES MEN IKKE FØLGERNE

En partsrepræsentant henvendte sig, da administrationen ikke ønskede at anerkende fejl, der havde store konsekvenser for borgeren, som partsrepræsentanten repræsenterede.

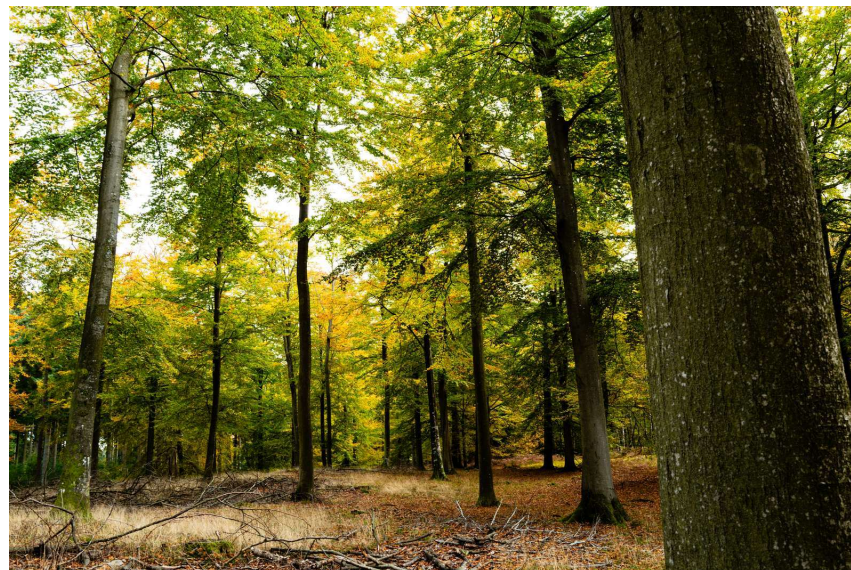
Adspurgt oplyser administrationen, at partsrepræsentanten har ret i sin påstand, da der er sket en fejl i sagsbehandlingen, hvilket har ledt til en, for borger, meget uheldig situation.

Administrationen anerkender desuden, at sagen ikke har været behandlet indenfor en fastsat frist. Dette skyldes et problem, der strukturelt ikke er muligt at løse.

Administrationen fastholder dog sagsskridt, der er lavet på baggrund af handlinger, som borger har foretaget, som følge af den erkendte fejlbehæftede sagsbehandling.

Der foregår forsat dialog mellem administrationen og partsrepræsentanten vedr. en endelig afslutning af sagen.

Sagen er taget med, da den viser hvorledes dialogen kan genoprettes via funktionen og vigtigheden af, at fejl anerkendes og rettes.



PROCESRETFÆRDIGHED

Hvad er procesretfærdighed?

Procesretfærdighed er opfattelsen af retfærdighed i de procedurer og processer, som myndigheder anvender, når de træffer beslutninger. Det handler ikke kun om resultatet af en beslutning, men også om hvordan beslutningen bliver truffet.

Nøgleelementer i procesretfærdighed

1. Høringsret: Borgerne skal have mulighed for at blive hørt og præsentere deres synspunkter, før en beslutning træffes. Dette indebærer, at de skal have adgang til relevant information og tid til at forberede deres sag samt, at myndigheden tager konkret stilling til de synspunkter, som borger fremkommer med.
2. Neutralitet: Beslutningstagere skal være upartiske og objektive. Dette betyder, at beslutninger skal træffes baseret på fakta og lovgivning, uden favorisering, fordomme, ikke dokumenterede antagelser eller teorier.
3. Respektfuld behandling: Borgerne skal behandles med respekt og værdighed gennem hele processen. Dette inkluderer høflig kommunikation, overholdelse af tidsfrister og en forståelse for borgernes situation og bekymringer. Dette er særligt vigtigt, når der er konflikter mellem borger og myndighed.
4. Forklaringer: Myndighederne skal give klare og forståelige forklaringer på deres beslutninger. Dette hjælper borgerne med at forstå, hvorfor en bestemt beslutning blev truffet, og hvilke faktorer der blev taget i betragtning. Kan noget ikke forklares, kan det typisk ikke forsvares.

Procesretfærdighed er afgørende for at opretholde tillid til offentlige institutioner. Når borgere føler, at de bliver behandlet retfærdigt, er de mere tilbøjelige til at acceptere beslutninger, selvom de ikke nødvendigvis er enige i dem. Dette vil føre til øget samarbejde og mindre konflikt mellem borgere og myndigheder.

Selvom procesretfærdighed er et ideal, kan der være udfordringer i praksis. Ressourcemangel, komplekse lovgivninger og tidspres kan gøre det svært for myndighederne at opretholde høje standarder for procesretfærdighed. Derudover kan der være kulturelle og organisatoriske barrierer, der påvirker, hvordan retfærdighed opfattes og implementeres.

Det kan gøres gældende, at procesretfærdighed kommer naturligt, hvis myndighederne overholder forvaltningsloven og de uskrevne retsgrundsætninger, der gælder offentlige myndigheder. Dette vil jeg dog ikke anerkende, da regler godt kan overholdes uden at deres ånd respekteres.

Det er derfor vigtigt ikke at være forblændet af medhold eller stadfæstelser i klagesager, men at være nysgerrig på, hvorfor borgeren eller borgerne klagede i det hele taget. Det er min påstand, at udfaldet af en sag i mange klager er sekundært i forhold til følelsen af procesretfærdighed, hvorfor et øget fokus på processen i sagerne. Klager over processen vil typisk være meget lange og kringledede, da klager vil have alle facetter af processen med og dette vil påkalde et længere svar fra Administrationen, da svaret ellers vil være direkte medvirkende til borgers næste klage, hvorved der startes en håbløs spiral, hvor både borger og administration rykker sig længere og længere fra hinanden.

Procesretfærdighed i offentlig sagsbehandling er afgørende for at sikre, at borgerne føler sig retfærdigt behandlet og har tillid til offentlige institutioner. Ved at fokusere på høringsret, neutralitet, respektfuld behandling og klare forklaringer kan myndighederne forbedre deres beslutningsprocesser og styrke relationen til borgerne, hvorved der kan opnås større borgertilfredshed og større medarbejdertilfredshed.

ANBEFALINGER TIL ADMINISTRATIONEN

Som tidligere nævnt påhviler det borgerrådgiveren at bistå med råd og vejledning til administrationen, når dette gøres med henblik på at forbedre sagsbehandlingen. I den forbindelse vil jeg fremkomme med følgende anbefalinger, som, efter min opfattelse, kan forbedre sagsbehandlingen

ØGET FOKUS PÅ PROCESRETFÆRDIGHED

Med begrundelse i afsnittet om procesretfærdighed, vil jeg anbefale, at et øget fokus på borgernes oplevelse af procesretfærdighed i sagsbehandlingen og med et øget fokus på klagesager.

Klagesager er typisk et godt sted at være nysgerrig på læring om borgernes oplevelser med processen, der ledte til den afgørelse eller handling, der klages over. Dette skyldes at klagerne typisk indeholder klare beskrivelser af, hvad borgerne er utilfredse med i sagsbehandlingen.

FOKUS PÅ AFSENDER AF AFGØRELSE OG SKRIVELSE TIL BORGER

Ved en håndfuld sager har borgere kontaktet mig vedr. afgørelser og skrivelser, hvor borger ikke vidste, hvem der var afsender eller hvem der skulle fremsendes svar til.

Jeg har set afgørelser med angivelse fra en ikke nærmere defineret afsender som f.eks.: Gribskov Kommune eller navngivet team, navngivet udvalg eller direkte fraværende afsender.

Det er problematisk, at en borger ikke ved, hvem der er ansvarlig for en given afgørelse eller skrivelse, da borgeren skal kunne vurdere, hvorvidt borgers sag er behandlet af en habil eller inhabil sagsbehandler. Herudover er det almindelig høflighed, at både afsender og modtager ved, hvem der kommunikerer med.

Når dette problematiseres overfor administration, viser det sig ofte, at det skyldes systemiske udfordringer, hvor systemet ikke har hentet afsenders identitet automatisk og sagsbehandler har ikke været opmærksom på manglen.

BEMÆRKNINGER TIL OG TAL FRA PERIODEN

Totalt har der fra 1. marts til og med 21. november være 94 henvendelser, som har resulteret i sagsbehandling.

30 af sagerne er behandlet i min barselsperiode, hvorfor disse sager ikke er registreret på samme vis, som de 64 sager der er kommet ind i perioden 1. juni til og med 21. november.

Der var 96 henvendelser i perioden 2022 (1. marts til og med 31. december) og 124 henvendelser i perioden 2023 (1. januar til og med 31. december).

Fordelingen af sager lader til at være tilsvarende eller næsten tilsvarende fordelingen som blev konstateret sidste år.

Center eller funktion	2024	2023
Borgerrådgiver	1	0
Koncernstyring og IT	2	1
Strategi og HR	0	0
Teknik og Borgerservice	14	22
Byudvikling og Kultur	1	6
Sociale Indsatser	20	46
Dagtilbud og Skoler	2	11
Sundhed og Omsorg	9	10
Beskæftigelse og Social	15	28
Total	64	124

Vil man sammenligne tallene i skemaet, skal man tage højde for, at de 64 sager skal tillægges de 30 sager fra min barselsvikar samt den forventelige sagstilgang for de tre måneder (januar, februar og december), som ikke er indeholdt i det 64 sager eller de 30 fra min barselsperiode. Skal man sammenligne tallene vil man skulle foretage følgende udregning: $((64+30)/9) * 12 = 125,34$ afrundet.

Henvendelserne er fordelt på følgende arter:

Art	Antal sager
Dialog	11
Klage	29
Undersøgelse	1
Vejledning	13
Vejvisning	8
Tilsyn	2
Totalt	64

Klagerne er fordelt som følger:

Center eller funktion	Antal sager
Borgerrådgiver	1
Koncernstyring og IT	1
Strategi og HR	0
Teknik og Borgerservice	2
Byudvikling og Kultur	1
Sociale Indsatser	13
Dagtilbud og Skoler	1
Sundhed og Omsorg	3
Beskæftigelse og Social	7

Total	29
-------	----

Sagerne er grøn, gul, rød, sort fordelt som følger:

Center eller funktion	Grøn	Gul	Rød	Sort
Borgerrådgiver	1	0	0	0
Koncernstyring og IT	1	0	0	1
Strategi og HR	0	0	0	0
Teknik og Borgerservice	11	2	0	1
Byudvikling og Kultur	0	1	0	0
Sociale Indsatser	11	3	1	1
Dagtilbud og Skoler	1	0	1	0
Sundhed og Omsorg	6	3	0	0
Beskæftigelse og Social	9	2	3	0
Total	40	11	5	3

*Kun færdigbehandlede sager er givet en kategori

Grøn: Sag løst via dialog uden der blev konstateret uhensigtsmæssigheder

Gul: sag løst via dialog men der blev konstateret mindre uhensigtsmæssigheder

Rød: Der blev fundet grundlag for afgivelse af en henstilling eller udtagelse af kritik

Sort: Sag afvist pga. indbringelse for anden myndighed

Fordelingen af sager, hvor borgerne rykker for svar, er som følger:

Center eller funktion	Antal sager
Borgerrådgiver	0
Koncernstyring og IT	1
Strategi og HR	0
Teknik og Borgerservice	6
Byudvikling og Kultur	0
Sociale Indsatser	8
Dagtilbud og Skoler	0
Byudvikling og Kultur	0
Sundhed og Omsorg	3
Beskæftigelse og Social	9
Total	27

