



Borgerrådgiverens årsberetning



Middelfart
KOMMUNE



2023-2024



www.middelfart.dk

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING

2023-2024

Indholdsfortegnelse

Indledning.....	1
Fokuspunkter.....	2
Svære klagesager.....	2
Fokuspunkter i denne beretningsperiode	3
God forvaltningsskik.....	3
Inddragelse af borgerne.....	3
Hurtig ekspedition og handling på klager, et led i god forvaltningsskik.....	4
Når fejl identificeres, bør fejlen beklages.....	4
Eksempler på forbedringspotentialer for klagebehandling	4
Opmærksomhedspunkt i familieafdelingen	15
Statistik.....	16
Forklaring på registrering af klager og henvendelser.....	16
Emner for henvendelser.....	18
Citater fra borgere.....	19
Job- og Vækstcenter.....	19
Afdelingen for Familie og Forebyggelse	21
Social og Psykiatri	22
Det særlige fokus i afdelingen for Social og Psykiatri	22
Behovet for faglige forbedringer.....	23
Andre begrundelser for behovet for fagligt fokus	24
Samarbejde med forvaltningerne.....	24
Læringspotentialer.....	25
Afrunding.....	26

Indledning

Borgerrådgiverens årsberetning skal give indblik i, hvad det er for typer af klager, borgerne har haft brug for hjælp til, samt i hvilket omfang borgerrådgiveren har konstateret fejl og forsømmelser. Dette skal medvirke til at holde fokus på kommunens niveau af retssikkerhed og borgerservice og til at belyse forbedringspotentialet i kommunen.

Det er borgerrådgiverens opgave at undersøge, om kommunens forvaltninger og institutioner overholder gældende lovgivning - herunder god forvaltningsskik.

Beretningen er ikke egnet til at danne grundlag for mere overordnede og generelle konklusioner om Middelfart Kommunens virke. Dette fordi mængden af sager, som borgerrådgiveren stifter bekendtskab med, udgør så lille en del af kommunens samlede antal af sager, at det ikke ville være retvisende at konkludere generelt. Det ændrer dog ikke på, at det billede, der er skabt fra de borgere, der har kontaktet borgerrådgiveren, viser tendenser, som bør tages alvorligt. Årsberetningen er velegnet som værktøj til at stille skarpt på forbedringspotentialet, hvad angår retssikkerheden i kommunen.

Nu, hvor andet år er omme, er det igen tid til at gøre henvendelserne op og kigge mere bredt for så vidt angår de tendenser, der har vist sig i forbindelse med henvendelserne til borgerrådgiveren i den seneste beretningsperiode.

I sidste års beretning var den overordnede tendens i henvendelserne fra borgerne manglende tillid til Middelfart Kommune.

Denne tendens vedr. manglende tillid er fortsat udpræget i henvendelserne til borgerrådgiveren. Den manglende tillid giver anledning til konflikter, gentagne borgerklager og stor afmagtsfølelse hos både borgere og forvaltning.

Jeg har i min analyse af, hvad der skal til for at bygge bro og genvinde borgernes tillid, set en tendens i Middelfart Kommune, som forhindrer det gode borgersamarbejde, og som jeg vurderer er en stor del af årsagen til, at konflikter med borgerne optræder.

Jeg ønsker med dette års beretning særligt at sætte fokus på Middelfart Kommunens forbedringspotentiale i klagesagsbehandlingen og i den forbindelse minde om, at forvaltningen som den professionelle part har pligt til at optræde tillidsvækkende og imødekommende overfor borgerne. Også i de svære sager.

Sidste år skrev jeg i beretningen, at første skridt mod at genvinde tillid fra borgerne efter min vurdering, var at turde at give borgerne ret, når de har ret.

Dette har vist sig at være et meget centralt og gennemgående omdrejningspunkt i mange af de sager, der behandles af borgerrådgiveren.

Jeg har, ligesom sidste år, valgt at underbygge mine pointer med konkrete eksempler. Dette i et forsøg på at gøre beretningen mere læsevenlig, og for at budskaberne, hvad angår læring og fokuspunkter, fremstår så håndgribelige og virkelighedsnære som muligt. Jeg har valgt ikke at gentage vedtægterne for Borgerrådgiverfunktionen i Middelfart Kommune og henviser hermed til første års beretning, hvad angår mere uddybende forklaringer på borgerrådgiverens grundlag, formål, opgaver, kompetence, reaktionsmuligheder og arbejdsmetoder – se nedenstående link:

<https://middelfart.dk/om-kommunen/kontakt-og-abningstider/borgerradgiver/>

Fokuspunkter

Erfaringen fra sagerne sidste år pegede på, at Middelfart Kommune særligt bør blive bedre til at:

- Optræde tillidsfuldt, sagligt og hensynsfuldt jf. god forvaltningsskik
- Inddrage borgerne i deres sager i forvaltningerne
- Kvittere for modtagelse af skriftlige borgerhenvendelser - herunder oplyse den forventede svar/sagsbehandlingstid - og give besked, såfremt denne overskrides
- Opfylde notatpligten - herunder blive bevidste om, hvad der ligger i lovgivningens ordlyd om, at notat skal skrives "snarest muligt".
- Arbejde seriøst og målrettet med kritik fra Ankestyrelsen (også i sager, hvor Ankestyrelsen skriver, at kritikken ikke vurderes at have betydning for udfaldet af afgørelsen)
- Opfylde vejledningspligten - herunder den skærpede vejledningspligt i sociale sager

Erfaringen fra sagerne i år giver anledning til at fremhæve to af sidste års fokuspunkter, som har vist sig særligt aktuelle i seneste beretningsperiode. Når borgerrådgiveren har valgt særligt at fremhæve disse to, er det ud fra en vurdering om, at det først og fremmest er via arbejdet med disse fokuspunkter, at mulighederne for et forbedringspotentiale i forbindelse med at løse, forebygge og nedbringe konflikter og klager, ligger.

Svære klagesager

Borgerrådgiveren har været inde i nogle af kommunens mest ressourcekrævende klagesager. Sager, hvor borgere har opbygget en klageadfærd, som er bebyrdende for kommunen at håndtere.

Fælles for de svære klagesager er, at borgerne helt har mistet tilliden til kommunen - og at det ser ud til at forvaltningen begår flere og flere fejl jo mere borgerne klager, hvilket kun bestyrker mistilliden fra borgerne - og dermed øges klageadfærden, fordi behovet for at klage stiger i takt med at mistilliden vokser.

Jeg hører om borgere, der af forvaltningen vurderes at have en klageadfærd, der er så ressourcekrævende, at det kan virke som chikane, fordi oplevelsen er, at der bliver klaget over alt, hvad kommunen foretager sig. Der er ikke tale om mange borgere i denne kategori, men de borgere der er, kræver mange ressourcer, og påvirker ofte arbejdsmiljøet i den afdeling, hvor deres sag/sager er tilknyttet.

Omvendt ser borgerrådgiveren også konflikterne fra borgernes perspektiv, og ser i den forbindelse hvordan forvaltningens negligering af fejl og forsømmelser, manglende beklagelser og manglende svar opleves som chikanøs adfærd i borgernes øjne.

Borgerrådgiverens erfaring er, at mange af de borgere, som har henvendt sig til borgerrådgiveren oplever, at deres sag ved kommunen tager alt livskvalitet fra dem. De beskriver, at deres sag påvirker dem hver dag, og flere udtrykker, at bekymringerne omkring deres sag gør, at de føler sig i konstant i alarmberedskab - endda så meget, at de ikke sover om natten.

Den særlige klageadfærd er ofte et symptom på borgere, der har opbygget mistillid over længere tid pga. gentagende fejl og manglende indrømmelser fra kommunen. Disse borgere risikerer at blive syge (eller mere syge) i deres søgen efter retfærdighed og forsøg på at få

nogen til at tage ansvar. Deres massive klageadfærd er ofte et symptom på, hvor svært de har det.

Jeg oplever som nævnt også, at forvaltningen finder det udfordrende, når de får de mange klagehenvendelser – dels fordi de sager, hvor der er mange klager ofte, er konfliktfyldte, de tager lang tid, der er meget arbejde i det og sagerne dræner, fordi det sjældent er i klagerne at hverken medarbejdere eller ledere finder deres energi. Konstant uenighed med samme borger eller samme familie påvirker arbejdsmiljøet negativt.

Jeg har set en tendens hos flere afdelinger, jeg i vid udstrækning vurderer som medvirkende årsag til, at borgerne i flere sager bliver ved at henvende sig med nye klager. En tendens der forhindrer, at tillid og samarbejde genskabes. Og en tendens der potentielt bidrager til at flere borgere mister tilliden og får en massiv klageadfærd. Jeg ser derfor en fordel for både Middelfart Kommune og for borgerne ved, at der sættes ind overfor denne tendens. Dette ved at Middelfart Kommune arbejder målrettet med nedenstående fokuspunkter.

Fokuspunkter i denne beretningsperiode

Erfaringen fra sagerne i denne beretningsperiode peger på, at Middelfart Kommune særligt bør blive bedre til at:

- Optræde tillidsfuldt, sagligt og hensynsfuldt jf. god forvaltningsskik
- Inddrage borgerne i deres sager i forvaltningerne

God forvaltningsskik

Forvaltningernes forpligtelse til at optræde tillidsfuldt, sagligt og hensynsfuldt jf. god forvaltningsskik, indebærer også evnen og viljen fra forvaltningen til at beklage og/eller undskylde såfremt fejl og forsømmelser er sket.

Der kan ikke herske tvivl om, at forvaltningen jf. god forvaltningsskik skal gøre, hvad de kan for at optræde tillidsvækkende, så der ikke opstår mistillid i første omgang.

Hvad angår allerede opstået mistillid, er det min erfaring, at de afdelinger, der handler på identificerede fejl – herunder beklager eller undskylder, hvor det kan forventes, retter op på fejlen, hvor der bør rettes op, reagerer på klager og får svaret borgerne i dybden på klager - lykkes også i vid udstrækning med at genetablere et godt samarbejde.

Principperne for god forvaltningsskik, gælder ved siden af de krav, der følger af lovgivningen og forvaltningsretlige retsgrundsætninger, og kan meget vel få betydning ved bedømmelsen af den konkrete sagsbehandling.

Med forvaltningslovens vedtagelse blev vigtige dele af god forvaltningskik indskrevet i loven og dermed gjort til lovfæstede rettigheder for borgerne, herunder bl.a retten til partshøring.

Inddragelse af borgerne

Selv om Retssikkerhedslovens § 4 skal sikre inddragelse af borgeren og at mangel på denne inddragelse endda i yderste konsekvens kan medføre en afgørelse er ugyldig (i sociale sager), oplever jeg, at mange af de borgere, der henvender sig til mig, hverken føler sig hørt eller inddraget. De føler med andre ord, at forvaltningen behandler deres sag "hen over hovedet" på dem. Der opstår en stor utryghed, når borgernes sager/forløb bliver uforudsigelige.

Et vigtigt element i forhold til retssikkerhed og inddragelse - er forudberegnelighed. Dette kan skabes ved fx at tydeliggøre for borgeren, hvad der i en sag arbejdes hen imod, hvad der mangler for at nå i mål, hvad der skal til, hvad tidsperspektivet er osv.

Pligten til at inddrage borgerne, er som nævnt hjemlet i retssikkerhedslovens § 4 for så vidt angår de sociale sager. Men myndighederne skal altid (hvor det kan lade sig gøre) sørge for åbenhed og inddragelse af borgerne jf. god forvaltningsskik.

Hurtig ekspedition og handling på klager, et led i god forvaltningsskik

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at der vindes meget i borgerrelationen, når der tages hurtig kontakt til borgerne i forbindelse med klagesagsbehandling. Det er min overbevisning, at man i sidste ende sparer ressourcer i en afdeling ved at give respons til borgeren hurtigst muligt efter en indkommet klage. Dette synspunkt deler, Hans Mogensen, forfatter til bogen "Markante borgere", som har fokus på god borgerdialog. I bogen peger Hans Mogensen på, at det generelt er vigtigt at svare tidligt og hurtigt, da borgerens frustration stiger, og tilliden til sagsbehandleren falder, jo længere tid, der går uden respons. Det betyder omvendt også, at hurtig respons generelt er med til at forebygge konflikter og klager.

Med baggrund i de sager borgerrådgiveren har været involveret i, er det borgerrådgiverens oplevelse, at der i flere afdelinger går for lang tid før der bliver reageret på klager. I flere tilfælde er der ikke blevet reageret før der rykkes for svar på klagerne eller før klagerne af borgeren er blevet sendt videre til øverste administrative ledelse eller til politisk niveau. I andre tilfælde kvitteres der for klager, men uden afdelingen forholder sig til indholdet af klagen.

Når fejl identificeres, bør fejlen beklages

Borgerrådgiveren har også været involveret i flere sager med eksempler på, at afdelinger responderer på en klage over fejl, hvor de tilmed retter det, der klages over, men hvor der ikke bliver beklaget for fejlen. Dette virker for borgerne meget arrogant og giver ofte anledning til store følelser af uretfærdighed. Dette i flere tilfælde fordi borgerne selv, oplever, at fejl fra borgerens side omvendt sanktioneres hårdt af forvaltningen.

Eksempler på forbedringspotentialer for klagebehandling

Der må ikke være tvivl om, at målet først og fremmest er, at behandlingen af borgerne ikke giver anledning til klager. Altså, at man arbejder målrettet for værdig og lovmedholdelig sagsbehandling.

Dog er det naturligvis ikke muligt helt at undgå fejl, da mennesker er fejlbarlige. I den forbindelse er det afgørende, hvordan man håndterer en klage, når fejlen ser ud til at være sket.

I det følgende præsenteres 11 forskellige eksempler på klagesagsbehandling, hvor de 2 fokuspunkter udebliver. Eksemplerne taler deres eget tydelige sprog, hvad angår forbedringspotentialer for at efterleve de to fokuspunkter:

Eksempel 1: Klagesagsbehandling i Social og Psykiatri, som ikke lever op til principperne for god forvaltningsskik - herunder manglende hurtig ekspedition og handling.

En borger kontakter øverste administrative ledelse med klage og anmodning om berigtigelse af ukorrekte oplysninger om borgeren. Forinden har borgeren klaget over forholdet og bedt om oplysningerne berigtiget ved kontakt til afdelingen for Social og Psykiatri uden held.

Der er tale om oplysninger/ytringer om borgeren, som er sendt videre til andre myndigheder. Borgeren gør det klart, at vedkommende oplever, at der spredes løgne om vedkommendes person, og at der overvejes injuriersag, såfremt oplysningerne ikke berigtiges.

Social og Psykiatri svarer efterfølgende på anmodningen – hvor de afviser, at der er grundlag for berigtigelse. De begrundet beslutningen.

Borgerrådgiveren har været løbende orienteret om sagen. Borgeren beder borgerrådgiveren gå ind i sagen efter afvisningen af berigtigelsen.

Borgerrådgiveren udtalte sin opfattelse af sagen til afdelingen, hvor hun indledte som følger:

"Jeg har kigget på sagen, og er (på det foreliggende grundlag) ikke enig i jeres vurdering. Jeg håber, I vil tage konstruktivt imod mine inputs. Jeg hører gerne fra jer, hvis der er noget, I er uenige i eller hvis der er informationer, som I mener, jeg mangler at tage stilling til. Nedenfor vil jeg gennemgå, hvorfor jeg ikke er enig i grundlaget for afvisningen af berigtigelsen – herunder udtale min opfattelse af sagen:"

Borgerrådgiveren fik aldrig en tilbagemelding på, hvordan man stiller sig til sagen efter hun udtalte sin opfattelse af sagen. Borgerrådgiveren blev oplyst om, at afdelingen ville indkalde borgeren til et møde.

Da Social og Psykiatri indkalder borgeren til mødet – dette over en måned efter anmodningen om berigtigelse af oplysningerne blev sendt til øverste ledelse, skrives der i indkaldelsen til borgeren, at leder og en medarbejder ønsker at "invitere dig til et dialogmøde, hvor det primære punkt på dagsordenen er at finde en bedre og mere konstruktiv måde at kommunikere og samarbejde med hinanden på."

Borgeren svarer på invitationen til dialogmødet, at vedkommende kun vil deltage, hvis det bliver med udgangspunkt i de forhold, borgeren har anmodet om berigtigelse af, da vedkommende oplever, der stadig er udestående omkring vedkommendes person i og med ingen har svaret borgeren endeligt på anmodningen vedrørende berigtigelse af oplysningerne.

Dialogmødet afholdes – her får borgeren lovning på, at vedkommende efter mødet vil modtage et skriftligt svar vedr. berigtigelse, som borgeren til mødet får opfattelsen af, vil ske – dog ved borgeren ikke i hvilket omgang eller med hvilken ordlyd berigtigelsen vil ske. 2 uger efter dialogmødet havde borgeren stadig ikke modtaget noget på skrift.

Borgeren har efterfølgende fået på skrift, at man vil berigtige, men selve berigtigelsen er fortsat her over 3 måneder efter anmodningen fortsat ikke foretaget.

Borgeren oplyser til borgerrådgiver, at vedkommende til trods for et ellers konstruktivt dialogmøde, sidder tilbage med en følelse af, at man fra Social og Psykiatri ikke helhjertet ønsker at skabe et bedre samarbejde. Dette bl.a. fordi det må antages, at sagen var blevet håndteret hurtigere, såfremt afdelingen oprigtigt havde viljen til samarbejde og viljen til at rette op, når man indså, at fejl var blevet begået.

Sagen er den, at hverken borgerrådgiver eller borger selv fik svar på det som er det springende punkt i den konkrete sag for borgeren. Nemlig klagen som indeholdt anmodningen om berigtigelse. Dette til frustration for borgeren, naturligvis.

Det er således en misforståelse, fra afdelingens side, at tro, man kan tale om et konstruktivt samarbejde fremadrettet, når man ikke har forsøgt at løse det, der i den givne situation er hovedårsagen til frustrationer og klager fra borgeren.

Afdelingen indkaldte først borgeren efter 2. gang, han havde klaget, og oplyste i brevet, at de med mødet ønskede at give en udstrakt hånd til at få et godt samarbejde. Men i samme brev skrev afdelingen, at de ikke ønskede at indgå i dialog om det borgeren, havde klaget over. Dette til stor frustration for borgeren. Inden mødet blev afholdt med borgeren, blev der begået flere fejl fra afdelingen, og da borgeren gjorde opmærksom på fejlene, blev det af afdelingen opfattet som om der ikke var vilje fra borgeren side til at tage imod den udstrakte hånd. Klagesagsbehandlingen fungerer i denne situation som en ond spiral.

Eksempel 2: Manglende inddragelse og forudberegnelighed i Job og Vækstcentret

En borger har henvendt sig til borgerrådgiveren, fordi vedkommende ikke har haft nogen indtægt i over halvandet år. Borgeren er psykisk og fysisk dårlig, og påvirkes hver dag grundet manglende afklaring af, hvad der skal ske. Borgeren beskriver det som en kamp at få hjælp af Job og Vækstcentret. Uvisheden omkring vedkommendes sag opfattes af borger som umenneskelig. Borgeren oplever ikke at blive inddraget, og oplever ikke, at blive behandlet med respekt og værdighed. Borgeren rykker sin sagsbehandler for svar på, hvad der skal ske. Borgeren spørger i den forbindelse, hvad afdelingen venter på og udtrykker at uvisheden og ventetiden er umenneskelig for vedkommende at være i. Borgeren modtager efterfølgende denne besked:

"Jeg har modtaget din henvendelse.

Din sag ligger pt til vurdering om alle relevante akter er der, i forhold til om din sag kan blive forelagt rehabiliteringsteamet.

Denne vurdering vurderes at være foretaget i den snarest fremtid.

Derefter vil du kunne få en mere præcis tilbagemelding vedr. rehabiliteringsmøde.

Venlig hilsen

Beskæftigelsesrådgiver"

For borgeren er denne formulering helt uforståelig. Hvad betyder "snarest fremtid" for en borger, der ingen hjælp har modtaget i halvandet år. Hvad arbejdes der hen imod i forhold et evt. rehabiliteringsmøde? Borgeren blev ikke klogere på sin forespørgsel og følte sig hverken imødekommet eller inddraget. Der opstår en stor utryghed, når borgernes sager/forløb, bliver uforudsigelige, hvorfor forudberegnelighed er en vigtig del af inddragelsen af borgerne.

Eksempel 3: Manglende beklagelse fra Job- og Vækstcentret

Job- og Vækstcentret havde trukket en borger i ydelse. Borgeren forsøgte af flere omgange at gøre opmærksom på, at trækket ikke var rimeligt. Men borger og afdeling kunne ikke blive enige. Borgerrådgiver undersøgte sagen, og vurderede ikke på det foreliggende, at afdelingen havde hjemmel til at foretage træk i ydelsen. Borgerrådgiver bad derfor afdelingen om at redegøre for hjemmelsgrundlaget. Efter dialog med Job- og Vækstcentret tilkendegiver de, at de godt kunne se, der ikke var hjemmel til at trække borgeren i ydelsen.

Borgeren får herefter brev om, at de penge, der er blevet trukket, vil blive tilbageført. Der tilkendegives ikke nogen former for indrømmelse af fejl eller beklagelse.

Eksempel 4: Klagesagsbehandling fra Social og Psykiatri, der ikke lever op til god forvaltningsskik - herunder manglende herunder manglende hurtig ekspedition og handling

Der er tale om en sag, jeg tidligere har rejst kritik i. Dette pga. at afdelingen ikke tog borgerens klager alvorligt og undlod at gå ind i dem. Selv da klagerne viste sig at være reelle, så fastholdt afdelingen, at det ikke ville være godt for borgeren at få "medhold" i klagerne, da opfattelsen fra afdelingen var, at dette ville "fodre borgerens sygdom". Eksemplet var med i sidste års beretning.

Man gav således aldrig en undskyldning eller en beklagelse til borgeren. Dette har man ej heller gjort efter den kritik, borgerrådgiveren rejste i efteråret 2022.

Borgeren oplyser, at netop fordi man aldrig gik ind i klagepunkterne og dermed heller ikke beklagede nogen af forholdene, så borgeren sig nødsaget til at klage til borgmesteren og byrådet, minister og medier igen medio november 2023, hvor samme punkter som i 2022 nævnes.

Borgeren klager bl.a. over langvarig sagsbehandling (sagsbehandlingsfrist overskredet med over 2 år) tilsidesættelse af god forvaltningsskik, tilsidesættelse af borgerens retssikkerhed, omsorgssvigt fra Middelfart Kommune, psykisk vold og verbale overfald fra den kommunale bostøtte, brud på tavshedspligt fra både kommunen og den kommunale bostøtte."

I forbindelse med nævnte byrådsklage modtog borgeren et brev fra ledelsen i afdelingen, hvor der stod "*Byrådet kan desværre ikke gå ind i din sag. Du vil blive inviteret til en drøftelse af dine klagepunkter. Det vil være myndighedsleder og stedfortræder, der deltager i mødet.*"

Mødet blev afholdt i december 2023. Borgerrådgiveren deltog i mødet, da borgeren ellers ikke ville deltage pga. den manglende tillid.

Borgerrådgiveren kan konstatere, at ledelsen hverken på mødet eller efterfølgende forholdt sig til ét eneste af de skrevne punkter i klagen til byrådet. Dette til trods for, at ordlyden i brevet (citeret ovenfor) fra ledelsen, gav borgeren en klar forventning om, at mødet skulle handle om en drøftelse af netop klagepunkterne.

I den efterfølgende periode havde borgerrådgiveren mange henvendelser til afdelingen, som i flere tilfælde ikke levede op til de aftaler, de havde lavet med borgeren, og som ej heller vendte tilbage indenfor de tidsfrister afdelingen selv havde sat. Dette medførte alvorlige psykiske konsekvenser for borgeren, som igen og igen oplyste, hvor store konsekvenser det havde på vedkommendes liv og hverdag. Alligevel skete der ingenting. Borgeren blev ikke inddraget, og når vedkommende forsøgte at få noget at vide om, hvor langt vedkommendes sag var og hvad vedkommende kunne forvente, så fik vedkommende at vide, det

kunne der først siges noget om, når der var blevet lavet "en samlet faglig vurdering". Borgeren fik at vide, at denne vurdering ville være færdig i uge 6. Dog hørte borgeren ingenting i uge 6, ej heller efter.

Da der fortsat ikke var sket noget i uge 11 (5 uger efter afdelingens egen fastsatte dato), rejste borgerrådgiveren massiv kritik af både sagsbehandling og klagesagsbehandlingen, da behandlingen af denne borger og vedkommendes sag - til trods for klagen til byrådet tilbage i november – fortsat var yderst kritisabel pga. både indhold og varighed.

Borgeren fik herefter den afgørelse, pågældende havde ventet på i næsten 3 år med det udfald pågældende havde håbet. Der blev i den forbindelse beklaget for den langvarige sagsbehandling, men afdelingen behandlede fortsat ikke resten af borgerens klager med ét ord.

Borgeren er i dag glad for udfaldet på afgørelsen, men har fortsat stor mistillid og ikke mindst stor utryghed bl.a. på grund af, at punkterne i klagen endnu ikke er blevet behandlet (8 måneder efter klagen til byrådet og 4 måneder efter borgerrådgiveren bl.a. har rejst direkte kritik af, at ledelsen ikke forholdt sig til borgerens klagepunkter).

Borgeren oplyser, at vedkommende forsøger at leve sit liv og være taknemmelig for afgørelsen, og ikke mindst taknemmelig for, at vedkommende nu har en pause fra kontakten med afdelingen. Men borgeren beskriver samtidig en iboende frygt for, at afdelingen fratager vedkommende hjælpen igen – dette fordi, borgeren oplever det som om, at hjælpen mest af alt blev givet, fordi afdelingen ikke ønskede mere opmærksomhed på sagen.

Dette er bl.a. et eksempel på, at mistillid ikke blot forsvinder ved, at borgeren får, hvad borgeren har søgt om, da begrundelsen for mistilliden og utrygheden hos borgeren ligger i, at forvaltningen ikke er lykkedes med at optræde tillidsvækkende, sagligt og ordentligt – ligesom afdelingen ej heller er lykkedes med at inddrage borgeren i vedkommendes sag.

Eksempel 5: Fra Job- og Vækstcenter med manglende beklagelse

Borgerrådgiveren henvender sig på vegne af borger og dennes partsrepræsentant, som ikke har modtaget en afgørelse, som pågældende har varslet, at vedkommende vil påklage. Afgørelsen er fra januar måned, men den er stadig ikke fremsendt i april. Det viser sig, at der er begået en fejl fra Job- og Vækstcentret, som ikke har sendt afgørelsen til vedkommendes partsrepræsentant – borgeren er ikke i stand til selv at åbne post (samme fejl er sket flere gange i denne borgers sag). I april måned skriver Job- og Vækstcentret til partsrepræsentanten:

"Hej X

Hermed fremsendes

- Indstilling til ressourceforløb

- Afgørelse om ressourceforløb

Dato for klagefrist er i øvrigt først gældende fra d.d.

Venlig hilsen

X

Beskæftigelsesrådgiver"

Fraværet af beklagelse gjorde partsrepræsentanten vred og oprørt på borgerens vegne, fordi den manglende afgørelse har givet anledning til bekymringer om, hvorvidt klagefristen på 4 uger var sprunget. Selv om klagefristen blev flyttet og borgeren dermed ikke blev udsat for et retstap, så signalerer den manglende indrømmelse af fejl og manglende beklagelse en ligegyldighed fra forvaltningens side, som ikke er i overensstemmelse med god forvaltningsskik.

Eksempel 6: Job- og Vækstcentret – manglende inddragelse

Borgerrådgiveren kontakter Job- og Vækstcentret i en sag, hvor en sygemeldt borger skal i praktik. Borgeren var bange for, at praktikken vil forværre vedkommendes helbredstilstand, hvis der ikke blev startet op på et meget lavt timetal. Borgeren havde derfor talt med læge og psykolog om en opstartsplan, der skulle sikre, at borgeren ikke bliver udsat for forværring i sin helbredstilstand i forbindelse med opstart i praktik.

Borgeren fik dog ikke lov til at følge den opstartsplan, vedkommende kunne se sig selv i, og som var planlagt sammen med læge og psykolog. Begrundelsen fra Job- og Vækstcentret var, at det ikke er psykologen, der tilrettelægger sagsbehandlingen, men derimod Job- og Vækstcentret.

Borgeren udtalte, at vedkommende følte afmagt og psykisk pres over den magt, vedkommende oplevede, at Job- og Vækstcenteret misbrugte ved bevidst at undlade en godkendelse af den opstartsplan, som var lavet med vedkommendes psykolog. Borgeren var bange for varig forværring af sit helbred og hele situationen omkring manglende faglige forklaringer og inddragelse af borgeren, gjorde i perioden borgeren dårligere end vedkommende var i forvejen. Så dårlig at borgeren gik fra at være indstillet på at komme i gang med praktik til, at vedkommende slet ikke længere kunne overskue det.

Borgerrådgiveren bad om en redegørelse for overvejelserne bag den manglende imødekommenhed overfor den plan, som borgeren havde lagt med psykologen, hvor borgeren i øvrigt selv havde fundet praktikstedet, der i øvrigt også var indforstået med opstartsplanen.

Svaret fra Job- og Vækstcentret var, at *"Det er jobcenteret, der laver optrappingsplanen ud fra en helhedsbetragtning og vi vurderer at borgeren godt vil kunne starte på et højere timetal end den plan borgerens psykolog har lavet."*

Borgerrådgiveren bad i den forbindelse om en redegørelse for, hvad jobcenterets vurdering beroede på.

Efter nærmere dialog mellem borgerrådgiver og Job- og Vækstcentret, blev det af afdelingen besluttet at følge borgerens (og psykologens) opstartsplan.

Eksempel 7: Job og Vækstcenter - Manglende inddragelse med varig helbredsmæssig forværring til følge

En yngre borger med kronisk lidelse kontaktede borgerrådgiveren efter bevilling af førtidspension. Borgeren oplyste, at vedkommende pga. Middelfart Kommunes behandling af vedkommendes sag havde fået førtidspension. Dette fordi Middelfart Kommune ikke havde inddraget den pågældende borger og de helbredsmæssige oplysninger, der var i sagen. Borgerens diagnose og prognose var velbeskrevet helt fra start. Alligevel endte borgeren i fire forskellige praktikker, hvor vedkommendes skånehensyn ikke blev overholdt, fordi de aldrig blev beskrevet i sagen, og fordi man ifølge borgeren ikke lyttede til borgeren selv. Borgeren endte fx i praktik i tidsrummet fra 10-12, selv om det netop var kl. 11, at borgen blev træt og

havde brug for hvile. Der blev ej heller taget hensyn til restitution, som lægerne ellers havde beskrevet som vigtigt. Borgeren fik praktiske opgaver på et praktiksted, selv om det var administrative opgaver, borgeren skulle afprøves i. Borgeren oplyste, at hun undervejs i forløbet ved Job- og Vækstcentret, oplevede at mails ikke blev besvaret, og at oplysninger ikke blev berigtiget, selv om vedkommende gjorde opmærksom på faktuelle fejl. Ifølge borgeren endte kommunens behandling af vedkommende med, at vedkommende fik varige forværringer i helbredstilstanden i et omfang, der betød, at vedkommende i sensommeren 2023 blev bevilget førtidspension i stedet for fleksjob, som vedkommende ellers havde håbet på og ønsket. En førtidspension og et ødelagt helbred, der ifølge borgeren kunne have været undgået, hvis vedkommendes og lægernes ord, var blevet taget alvorligt. Borgerens egen læge understøtter dette budskab, og har i en lægeerklæring til Job og Vækstcentret skrevet, at det er behandlingen i jobcentret, der har forværret borgeren.

Ved gennemgang af sagen konstaterede borgerrådgiveren graverende fejl, som kunne have været undgået, såfremt Job- og Vækstcenteret havde inddraget borgeren og de helbredsmæssige oplysninger, som lå på sagen. Det er naturligvis ikke borgerrådgiverens opgave endeligt at vurdere eller konkludere på skyldsspørgsmål, hvad angår det forværrede helbred. Men den ulykkelige sag blev brugt som læringssag i afdelingen, da der var flere forbedringspotentialer for afdelingen at iagttage.

Eksempel 8: Familieafdelingens manglende inddragelse – og manglende partshøring

Borgerrådgiveren blev kontaktet af et forældrepar, som oplyste, at de oplevede uprofessionel og usaglig sagsbehandling i familieafdelingen. Bl.a. var der netop blevet truffet afgørelse i en sag, som forældreparret slet ikke oplevede, de var blevet inddraget i.

Ved nærmere undersøgelse af sagen, kan borgerrådgiveren konstatere, at forældrene ikke er blevet partshørt inden endelig afgørelse. Men familieafdelingen oplyser, at de mener, de har partshørt moren i sagen og begrundet det med, at der er skrevet et notat, hvor der i overskriften står: "Opkald til mor ifbm. partshøring af afgørelse".

I notatet står der: "Jeg har d.d. talt med mor. Jeg oplyser og partshører mor om afgørelse vedr. xx. Mor fortæller, at det er ok, men at de vil klage over afgørelsen. Vi aftaler, at jeg sender skriftlig afgørelse seneste midt uge."

Forældrene kan ikke genkende, at de er blevet partshørt, og tilkendegiver, at de ikke ved, hvad en partshøring er og hvad det indebærer – dette til trods for, de har fået mange afgørelser gennem tiden fra familieafdelingen.

Ved nærmere dialog mellem forældre og borgerrådgiver, kom det frem, at forældrene ikke ved opkaldet blev oplyst hvilke oplysninger, der lå til grund for afgørelsen, ligesom forældrene ikke blev oplyst om deres ret til at kommentere på sagens grundlag. Forældrene har flere sager i familieafdelingen, og deres oplevelse er, at oplysninger bliver brugt på kryds og tværs af sagerne, hvorfor de ikke har et overblik over, hvilke oplysninger, der danner grundlaget for afgørelserne i de enkelte sager – derfor vurderer borgerrådgiveren, at partshøringen er særlig vigtig – ikke mindst for at forældrene kan gøre brug af deres ret til at medvirke til sagen.

Borgerrådgiveren giver til kende overfor familieafdelingen, at hun ikke vurderer, at der var blevet partshørt i sagen. Borgerrådgiveren vurderer ud fra oplysningerne fra forældrene sammenholdt med akterne i sagen,

at forældrene har fået en mundtlig afgørelse, og at ordet "parthøring" i notatet ikke ændrer ved, at der *ikke* var tale om en partshøring. Borgerrådgiveren lægger vægt på, at forældrene ikke er gjort bekendt med grundlaget for afgørelsen, og at de ikke er blevet oplyst om deres ret til at kommentere, korrigere og supplere sagens grundlag (som er formålet med en partshøring) inden der blev truffet afgørelse. Borgerrådgiveren gør desuden opmærksom på, at familieafdelingen bør være opmærksom på, at de har pligt til at partshøre begge forældremyndighedsindehavere, hvorfor et opkald til mor ikke er tilstrækkeligt. Det forhold, at moren tilkendegiver at hun vil klage over afgørelsen, underbygger vurderingen af, at der ikke er sket partshøring. I så fald ville man ikke klage – men i stedet starte med at komme med kommentarer til afgørelsesgrundlaget. Hvis det ikke ændrede noget, så er det efter modtagelsen af endelig afgørelse, hvor borgerens kommentarer til afgørelsesgrundlaget skal indgå, at man klager.

Borgerrådgiveren henstillede derfor til, at familieafdelingen trak afgørelsen tilbage pga. manglende overholdelse af garantiforskrift, som partshøringen er. Manglende overholdelse af garantiforskrift kan føre til at en afgørelse erklæres ugyldig. Borgerrådgiveren gjorde familieafdelingen opmærksom på, at Ankestyrelsen med høj sandsynlig ville erklære afgørelsen ugyldig pga. manglende partshøring, og henstillede på den baggrund til at forældrene blev partshørt forud for endelig afgørelse og evt. genvurdering af klage.

Familieafdelingen fulgte *ikke* borgerrådgivers henstilling, men sendte uden videre forældrenes klage i Ankestyrelsen efter genvurdering. Da familieafdelingen ikke begrundede overfor borgerrådgiver, hvad årsagen var til, at de ikke fulgte henstillingen, bad borgerrådgiver efterfølgende om en redegørelse. Svaret fra familieafdelingen var, at de holdt fast i, at mor var parthørt.

Efterfølgende blev der afholdt møde mellem familieafdelingen og borgerrådgiveren. På mødet anbefalede borgerrådgiveren, at afdelingen begynder at partshøre skriftligt. Dette både pga. den konkrete sag, men ikke mindst fordi borgerrådgiveren har en del andre sager fra afdelingen, hvor der ej heller er partshørt.

Borgerrådgiver anerkender overfor afdelingen, at det giver god mening og værdi at søge dialogen med familien i forbindelse med partshøringen, men understreger, at det dels er forvaltningens bevisbyrde, at der *er* partshørt. Og dels at det skal vurderes, om det er rimeligt at antage, at en mundtlig partshøring er tilstrækkelig til, at forældrene kan danne sig overblik nok til at kunne benytte deres ret til at komme med kommentarer – herunder retten til at rette og supplere oplysningsgrundlaget. Afdelingen har ikke dokumenteret, at partshøring har fundet sted i nogen af de sager, borgerrådgiveren har set vedr. manglende inddragelse. Der er alene beskrevet mundtlige afgørelser, hvilket ret beset er ulovlige afgørelser, når der ikke er partshørt. At afdelingen skriver *partshøring* i notatet, gør det naturligvis ikke til en partshøring.

Ledelsen udtrykker overfor borgerrådgiver, at der ikke er formkrav til partshøringen, hvorfor de mener, at en mundtlig partshøring er tilstrækkelig. Men der er som allerede nævnt flere dele til det perspektiv. Det ene er, at der ud fra en juridisk vurdering de facto ikke *er* partshørt mundtligt i de konkrete sager – det andet er borgernes retssikkerhed i forhold til at kunne skabe sig et overblik over det, der partshøres i. Når man bliver ringet op (endda uden varsel), kan det være utrolig svært at danne det nødvendige overblik, som partshøringen skal give forældrene mulighed for at kommentere på baggrund af. Det næste er kompleksiteten i en sag. Det er ikke god forvaltningsskik, at partshøre mundtligt (heller ikke selv om det gøres korrekt og dokumenteres (noteres) korrekt, hvis kompleksiteten af sagen gør en mundtlig partshøring uegnet til formålet – da formålet netop er at give borgeren et overblik over det grundlag, der træffes afgørelse på – således, at der for borgeren er mulighed for at kommentere, korrigere og supplere afgørelsesgrundlaget.

Forældrenes kommentarer skal indgå i sagens endelige afgørelse.

Familieafdelingen oplyses om, at der er forskel på, om man ringer og partshører i et enkelt dokument – fx en enkelt skrivelse fra lægen, og så på hele afgørelsesgrundlaget i en sag. Flere borgere har flere sager i familieafdelingen. Det kan være svært at vide hvilke oplysninger, der bliver brugt til de forskellige afgørelser. Partshøring er en *pligt* for afdelingen, denne pligt har både indflydelse på borgerens ret til at medvirke ved egen sag og til sagens oplysningsgrundlag (officialprincippet).

Til mødet med ledelsen var det tydeligt, at der ikke umiddelbart var enighed i borgerrådgivers vurdering. Ledelsen understregede derimod, at afdelingen aldrig har fået oplyst af Ankestyrelsen, at de gør noget forkert i forhold til partshøringer. Borgerrådgiveren gjorde i den forbindelse opmærksom på, at dette *kan* hænge sammen med, at borgerne ikke klager over noget, de *ikke* er blevet oplyst om, at de har ret til (altså retten til at gennemse og kommentere på afgørelsesgrundlaget). Borgerrådgiveren tilbød ledelsen, at de kunne trække på borgerrådgiveren i forhold til læring omkring partshøring. Da dette forslag ikke blev grebet, opfordrede borgerrådgiveren ledelsen til at benytte kommunens jurister eller ekstern underviser til at holde oplæg omkring afdelingens pligt til på eget initiativ at partshøre. Der er ikke givet tilbagemelding på dette.

Eksemplet viser udover manglende inddragelse og partshøring af forældrene i det konkrete tilfælde, at det ikke nødvendigvis er antallet af henvendelser fra borgerne, der er afgørende for, om der kan udledes en tendens i en afdeling. Tendensen er, at afdelingen generelt ikke partshører som de bør, hvilket i sig selv er ret alvorligt, da der således er tale om ulovlige afgørelser. Et andet element er fraværet af evnen og viljen til at være nysgerrig på egen praksis og rette op, når fejlen er identificeret. Selvfølgelig kan der opstå uenighed i, hvordan en lovgivning skal tolkes osv. – i det tilfælde forventes det at afdelingen selv retter henvendelse og får en second opinion fx hos juristerne i kommunen. Således at der indledes en faglig dialog og nysgerrighed i stedet for, at afdelingen fortsætter deres praksis ufortrødent.

Eksempel 9: Manglende inddragelse og mangel på tillidsvækkende optræden i Familieafdelingen

Et andet eksempel, hvor borgerrådgiveren blev kontaktet, fordi forældrene ikke følte, de fik en ordentlig og korrekt behandling, pga. manglende inddragelse. Denne sag omhandler ligeledes manglende partshøring.

Her skriver en sagsbehandler fra familieafdelingen i barnets sag:

"Jeg ringer for at informere mor om afgørelsen af børnehandicapudredningen. Jeg fortæller mor at jeg vurderer at xxx ikke er i målgruppen. Jeg fortæller mor, hvilke ting som jeg har lagt vægt på i vurderingen. Jeg informerer mor om klage muligheder."

Her vurderer borgerrådgiveren igen, at der ikke er noget i notatet, der indikerer, at mor er blevet partshørt – udover notatets titel "partshøring". Ovenstående beskriver i stedet en mundtlig *afgørelse*.

Borgerrådgiver hæfter sig ved, at det ikke er blevet nærmere uddybet, hvad der er lagt vægt på i vurderingen (altså hvad det er for oplysninger, der partshøres i), ligesom det ikke er nævnt, at mor er blevet forklaret, at der er tale om en partshøring -herunder hvad der ligger i dette – og sidst men ikke mindst mangler der konkret vejledning om, at mor (og far!) har mulighed for at komme med kommentarer til de oplysninger, der partshøres i – og i den forbindelse angivelse af frist for høringsvaret.

Udover dette kan borgerrådgiveren af afgørelsen se, at der *efter* "partshøringen" er blevet indhentet oplysninger fra en børnehave – oplysninger som forældrene også burde have været partshørt i forinden afgørelsen.

Borgerrådgiveren henstiller på baggrund af ovenstående til, at afgørelsen trækkes tilbage, så partshøring jf. Forvaltningslovens § 19 kan foretages.

Ledelsen skriver efterfølgende (søndag) til moren i sagen. I det følgende er "xx" sat ind for ikke at kunne identificere hvem og hvad sagen konkret omhandler:

"Partshøring vedr. afgørelse vedr. xx jf. Barnets lov § xx,

vedr. xx Borgerrådgiveren har rettet henvendelse på dine vegne og henstiller til, at du ønsker mulighed for skriftlig partshøring forud for afgørelse om xx jf. Barnets lov § xx, vedr. dit barn xx.

Som oplyst til Borgerrådgiveren har der været afholdt mundtlig partshøring. Hvis man i forbindelse med en mundtlig partshøring ønsker eller anmoder om skriftlig parthøring vil det altid blive imødekommet, hvilket også er oplyst til Borgerrådgiver."

Borgerrådgiveren gjorde efterfølgende familieafdelingen opmærksom på, at det selv om henstillingen blev fulgt, opleves konfliktoptrappende af forældrene, at ledelsen skriver til forældre, der har klaget over manglende partshøring, at der *er* partshørt, når afdelingen ved, at borgerrådgiveren har konstateret (og underbygget med nøje argumentation overfor afdelingen), at der *ikke* er partshørt, og ikke mindst når familieafdelingen ikke kan dokumentere, der *er* sket partshøring. Afdelingen kan desuden ikke betinge partshøringen af, at borgeren selv anmoder om (skriftlig) partshøring.

Ledelsen skriver desuden til moren, at borgerrådgiveren henstiller til, at "du ønsker at blive skriftligt partshørt".

Borgerrådgiveren henstiller *ikke* til, at en borger "ønsker" noget. Borgerrådgiveren henstiller ret beset til, at loven vedr. partshøring overholdes. Det gør den ved, at afgørelsen trækkes tilbage, så partshøring kan foretages.

Efter moren fik lejlighed til at komme med kommentarer til partshøringen, skrev sagsbehandleren følgende vurdering:

"...Der er i afgørelsen lagt vægt, på de nye informationer som er kommet ved partshøringen"

Afgørelsen blev grundet forældrenes mulighed for, via partshøringen, at medvirke til sagen, ændret, og barnet blev vurderet omfattet for at være i målgruppen for det ansøgte.

Dette eksempel understreger formålet med partshøringen, og illustrerer at manglende partshøring kan føre til, at der træffes en forkert afgørelse, fordi grundlaget for afgørelsen er forkert eller utilstrækkeligt.

Eksemplet illustrerer desuden mangel på god forvaltningsskik fra afdelingens side. Selv om henstillingen fra borgerrådgiveren følges, lykkes det ikke afdelingen at møde forældrene på en venlig og tillidsvækkende måde, når de alligevel holder fast i, at de har gjort tingene korrekt uden at have belæg herfor.

Eksempel 10: Familieafdelingen vedr. mangel på tillidsvækkende opførsel og mangel på lovmedholdelig sagsbehandling (skøn under regel).

Borgerrådgiver bliver kontaktet af borger, som oplyser, at vedkommende de sidste par år er blevet sendt frem og tilbage mellem to afdelinger med beskeden om, at vedkommende ikke har ret til at få støtte til et kropsbårens hjælpemiddel til sit barn. For at vurdere sagen nærmere beder borgerrådgiveren borgeren om at sende afgørelserne. Men borger oplyser, at vedkommende aldrig har modtaget en afgørelse.

Borgerrådgiveren kontakter derfor familieafdelingen, hvor hun spørger ind til sagen – herunder spørger hun, hvorfor borgeren ikke har modtaget en afgørelse og til procedurer omkring den type af ansøgningssager generelt. Borgerrådgiveren modtager bl.a. følgende fra familieafdelingen sagen. I det følgende er "xx" sat ind for ikke at kunne identificere hvem og hvad sagen konkret omhandler:

Familieafdelingen skriver:

"Proceduren er siden da blevet ændret til at ansøgning om xx behandles tidligst når barnet er fyldt 6 år. Det vil ligeledes ved behandling af ansøgning være et krav at alle behandlingsmuligheder skal være udtømte det vil sige xx samt der skal foreligge en lægeudtalelse, hvorvidt det er en varig udfordring og xx behov."

"... Det ændrer ikke ved, at ansøgning om xx behandles tidligst når barnet er fyldt 6 år."

"... Vi har ikke en servicestandard på Middelfart kommunes hjemmeside vedr. xx. Jeg kan dog oplyse, at vi er ved at udarbejde en skriftlig servicestandard som, hvis den godkendes, skal ligge på kommunens hjemmeside. Tidsperspektiv forventes at være i efterår 2024."

Borgerrådgiveren vurderer ud af tilbagemeldingerne fra ledelsen, at familieafdelingens procedure ikke er lovmedholdelig. Dette fordi afdelingen sætter skøn under regel, når de udelukkende arbejder ud fra en aldersreguleret procedure. Der bliver ikke, som loven kræver, konkret og individuelt sagsbehandlet, når der kun ligges vægt på ét kriterium (alder) og alle andre saglige kriterier udelukkes.

Dertil kommer, at afdelingen ikke må lave procedurer for helt at undlade at behandle ansøgninger – herunder betinge at borgerne selv skal sige til, hvis de ønsker en afgørelse.

Anbefaling:

Borgerrådgiveren har på baggrund af ovenstående lavet en anbefaling til familieafdelingen om, at de fremadrettet behandler og træffer afgørelse i de ansøgningssager, de får på området – (forudsat familierne ønsker det, og ansøgningen hører til hos dem). Det bør således ikke være borgerne selv, der aktivt skal bede om en afgørelse – men omvendt – familieafdelingen skal udarbejde skriftlige afgørelser med klagevejledning medmindre familierne aktivt oplyser, at de *ikke* ønsker det.

Borgerrådgiveren har aldrig fået svar på denne anbefaling.

Eksempel 11. Manglende tillidsvækkende optræden i Familieafdelingen

Borgerrådgiveren har fået henvendelser fra fire forskellige familier, der uafhængigt af hinanden oplyser, at de har opdaget, at Familieafdelingen i deres klagesager har sendt genvurdering til forældrene med én dato, mens datoen der er sendt til Ankestyrelsen er en anden. Fælles for alle 4 tilfælde er, at datoen som er sendt til Ankestyrelsen passer med, at genvurderingen ser ud til at være rettidigt lavet (NB! denne skal laves *senest* 4 uger efter påklage), men den dato hvor genvurderingen reelt er foretaget, og som sendes til forældrene viser, at genvurderingen er foretaget for sent.

Borgerrådgiveren oplyser til familieafdelingens ledelse, at dette for borgerne ligner bevidst "filen" med datoer med det formål, at Ankestyrelsen ikke opdager, at der er genvurderet for sent. Borgerrådgiveren ligger overfor ledelsen vægt på, at de forkerte datoer har stor betydning for forældrenes tillid til afdelingen. Spørgsmålet der er melder sig for borgerne er, hvad der ellers "files" med i sagerne.

I et af tilfældene var der tale om et forældrepar der har fået tvangsanbragt deres barn. Alt omkring deres sagsbehandling er naturligvis yderst sårbart. Forældrenes oplevelse med familieafdelingen er, at de kontaktede kommunen om hjælp, men endte med at få tvangsanbragt deres barn i stedet for at få hjælp. Familieafdelingen er bekendt med denne opfattelse fra familien - herunder deres mistillid. Men i stedet for at svare borgerrådgiveren på henvendelsen omkring datoerne i denne sag, skrev ledelsen følgende til forældrene:

"I har rettet henvendelse til borgerrådgiver vedr. afgørelse – genvurdering.."

"... Det er korrekt, at der er en trykfejl i begge datoer.."

Familieafdelingen skriver i den forbindelse, at Ankestyrelsen nu er gjort bekendt med fejlen, og har fået den korrekte dato oplyst.

Der blev ikke givet nogen forklaring til forældrene – ligesom der ikke blev givet nogen beklagelse.

Ledelsen har understreget overfor borgerrådgiveren, at der ikke er tale om bevidste fejl, og at man i afdelingen har drøftet vigtigheden af, at få noteret rette datoer.

Borgerrådgiveren savner forklaring og beklagelse til forældrene – dette fordi ledelsen er gjort bekendt med, at de forkerte datoer giver anledning til mistillid og tanker om, hvad afdelingen ellers kan finde på.

Forældrene oplever det som om man i afdelingen er ligeglade, og at de kan komme af sted med hvad som helst.

Opmærksomhedspunkt i familieafdelingen

Man bør i Familieafdelingen efter borgerrådgiverens opfattelse være opmærksom på de tillidsrelaterede udfordringer, der kan opstå, når ledelsen sagsbehandler borgersager. Det er set i flere af de klager borgerrådgiveren har modtaget angående familieafdelingen, at det er ledelsen, der sagsbehandler på sagerne. Det betyder, at ledelsen ofte er en direkte del af konflikten, når der klages, hvilket kan skabe problemer med at få løst konflikterne. Forældrene oplever, at ledelsen behandler klager over egen ageren og sagsbehandling, og flere borgere

udtaler, at ledelsens dybe involvering i deres sager, ser ud til at være direkte årsag til, at konflikter optrappes.

Jeg ser desuden et behov for, at afdelingen modtager undervisning af en eller flere personer, der ikke selv er en del af afdelingen, hvad angår pligten til at partshøre jf. Forvaltningslovens § 19.

Statistik

Borgerrådgiveren har i perioden 1. juni 2023 til 31. juni 2024 modtaget henvendelser fra i alt 161 forskellige borgere. Der er i alt blevet behandlet på 210 henvendelser. Der er tale om en fordeling på 90 henvendelser i kategorien "andre henvendelser". Der er 71 i kategorien hovedklagesager og 49 behandlede følgekklagesager.

Forklaring på registrering af klager og henvendelser

En borger, der klager over sagsbehandlingen i f.eks. sin sygedagpengesag, kan også samtidig f.eks. klage over forløbet i sin sag i afdelingen for Familie og Forebyggelse, hvorfor der i dette tænkte eksempel vil være tale om 2 klagesager på samme person - men omhandlende to forskellige afdelinger og forvaltninger.

En borgers klage/henvendelse vil ofte rumme flere problemer, der vedrører forskellige emner. Som udgangspunkt registreres en klage som én sag og under det emne, der vægter højest i borgerens fortælling til borgerrådgiveren. Dette betyder, at en sag, der f.eks. er registreret som en klage vedrørende aktindsigt, meget vel under borgerrådgiverens dialog med borger og forvaltning viser sig også at vedrøre et eller flere andre emner som f.eks. god forvaltningsskik, hvis borgeren også har en oplevelse af ikke at blive mødt af forvaltningen på en borgervenlig måde.

I nogle tilfælde er en klage med flere problemer dog blevet registreret som en hovedklagesag med flere "følgekklagesager". Der er blevet registeret følgekklagesager, når der under klagesagsbehandlingen kommer flere klager til, som har givet anledning til yderligere undersøgelse og/eller dialog med forvaltningen. Registreringen af følgekklagesager beror på borgerrådgiverens konkrete vurdering i hver enkelt sag – og er generelt et udtryk for, at der begås yderligere fejl sideløbende med hovedklagen.

"Andre henvendelser" udgør primært henvendelser med anmodninger om vejledning, samt henvendelser, hvor borgeren er blevet "vejvist" - altså viderehenvist til rette forvaltning med henblik på videre foranstaltning.

Når en borger henvender sig anonymt, og ikke ønsker at borgerrådgiveren går videre med en undersøgelse af sagen, er dette også blevet registreret under "andre henvendelser". Også selv om borgerrådgiveren på det foreliggende grundlag har vurderet, at der var grundlag for oprettelse af en klagesag med henblik på nærmere undersøgelse af, om kommunen har begået fejl. Det sker i nogle tilfælde, at borgerne ønsker at forblive anonyme og ikke ønsker, at borgerrådgiveren retter henvendelse til forvaltningen. Dette sker ofte fordi, borgerne er bange for at konfliktoptrappe, og/eller fordi de er bange for, at det vil få negative konsekvenser for udfaldet af deres sag.

Forvaltning/Direktørområde og afdelinger	Andre henvendelse r	Klage	Følgeklager	Sum
Teknik og miljø	8	7	1	16
Natur og Miljø	0	2	0	
Plan og Byg	5	5	1	
Trafik og Vej	3	0	0	
Social og sundhed	20	19	23	62
Senior og Sundhed	8	5	2	
Social og Psykiatri	12	14	21	
Kvalitet og Sammenhæng	0	0	0	
Job- og vækstcenter	46	28	7	81
Sygedagpenge	11	16	4	
Kontanthjælp	9	6	3	
Virksomhedsservice	1	2	0	
Borgerservice	25	4	0	
Økonomi	1	1	0	2
Børn og Familie	15	16	18	49
Dagtilbud	0	1	0	
Skole	1	3	1	
Familie og forebyggelse	14	9	17	
Klima	0	0	0	0
Kultur og fritid	0	0	0	0
Sum	90	71	49	210

Vægtningen af sagerne mellem forvaltningerne kan ikke alene tages til udtryk for, at der er flere udfordringer på de områder, der har mange klagesager hos mig. Det er formentlig også et udtryk for, at de områder, jeg får mange henvendelser på, er områder, hvor der træffes afgørelser med særlig indgribende betydning for den enkelte borger, at der træffes flere afgørelser på områderne, og at kendskabsgraden til borgerrådgiverfunktionen er højere på disse områder.

Antallet af henvendelser/klager til borgerrådgiveren i forhold til det samlede antal sager i kommunen er marginalt. Men henvendelserne giver nogle nærværende eksempler på, hvilke typer af fejl, der begås og hvad borgernes perspektiv er. Henvendelserne/klagerne giver desuden indsigt i nogle af de forbedringspotentialer og læringspunkter, der kan være i forvaltningerne.

Emner for henvendelser

	Teknik og miljø	Social og sundhed	Job- og vækst-center	Økonomi	Børn og Familie	Sum
Forvaltningsloven	2	3	7	0	5	17
Begrundelse						
Indhentelse af oplysninger						
Klagevejledning	1					
Partshøring	1		1		4	
Partsaktindsigt						
Repræsentation		3	3			
Vejledning			2		1	
Videregivelse af oplysninger			1			
Forvaltningsskik	5	27	15	1	15	63
Betjening af borgere	1					
Enkelthed og effektivitet	1					
Opfølgning		2			1	
Sagsbehandlingstid		5	5		3	
Manglende svar	2	15		1	3	
Formuleringer, kommunikation	1					
Venlig og hensynsfuld optræden		5	5		2	
Åbenhed og tillid			3		6	
Hjemmelsspørgsmål						
Afgørelser hovedindhold			2			

Andre spørgsmål til en afgørelses materielle lovlighed						
Offentlighedsloven		2	1			3
Aktindsigt						
Journalisering						
Notat		2	1			
Retssikkerhedsloven og retsgrundsætninger	1	10	12		14	37
Inddragelse, medindflydelse	1	10	9		11	
Sagsoplysning/officielt princip			3		3	
Sum	8	42	35	1	34	120

Citater fra borgere

For at give et uredigeret indblik i, hvilken oplevelse af Middelfart Kommune flere borgere har siddet med, når de har kontaktet borgerrådgiverfunktionen, har borgerrådgiveren i løbet af beretningsperioden, nedfældet citater fra forskellige borgere. Hensigten med citaterne er at give et indblik i nogle eksempler på borgeres oplevelser - sagt med deres helt egne ord.

Job- og Vækstcenter

"Selv om jeg gør alt det jeg skal, så jagter de mig med fakler og høtyve. Jeg forstår ikke hvad det skal gøre godt for. De har ingen tillid til mig."

"De undlader at behandle mine ansøgninger om hjælp, og hver gang siger de, det er min egen skyld, fordi jeg konstant skal dokumentere alt muligt, som er umuligt for mig at finde hoved og hale i. Jeg ender med at blive sat ud af min bolig. Det er en fin måde at få fattige mennesker ud af byen på."

"De beder om alverdens dokumentation. Det virker mere som om det er deres nysgerrighed, de skal have stillet end det handler om saglig sagsbehandling."

"Vi skal bruge så mange kræfter på at bevise, at de fejl på fejl der sker, er Jobcentrets ansvar og skyld og ikke vores. Det trækker tænder ud og vi mister efterhånden overblikket fuldstændig."

"Jeg er så bange for det Jobcenter – de presser og presser og presser. De motiverer overhovedet ikke folk – de skræmmer syge folk."

"De lytter ikke til mig – det vigtigste for dem er, at DE får lov at bestemme! Også selv om det betyder, jeg kun bliver mere syg."

"De stoler ikke på mig. Og jeg forstår det ikke. For hvad har jeg gjort? Jeg har altid gjort ALT det jeg skal - altid."

Afdelingen for Familie og Forebyggelse

"ALT hvad vi gør, er negativt i deres øjne. Når vi af andre professionelle får at vide, hvad vi gør rigtig godt, så tager hun (sagsbehandler) det ikke med."

"De lytter ikke på os. Hendes (sagsbehandlers) indstilling er, at det er HENDE, der bestemmer."

"Det virker som om de forsøger at udtrætte os med deres kommunikation."

"Vi skal svare på de samme spørgsmål igen og igen, men når vi stiller spørgsmål til afdelingen, svarer de ALDRIG på det, vi spørger om. "

"Det er loven, der giver os ret til det, vi søger om, men de behandler os som om det er noget, vi har fundet på."

"Det virker som om, de tror, de er sat i verden for at fortælle os, hvad vi ikke kan få og hvad vi ikke må."

"Vi ville ønske, at de var mere optaget af, hvad vores handicappede barn har af rettigheder i stedet for kun at formidle, hvad der ikke kan lade sig gøre."

"Vi er ordentlige mennesker. Vi kunne ikke drømme om at søge om noget, der ikke er behov for, men det er bestemt ikke det udgangspunkt vi bliver mødt med."

"Vi har ikke bedt om at få et handicappet barn. Det vi drømmer mest om er, at vi ikke behøvede at have noget med kommunen at gøre. Det er så opslidende."

"De forsøger at manipulere os til at sige, det handler om, hvor hårdt det er at være forældre til et handicappet barn. De vil ikke høre på, at det der er allermest hårdt ved at have et handicappet barn, er den kamp, vi er nødt til at kæmpe - mod kommunen."

Social og Psykiatri

"De siger de vil det gode samarbejde, men alt hvad de gør, beviser det modsatte."

"De virker bare fuldstændig ligeglade med, at der er noget der hedder lovgivning – de følger bare deres egen dagsorden"

"Jeg synes simpelthen, de er så frække. De taler ned til mig, som var jeg et barn"

"Sagsbehandlingstiden er for længst overskredet, men når jeg høfligt, spørger til, hvornår jeg hører noget, svarer sagsbehandleren mig nedladende, at det ved hun ikke – for det kommer an på, hvad de ellers får ind"

Det særlige fokus i afdelingen for Social og Psykiatri

I sidste beretningsperiode skrev borgerrådgiveren, at hun i den kommende periode ville have et særligt fokus på læring i afdelingen for Social og Psykiatri – dels fordi der var flere konkrete og tunge eksempler på, at borgernes retssikkerhed var udfordret. Og fordi det var borgerrådgiverens oplevelse, at det ikke var lykkedes hende at få afdelingen til at se potentialet ved at lade klagerne fra borgerrådgiveren indgå i større læringsperspektiver i afdelingen. Borgerrådgiveren opfordrede til, at der blev skabt et fokus på faglig forbedring i afdelingen - herunder at hendes tilbagemeldinger på borgernes klager blev brugt konstruktivt og målrettet til generelle forbedringer.

Borgerrådgiveren har forståelse for, at det kan være svært at håndtere henvendelser fra borgerrådgiveren, da det er en funktion, der for organisationen er relativt ny. Selvfølgelig kræver det tilvænning, at der kommer en person "udefra" og identificerer fejl, trækker fejlene frem i lyset, og insisterer på, at man i afdelingen forholder sig til dem. Med det sagt, er det også borgerrådgiverens opfattelse, at faglig indsigt på lederniveau er afgørende for, hvor hurtigt samarbejdet modnes. I afsnittet "Samarbejde med forvaltningerne" uddybes det, at der er forskel på, hvor hurtigt de forskellige afdelinger og forvaltninger "modnes" til at acceptere præmissen for dette samarbejde. (Præmissen er, at borgerrådgiver og forvaltning oftest mødes i det, der er gået galt).

Selv om det har taget tid i afdelingen for Social og Psykiatri, er det borgerrådgiverens opfattelse, at der i afdelingen med tiden er åbnet mere op for samarbejdet med borgerrådgiveren omkring borgernes klager. Der er også i løbet af denne beretningsperiode blevet samarbejdet om at løse klager og konflikter, hvilket er en klar forbedring til gavn for borgerne.

Borgerrådgiveren er desuden blevet orienteret om, at man i afdelingen har igangsat tiltag, som handler om at styrke mødet med borgerne og tiltag, hvor it-systemer skal støtte sagsbehandlerne i lettere at overholde lovgivningen, fx hvad angår frister.

Borgerrådgiverens vurdering med udgangspunkt i denne beretningsperiode er fortsat, at forbedringspotentialet ligger i faglig forbedring/opkvalificering med særligt fokus på de to fokuspunkter i dette års beretning. Nemlig god forvaltningsskik og inddragelse af borgerne.

Borgerrådgiveren vil som i sidste års beretning nævne en konkret problemstilling, som eksempel på hvad ovenstående vurdering kommer sig af. Dette er blot ét eksempel og én vinkel på det faglige forbedringspotentiale, der kunne nævnes andre, men af hensyn til

beretningens omfang har borgerrådgiveren måtte vælge ét ud, som hun finder dækkende for at illustrere budskabet. Problemstillingen er præsenteret i afsnittet "Faglige forbedringer" herunder. Ud over oplevelserne og klagerne fra borgerne, beror vurderingen naturligvis også på dialogerne, hun har haft med afdelingen.

Behovet for faglige forbedringer

Når borgerrådgiveren igen i år peger på et behov for faglige forbedringer, er hun bevidst om, at det kunne være ønskværdigt med en mere konkret formulering - for hvordan skabes faglige forbedringer? Men da borgerrådgiveren ikke har til opgave at komme med specifikke løsninger, fordi det er ledelsens rum og opgave at definere, hvad der skal til for at sikre faglige forbedringer, finder hun formuleringen "behov for faglige forbedringer" mest anvendelig. Dette for at præsentere budskabet om, at faglige forbedringer, bredt set, er en forudsætning for at forbedre borgernes retssikkerhed i afdelingen. Det er nemlig ikke så enkelt, at borgerrådgiveren fx kan pege på, at der bør ske forbedringer vedr. én bestemt lovbestemmelse.

Nedenfor vil borgerrådgiver præsentere problemstillingen omkring, hvordan man i afdelingen har anvendt faglige inputs fra anden faggruppe som usaglige kriterier i sagsbehandlingen. Det er en problemstilling, som er gået igen i denne beretningsperiode, og som hun finder relevant at uddybe for at give en ide om, hvordan borgernes retssikkerhed kan påvirkes negativt, hvis en sagsbehandler ikke er skarp på fagligt at holde sig inden for eget felt (sagsbehandling):

Problemstillingen:

Både i tidligere og i denne beretningsperiode har borgerrådgiveren flere gange i afdelingen fået refereret, at man samarbejder med en læge fra psykiatrien. Denne læge har angiveligt nævnt, at man kan "fodre sygdommen" hos en bestemt gruppe borgere med psykiatrisk lidelse, hvis man giver dem ret i at "verden" er forkert. Dette argument er flere gange blevet benyttet til at undlade at gå ind i klager fra borgere.

Lægen mener ifølge flere i Social og Psykiatri, at det er vigtigt, at gruppen af borgere med specifikke psykiatriske diagnoser skal møde den *virkelige* verden, hvilket betyder, at man ikke må bekræfte patienterne/borgerne i, at det er *deres* opfattelse af virkeligheden, der er rigtig.

Dette er sikkert korrekt set fra et lægefagligt behandlerperspektiv. Og borgerrådgiver tænker endda også, at det kan være relevant viden for sagsbehandlere i Myndighed. Hvis den viden bliver anvendt i rette kontekst, som fx kan være, bedre, at forstå diagnoser, hvordan de kan påvirke menneskers funktionsniveau, hvordan der i behandlerregi arbejdes med det, osv... Men set i forhold til Myndigheds sagsbehandling, er borgerrådgiver nødt til at understrege følgende: Det er uhyre vigtigt, at man ved præcis, hvordan den viden kan bruges ind i en kontekst, hvor der sags-behandles (og ikke be-handles). Der bør i Myndighed være fokus på saglig, faglig og individuel sagsbehandling og ikke behandling af diagnoser (det hører til i et andet regi).

Borgerrådgiver har af flere omgange hørt det som argument i afdelingen: "vi hjælper ikke borgeren ved at gå ind i klagerne eller ved at give ham/hende ret - det er noget andet der skal til".

Det er ikke saglig sagsbehandling, at sagsbehandler lader det indgå i sin vurdering, at en sygdom (måske) bliver værre af, at man i afdelingen giver en borger ret i en klage, hvis borgeren de facto har ret.

Desuden har borgerrådgiveren uhyre svært ved at tro, at det nogensinde skulle være tilfældet, at en borger har fået det værre af at få ret i sin klage hos kommunen.

Andre begrundelser for behovet for fagligt fokus

Borgerrådgiveren har oplevet flere tunge eksempler på, at der i afdelingen er fortællinger om borgere, som ikke beror på faktuelle oplysninger. Fortællinger der bliver lagt vægt på, især i klagesagers behandling. Der er tale om udokumenterede fortællinger om de enkelte borgere og i nogle tilfælde deres pårørende, som flytter fokus fra objektiv og saglig sagsbehandling. Det er borgerrådgivers oplevelse, at fortællingerne bruges til legitimering af fx at ignorere eller negligere henvendelser fra borgere og deres pårørende.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at fraværet af fagligt og sagligt fokus gør, at disse fortællinger får lov at leve.

Borgerrådgiveren vurderer ligeledes, at der er en sandsynlighed for, at den manglende evne/vilje til at gå ind i borgernes klager har grobund i knaphed på faglighed, hvorfor hun opfordrer til, at man i ledelsen er opmærksom på dette.

Samarbejde med forvaltningerne

Borgerrådgiveren er fuldt bevidst om, at det kræver tid og tilvænning for organisationen at "lukke borgerrådgiveren ind" i et samarbejde.

Borgerrådgiveren identificerer fejl, trækker dem frem og insisterer på, at man i afdelingen forholder sig til dem.

Lyst og vilje til samarbejde kræver naturligvis en modningsproces for hver enkelt afdeling og for organisationen som helhed. Som forventeligt er det sådan, at det for nogle afdelinger har taget længere tid end for andre.

Samarbejdet mellem borgerrådgiveren og forvaltningerne er en proces, der for at lykkes, kræver accept af den særlige præmis, der er for samarbejdet – nemlig at vi mødes i det, der i det fleste tilfælde er gået galt.

Processen indeholder bl.a., at forvaltningerne og borgerrådgiveren løbende arbejder sig tættere og nærmere en gensidig forståelse og accept af, at samarbejdet og potentialet for udvikling udspringer fra det, der er gået galt – og forhåbentlig med tiden også af det, der ikke må gå galt (altså forebyggende).

Borgerrådgiveren er meget opmærksom på, at samarbejdet med forvaltningerne er helt afgørende for, hvor godt opgaven omkring at forbedre og sikre retssikkerheden for borgerne bliver løst.

Udover at samarbejde om løsninger i de konkrete sager, lægger borgerrådgiveren op til, at ledelsen, hvor det giver mening, skal bringe borgerrådgiverens bemærkninger og faglige pointer til en sag videre til medarbejderne – gerne ved næstkommende personalemøde. Borgerrådgiverens iagttagelser kan med fordel bruges som grobund for faglige drøftelser i forvaltningen – og i nogle tilfælde, som indikation for, at der er behov for konkret eller overordnet faglig opkvalificering i en afdeling. Dette for at forebygge lignende fejl sker igen.

Når borgerrådgiveren har modtaget en klage fra en borger, går kontakten i første omgang via leder. Her er det op til ledelsen, hvorvidt det skal være medarbejder, leder, chef eller direktøren tilbagemelding skal gives til.

Når Borgerrådgiveren ikke tager direkte kontakt til den sagsbehandler, der sidder med den enkelte sag, er det dels fordi, det ikke handler om at finde fejl hos den enkelte sagsbehandler, og dels fordi det er vigtigt, at ledelsen kender problemstillingerne, da det er ledelsen, der

sætter barren for, hvad der skal prioriteres, og det er dem, der skal bane vejen for, hvad der er og skal være tid til.

Det er desuden ledelsen, der har det overordnede faglige ansvar.

Borgerrådgiveren søger med tilbagemeldinger på klageforløb at give forvaltningen en mulighed for at se sig selv med borgernes øjne – og i den forbindelse formidler borgerrådgiveren, hvad de konkrete fejl og forsømmelser har betydet for borgeren i den konkrete sag, hvad det har betydet for sagsbehandlingen og mange gange for borgerens overordnede tillid til Middelfart Kommune. Dette også som et led i at skabe mening i, hvorfor det er vigtigt at have fokus på de konkrete bestemmelser fx i lovgivningen og/eller på kommunikationen.

I tilbagemeldingerne til forvaltningerne (hvor fejl og forsømmelser konstateres) er borgerrådgiveren meget bevidst om at pege på, hvad udviklingspotentialer er for, at forvaltningen opfylder sine forpligtelser. Dette er vigtigt for at synliggøre læringspotentialer og for, at dialogen ikke bliver (udelukkende) negativ og uden retning for, hvad forvaltningen med fordel kunne/burde have gjort i stedet for. Borgerrådgiveren gør ligeledes meget ud af at oplyse forvaltningen, hvilket ønske der fra borgerens side ligger bag en klage.

Borgerrådgiverens opgave er ikke at fortælle ledelsen, hvad de skal. Borgerrådgiverens overbevisning er, at ledelsen sidder med en viden, borgerrådgiveren af gode grunde ikke har i forhold til at vurdere om tilbagemeldinger på en klagesag vedrører alle i en afdeling, eller om det fx kun drejer sig om enkelte sager eller medarbejdere. Det vil derfor, som udgangspunkt, være en ledelsesopgave at vurdere, hvor omfattende og overordnet, der skal sættes ind på baggrund af borgerrådgiverens tilbagemeldinger.

Borgerrådgiverens forhåbning er, at samarbejdet omkring sagerne giver anledning til, at ledelsen indser forbedringspotentialer, og dermed tager ejerskab for pointerne. Dette fordi det er ledelsen, der kan og skal skabe det psykologiske trygge rum i en medarbejdergruppe. Det psykologiske trygge rum som er en forudsætning for at fejl bliver noget man lærer af og ikke noget, man skal forsøge at skjule eller skamme sig over. En borgerrådgiver kan ikke skabe et psykologisk trygt rum, da borgerrådgiveren er uvildig og dermed ikke en del af de enkelte afdelinger.

Læringspotentialer

Det er som nævnt borgernes henvendelser og klager, der danner grundlag for borgerrådgiverens virke og for samarbejdet med forvaltningerne. Det er altså ud fra den enkelte borgers klagesag og dårlige oplevelse med Middelfart Kommune, at der skal sættes fokus på potentialer for læring og forbedring i forvaltningen.

Det er vigtigt, at hele organisationen har lyst at være nysgerrig på borgerens perspektiv og skabe læring.

Når en afdeling ikke handler på tilbagemeldinger fra borgerrådgiveren, som er ansat til at vurdere om fejl er sket, så optræder konflikten og tillidskløften mellem borgere og kommune bliver endnu større. Dette med borgerne som tabere. Det er nok vigtigt at indse, at forvaltningen ikke skal rette ind fordi borgerrådgiveren siger det. Men fordi loven gør. Overholdelse af lovgivningen er en forudsætning for at opnå borgernes tillid. Fejl kan selvfølgelig ske – andet vil være både urimeligt og urealistisk at forvente. Men det er afgørende for tilliden og det efterfølgende samarbejde med borgerne, hvordan forvaltningen reagerer, når fejl er identificeret.

Borgerrådgiveren har heldigvis også oplevet mange eksempler på, at ulykkelige og vrede borgere, har fået løst deres sager via samarbejde mellem forvaltning og borgerrådgiveren. Og erfaringen fra borgerrådgiveren viser, at et samarbejde mellem forvaltning og borgere sagtens kan komme tilbage på sporet, selv om der er sket fejl eller forsømmelser.

Borgerrådgiveren er helt overbevist om, at forvaltningen i mange klagesager ikke har været klar over, at der er blevet begået fejl. Men når fejlene er identificeret, er det afgørende, at forvaltningen er i stand til at beklage og rette op.

Borgerrådgiveren kan synliggøre problemer og bidrage med løsninger til sagerne, men viljen og evnen til at rette op og skabe forbedringer af mere generel karakter, skal komme fra forvaltningerne.

Afrunding

Borgerrådgiverfunktionen henvender sig primært til de borgere og virksomheder, der er utilfredse med kommunens håndtering af deres sag. Årsberetningen indeholder derfor ikke i videre omfang ros, men læseren bør notere sig, at fraværet af positive tilkendegivelser ikke er ensbetydende med, at der ikke er, eller har været konstateret positive forhold af borgerrådgiveren.

Rollen som borgerrådgiver er anderledes end de ansattes i forvaltningerne. Men målet er ens – nemlig at yde en saglig, værdig og ordentlig behandling af borgerne. Alle borgere skal behandles respektfuldt, værdigt og ordentligt. Borgerrådgiveren er overbevist om, at alle er enige i det. Der findes dog alligevel i henvendelserne til borgerrådgiveren for mange eksempler på det modsatte.

Der kan sagtens opstå uenighed mellem borger og forvaltning – det kommer man næppe udenom, men det er forvaltningens opgave (via faglighed, saglighed og ordentlighed) at sørge for, at der ikke opstår grund til mistillid på trods af uenighed.

Borgerrådgiver funktionen blev i Middelfart Kommune oprettet pr. 1. maj 2022 og er dermed stadig forholdsvis ny. I det daglige arbejde bliver borgerrådgiveren bekræftet i, at funktionen nytter. De borgere, der henvender sig til borgerrådgiveren, får ofte en ny chance for at blive hørt, og for at få rettet evt. fejl og misforståelser. For kommunen som organisation kan borgerrådgiverfunktionen blandt andet give en særlig mulighed for at få identificeret uhensigtsmæssigheder, fejl og misforståelser tidligt i forløbet, så tillid og samarbejde med borgerne kan bestå eller genoprettes.

Intentionen med beretningen og de forskellige konkrete eksempler er at give en ide om, hvor der med fordel kan sættes ind, hvad angår forbedringer i Middelfart Kommune.

Borgerrådgiveren håber, beretningen vil blive brugt konstruktivt – som en håndsrækning til at kunne arbejde med løsninger og forbedringer på de udfordringer, som borgerrådgiveren har identificeret. Dette både til gavn for medarbejdere og borgere.

Borgerrådgiveren har et håb om, at beretningen vil give anledning til refleksion, dialog og konkret handling.

Til sidst vil borgerrådgiveren minde om, at lige så dristigt det vil være at udlede, at de fleste sager i Middelfart Kommune håndteres med fejl, pga. de sager, der har været vurderet af borgerrådgiveren – lige så dristigt vil det være at konkludere, at alle de tusindvis af sager, som *ikke* lander på borgerrådgiverens bord, er håndteret korrekt. En sådan konklusion ville bygge på en antagelse om, at borgerne altid klager til borgerrådgiveren, når de er utilfredse, og at de

forløb, der ikke bliver påklaget, er fejlfrie. Sådan ser virkeligheden naturligvis ikke ud. Der er derfor kun gode grunde til at Middelfart Kommune arbejder seriøst og målrettet med de fokuspunkter og tendenser, erfaringen fra sagerne hos borgerrådgiveren har vist et forbedringspotentialer for - dette til gavn for retssikkerheden og for samarbejdet med borgerne i kommunen.



Lonnie Hansen

Borgerrådgiver

Juli 2024