



# Borgerrådgiverens årsberetning 2018/2019



# INDHOLD

<b>Indledning</b>	3
Borgerrådgiverens funktion	3
Hvordan er kendskabet til borgerrådgiverfunktionen blevet styrket?	3
<b>Henvendelser</b>	4
Henvendelser fordelt på fagområder	4
Typer af henvendelser	4
Eksempel på vejvisning	4
Eksempel på vejledning	5
Eksempel på hjælp til klageproces	5
Eksempel på styrket dialog	5
<b>Anbefalinger</b>	6
Anbefalinger fordelt på fagområder	6
Eksempel på anbefaling	6
<b>Mønstergenkendelse og forslag</b>	7
Venlig og hensynsfuld optræden og sprogbrug	7
Eksempler	7
Sagsbehandlingsfrister og kvittering på henvendelser	7
Eksempel	7
Faaborg-Midtfyn Kommunes hjemmeside	8
Eksempel fra fmk.dk	8
<b>Perspektivering</b>	9

# INDLEDNING

Denne beretning fra Faaborg-Midtfyn Kommunes borgerrådgiver Astrid Skotte Lange dækker perioden 1. august 2018 til 31. juli 2019.

Faaborg-Midtfyn Kommune har haft en borgerrådgiver siden 1. august 2018, og dette er derfor den første beretning. Beretningen sammenfatter borgerrådgiverens erfaringer fra det seneste år, og den giver et overblik over og indblik i, hvilke henvendelser borgerrådgiveren har behandlet. Desuden rummer beretningen forslag til, hvordan Faaborg-Midtfyn Kommune kan forbedre sagsbehandlingen og borgernes oplevelse af mødet med kommunen.

## Borgerrådgiverens funktion

Formålet med borgerrådgiveren er at yde en endnu bedre service til borgerne ved at:

- styrke dialogen mellem borgerne og Faaborg-Midtfyn Kommune
- medvirke til at sikre borgernes retssikkerhed (overholdelse af gældende lov, god forvaltningsskik, kommunens retningslinjer m.v.)
- bære viden tilbage i organisationen for at sikre læring og forbedring

Alle borgere og virksomheder i Faaborg-Midtfyn Kommune kan henvende sig til borgerrådgiveren via telefon eller sikker mail. Borgerrådgiveren tager imod henvendelser indenfor alle kommunens fagområder.

Det er borgerrådgiverens opgave at vejlede og hjælpe borgere, der har haft en oplevelse med kommunen, som de er utilfredse med. Det kan f.eks. dreje sig om en afgørelse eller et sagsbehandlingsforløb, de ønsker at klage over. Borgerrådgiveren hjælper også borgere, der har vanskeligt ved at forstå en afgørelse eller er 'faret vild' i det kommunale system. Borgerrådgiveren kan ikke ændre afgørelser, men kan vejlede borgerne om deres rettigheder og skabe en bedre dialog med kommunens sagsbehandlere.

Borgerrådgiveren er en uvildig rådgiver, som er uafhængig af fagområder, stabe og politiske udvalg. Dette sikres ved, at borgerrådgiveren refererer direkte til kommunaldirektøren

og selv afgør, om og hvordan en henvendelse skal behandles.

Ud over at håndtere henvendelser fra borgerne, er det borgerrådgiverens opgave at medvirke til forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Det sker ved at give feedback til sagsbehandlere og ledere i konkrete sager og ved at vejlede om bl.a. forvaltningsret og god forvaltningsskik. I sin vejledning har borgerrådgiveren fokus på borgersens perspektiv – det vil sige på borgerens oplevelse af mødet med kommunen.

## Hvordan er kendskabet til borgerrådgiverfunktionen blevet styrket?

Borgerrådgiveren arbejder kontinuerligt med at udbrede kendskabet til funktionen og få et godt samarbejde både internt og eksternt i kommunen. I den forbindelse har borgerrådgiveren besøgt alle kommunens fagområder, haft møder med relevante chefer og præsenteret funktionen for mange af kommunens sagsbehandlere.

Borgerrådgiveren har desuden arbejdet med at udbrede og opbygge samarbejdet eksternt. Der er f.eks. afholdt møder med en frivillig forening og samarbejdspartnere, hvor det er drøftet, hvornår det er oplagt, at de henviser borgere til borgerrådgiveren og omvendt.

I løbet af året har borgerrådgiverfunktionen været promoveret i avisartikler og i lokalradio, hvilket bidrager til at udbrede kendskabet blandt borgere og virksomheder i Faaborg-Midtfyn kommune. Derudover har borgerrådgiveren repræsenteret Faaborg-Midtfyn kommune i det landsdækkende Borgerrådgivernetværk.

Ovenstående 'etableringsfase' har således fyldt en del det første år, og det er borgerrådgiverens vurdering, at der løbende er brug for at synliggøre funktionen internt og eksternt. Dels for at borgerne er bekendt med funktionen og kan benytte den ved behov. Og dels for at så mange medarbejdere som muligt ved, hvad borgerrådgiverens funktion er, og at formålet med den er at skabe læring og en endnu bedre service til borgerne.

# HENVENDELSER

Borgerrådgiveren har i det første år modtaget 302 henvendelser. En borger kan kontakte borgerrådgiveren med flere forskellige problemstillinger, og det registreres i så fald som én henvendelse pr. problemstilling.

Nogle henvendelser klares med en telefonsamtale, andre løber over flere måneder med samtaler, undersøgelser, kontakt til fagområder, møder m.v.

Det er vigtigt at understrege, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til det samlede antal sager i kommunen i samme periode er marginalt, og at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren afhænger af flere faktorer, herunder borgernes kendskab til funktionen.

Registreringen af henvendelser kan dog bruges til at sige noget om, hvilke forhold der giver borgerne anledning til at kontakte borgerrådgiveren, og det giver mulighed for at identificere mulige udviklingsområder eller tendenser i kommunens sagsbehandling.

Det er særligt fagområderne 'Arbejdsmarked' og 'Opvækst og Læring', henvendelserne relaterer sig til. Det er forventeligt, da det er områder med komplicerede lovregler, der har afgørende betydning for borgernes økonomiske og sociale forhold. Et lignende mønster ses hos andre borgerrådgivere.

'Diverse' dækker over henvendelser, hvor rette myndighed er andre end Faaborg-Midtfyn kommune. Det kan f.eks. være spørgsmål eller problemstillinger, som skal behandles af Familieretshuset, SKAT, Ankestyrelsen, Udbetaling Danmark, Politiet m.v. I disse tilfælde vejleder borgerrådgiveren borgerne om, hvor de skal henvende sig.

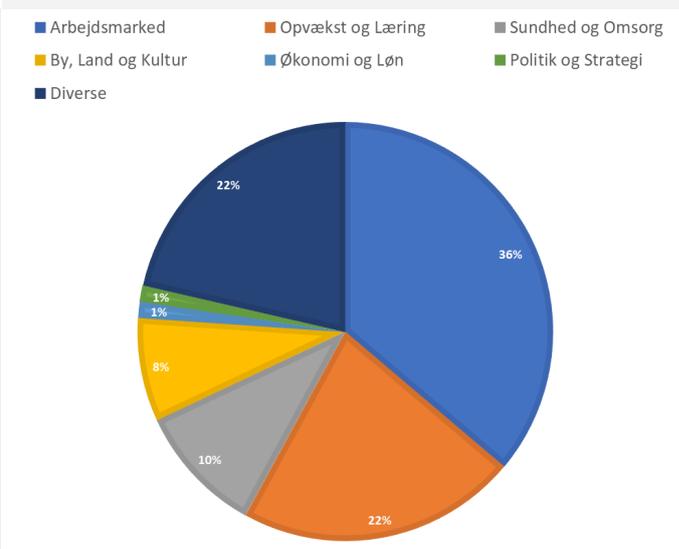
## Typer af henvendelser

Borgerne kan henvende sig, hvis de har spørgsmål, ikke kan finde vej, vil klage eller føler sig behandlet på en måde, som giver anledning til utilfredshed.

Borgerrådgiveren fungerer således både som en form for servicefunktion og som en form for intern klagevejleder og dialogskaber. Borgerne kontakter ikke borgerrådgiveren, når sagsbehandlingen går godt. De henvender sig, når de føler sig dårligt behandlet, grimt eller nedladende talt til, ikke lyttet

## Henvendelser fordelt på fagområder

I 64 af de 302 henvendelser kunne borgerrådgiveren hjælpe borgeren ved blot at henvise til omstillingen eller en konkret medarbejder. De øvrige 238 henvendelser er fordelt på fagområderne:



til, får breve de ikke forstår, ikke bliver vejledt om muligheder og rettigheder, bliver sendt fra den ene til den anden, ikke får svar på henvendelser, venter længe på afgørelser osv.

Borgerrådgiveren lytter til og behandler hver eneste henvendelse. Henvendelserne er så forskellige og mangeartede, at en fuldstændig liste bliver lang og uoverskuelig.

Det kan derimod mere overskueligt opgøres, hvordan henvendelserne typisk behandles af borgerrådgiveren, og det kan fordeles indenfor følgende kategorier:

- Vejvisning
- Vejledning
- Hjælp til klageproces
- Styrket dialog

### Eksempel på vejvisning

En borger henvender sig, da han ikke kan finde frem til den rette medarbejder. Han har haft ringet til Omstillingen, som ikke forstår hans henvendelse og henviser ham til borgerrådgiveren. Borgeren har spørgsmål vedrørende garantistillelse, når man får en udenlandsk ægtefælle til Danmark. Borgerrådgiveren undersøger sagen og finder frem til den rette medarbejder, der sidder med området. Borgeren oplyses om navn og telefonnummer til medarbejderen, og Omstillingen orienteres, så de fremover kan viderestille borgere med lignende spørgsmål til rette medarbejder.

### Eksempel på vejledning

En borger henvender sig, da hun har fået to afgørelser fra Ankestyrelsen. Afgørelserne vedrører to sager fra Faaborg-Midtfyn Kommune, som borgeren har klaget over. Borgeren forstår ikke Ankestyrelsens afgørelser, og det gør hende usikker på sine rettigheder, og hvor hun står i forhold til sine sager i Faaborg-Midtfyn Kommune. Da borgeren er dårligt gående, aftaler borgerrådgiveren et hjemmebesøg hos borgeren, hvor vi gennemgår afgørelserne. Borgerrådgiveren forklarer og vejleder borgeren om, hvad afgørelserne betyder for hendes sag. Selv om borgeren ikke har fået det, hun ønskede, forstår hun nu sine rettigheder, og hvilke valgmuligheder hun har, så hun kan samarbejde med sin sagsbehandler indenfor disse rammer.

### Eksempel på hjælp til klageproces

En borger henvender sig med et afslag fra Faaborg-Midtfyn Kommune, som hun ønsker hjælp til at klage over. Hun forstår ikke afslaget i brevet. Borgerrådgiveren forstår ud fra begrundelsen heller ikke afslaget og hjælper borgeren med at strukturere og skrive en klage, så det bliver tydeligt, at begrundelsen ikke giver mening for borgeren, og så hendes klagepunkter fremgår klart. Efterfølgende er borgerrådgiveren i dialog med relevant medarbejder og leder og giver feedback og vejledning vedrørende vigtigheden af at skrive i et let forståeligt sprog og begrunde sine afgørelser.

### Eksempel på styrket dialog

En borger henvender sig med stor frustration over sagsbehandlingen af sin sag. Hun forstår ikke de beslutninger der tages, sagsbehandlers forklaring på disse eller hendes muligheder og rettigheder. Ud fra det oplyste, forstår borger-

rådgiveren heller ikke sagen og sender derfor en undrende henvendelse til fagområdet. Rette leder undersøger sagen, taler med sagsbehandler og kan desværre konstatere, at der ikke er givet korrekt vejledning. Borgeren tilbydes et dialogmøde med leder og borgerrådgiver, hvor leder beklager forløbet, forklarer borgeren om hendes muligheder og rettigheder samt imødekommer et sagsbehandlerskift, da borgeren ikke har tillid til sin sagsbehandler mere. Dialogmødet medfører, at borgeren føler sig mødt og hørt, og lederen bliver opmærksom på en medarbejder, der har brug for et kompetenceløft.

Eksemplerne giver et billede af de typer af henvendelser, som borgerrådgiveren får, og hvordan borgerrådgiveren konkret håndterer disse. Derudover viser eksemplerne, hvordan borgerrådgiveren arbejder med at bringe viden fra henvendelserne ind i organisationen for at skabe læring.

Efter et år i funktionen har borgerrådgiveren et godt indblik i hvilken slags henvendelser, borgerne vælger at kontakte borgerrådgiveren med. Borgerrådgiveren vil i det kommende år kategorisere henvendelserne indenfor nogle få typer for at skabe et tydeligt overblik over, hvilke typer henvendelser og hvor mange af hver, der modtages. Det er forventningen, at dette overblik kan fremgå af næste års beretning.

# ANBEFALINGER

Borgerrådgiveren kan komme med anbefalinger til fagområderne, og det er sket 15 gange i løbet af det første år.

Med anbefalingerne gør borgerrådgiveren skriftligt opmærksom på, at der er et forhold, en sagsbehandlingsprocedure eller lignende, det anbefales at ændre på. Fagområderne er ikke bundet af anbefalingerne, men de skal orientere borgerrådgiveren og kommunaldirektøren om årsagen, hvis der ikke arbejdes videre med dem.

Generelt oplever borgerrådgiveren, at anbefalingerne følges. Der har naturligt været en indkøringsperiode, hvor både borgerrådgiver og fagområder har skullet finde formen på både anbefalinger og svar på disse. Desuden vurderer borgerrådgiveren løbende, om det er relevant at give skriftlige anbefalinger, eller om små og store forslag til forbedringer bedre sker i mundtlig dialog med relevante ledere i fagområderne.

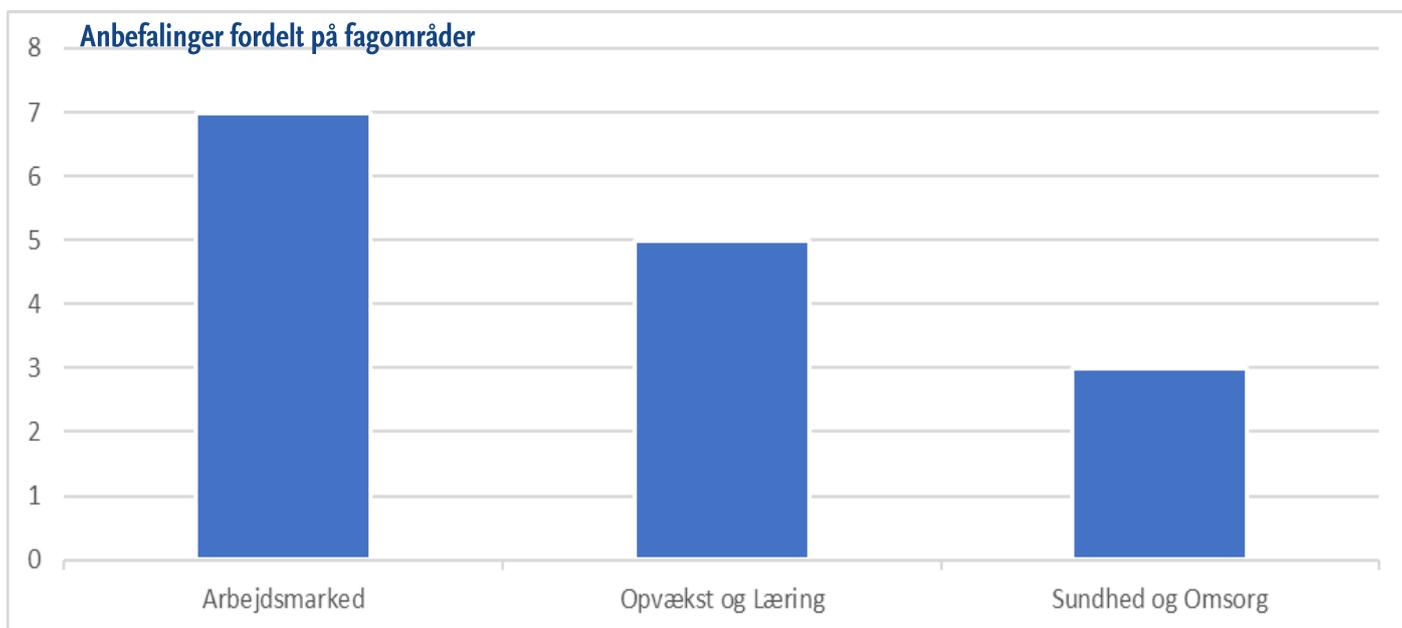
## Eksempel på anbefaling

En borger henvender sig med et afslag, som hun ønsker hjælp til at klage over. Borgerrådgiveren undrer sig over klagevejledningen i afslaget og undersøger sagen.

Det konstateres, at klagevejledningen ikke er i overensstemmelse med gældende lovgivning og ikke har været det i en år-række.

Borgerrådgiveren sender en anbefaling til fagområdet med forslag til, hvordan fejlen kan rettes op. Fagområdet følger anbefalingen, og der afholdes møde med relevante medarbejdere og leder, hvor det drøftes, hvordan gamle sager kan gennemgås, og procedure for sagsbehandlingen kan udformes. Derudover giver borgerrådgiveren konkret sparring på udformning af en klagevejledning, som overholder loven og samtidig er let forståelig for borgerne.

Som følge af ovenstående føler medarbejderne sig bedre fagligt klædt på til sagsbehandlingen, og borgernes retssikkerhed er sikret.



# MØNSTERGENKENDELSE OG FORSLAG

På baggrund af konkrete henvendelser og borgerrådgiverens erfaringer fra det seneste år, foreslår borgerrådgiveren, at der i organisationen sættes fokus på følgende områder:

- a) Venlig og hensynsfuld optræden og sprogbrug
- b) Sagsbehandlingsfrister og kvittering på henvendelser
- c) Faaborg-Midtfyn Kommunes hjemmeside

## Venlig og hensynsfuld optræden og sprogbrug

Borgerrådgiveren ved fra deltagelse i møder, at der bliver talt og optrådt både venligt og hensynsfuldt over for borgerne.

Borgerrådgiveren ser dog et mønster i henvendelser fra borgere, som har en dårlig oplevelse af mødet med Faaborg-Midtfyn kommune. Disse borgere oplever, at de bliver talt til på en nedladende eller afvisende facon, at de ikke får svar på spørgsmål, ikke bliver ringet tilbage til inden for rimelig tid og lignende. Det skal understreges, at borgerrådgiveren er i kontakt med en meget lille andel af alle de borgere, som har en sag i kommunen, og at borgerne henvender sig til borgerrådgiveren, når der er noget, de er utilfredse med. Det er derfor vigtigt at se mønstergenkendelsen i dette perspektiv og ikke som et udtryk for den generelle sagsbehandling.

## Eksempler

- **En borger** søger om flere forskellige ydelser og fortæller, at hun i den forbindelse får oplyst af sagsbehandler, at hun lige så godt kan lade være med at søge mere, for uanset hvad hun søger om, vil hun få afslag.
- **En borger** retter skriftlig henvendelse til et fagområde og anmoder om svar på en række konkrete spørgsmål i forbindelse med en sag. Hun rykker flere gange og kontakter efter to måneder borgerrådgiveren, da hun stadig ikke har fået svar.
- **En borger** søger i oktober måned om en økonomisk ydelse. Da hun får afslag, ringer hun til sagsbehandler, fordi hun er utilfreds med dette. Hun får oplyst, at hun kan bruge sin ældrecheck, som kommer til udbetaling i februar, til at betale for det ansøgte.
- **En borger** er meget frustreret over en sag, hvor han ikke føler sig hørt i sagsbehandlingen. Han anmoder

om et møde med lederen af afdelingen, hvilket afvises med den begrundelse, at man mener, at man har taget sig af borgerens henvendelser. Han henvises til at sende en klage.

Ovenstående handler ikke om, hvorvidt der træffes korrekte afgørelser, eller om borgerne får det, de er berettiget til. En sag kan være behandlet juridisk korrekt, men hvis man ikke samtidig som borger føler sig ordentligt behandlet, kan man få en oplevelse af, at sagen heller ikke er det. Det kan også kaldes 'oplevet retssikkerhed'. Ingen bryder sig om at få følelsen af at være til besvær eller at 'stå med hatten i hånden' og bede om noget, man har ret til at søge om.

Som offentligt ansatte har vi en magt og en autoritet, som skal forvaltes med respekt og ydmyghed. Selv i den svære dialog er det den ansatte, som har ansvaret for at handle med ordentlighed. Det er derfor borgerrådgiverens forslag, at der blandt medarbejdere og ledere er et fokus på, hvordan der tales til og om borgerne. Bliver samarbejdet med en borger konfliktfyldt, skal der være en åbenhed overfor at bede om hjælp og sparring eller for at lade en kollega overtage, så borgeren ikke kommer til at stå med en oplevelse af ikke at få sin sag korrekt behandlet pga. dårlig kommunikation.

## Sagsbehandlingsfrister og kvittering på henvendelser

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 3, stk. 2 fastslår, at kommunalbestyrelsen på de enkelte sagsområder skal fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres.

Borgerrådgiveren er i to tilfældet kommet med anbefalinger til fagområder, da der manglede offentliggørelse af konkrete sagsbehandlingsfrister på kommunens hjemmeside.

### Eksempel

**En borger** henvender sig til borgerrådgiveren med frustration over lang sagsbehandlingstid i forbindelse med en ansøgning. Borgerrådgiveren ser på [www.fmk.dk](http://www.fmk.dk) og kan ikke finde oplysning om sagsbehandlingsfrist på det pågældende område. Det indebærer, dels at borgeren ikke kan vejledes om den forventede sagsbehandlingstid, og dels at det ikke er muligt at vide, om fristen er overskredet.

Manglende offentliggørelse af sagsbehandlingstider har både betydning for borgernes opfattelse af kommunen og for deres retssikkerhed. Oplysning om sagsbehandlingsfrister er med til at forventningsafstemme overfor borgerne, hvornår de kan regne med svar. Manglende oplysning om forventet sagsbehandlingstid kan omvendt medføre frustration og et behov for at ringe eller skrive til afdelingen/sagsbehandler for at høre, hvornår sagen kan forventes behandlet. Henvendelser som samtidig 'forstyrrer' sagsbehandlingen. Dertil kommer, at manglende oplysning om sagsbehandlingstid gør det svært for borgeren at vurdere, om sagsbehandlingstiden har været så uforholdsmæssig lang, at der er tale om passivitet, som kan sidestilles med et afslag og dermed ankes til f.eks. Ankestyrelsen. Også derfor er oplysning om forventet sagsbehandlingstid af betydning for borgernes retssikkerhed.

Borgerrådgiveren foreslår en gennemgang og opdatering af alle sagsbehandlingsfrister på [www.fmk.dk](http://www.fmk.dk), så de stemmer overens med den reelle sagsbehandlingstid. Sagsbehandlingsfrister der angives som "Hurtigst muligt" eller "Løbende" vurderes ikke at opfylde loven.

Derudover foreslår borgerrådgiveren et ledelsesmæssigt fokus på, at medarbejderne kender fristerne, da der er pligt til at meddele borgerne, hvis sagsbehandlingstiden overskrides, og hvornår der kan forventes en afgørelse. Samtidig gør borgerrådgiveren opmærksom på, at det er god forvaltningsskik at kvittere for modtagelsen af ansøgninger, og i den sammenhæng bør man orientere borgerne om den forventede sagsbehandlingstid. Det vil give borgerne sikkerhed for, at ansøgningen er kommet frem og en ro i at vente, til sagsbehandlingstiden er gået. Er sagsbehandlingstiden f.eks. "op til 14 mdr." kan det være en fordel at forklare årsagen til dette samt løbende orientere borgeren om, hvilke sagsbehandlingsskridt der er foretaget.

### Faaborg-Midtfyn kommunes hjemmeside

Ud af det første års 302 henvendelser har borgerrådgiveren i 107 tilfælde vejvist borgeren til rette sagsbehandler/afdeling eller til Omstillingen. Det er borgere, som er i tvivl om, hvor i kommunen de skal henvende sig med deres spørgsmål eller ansøgning. Når de kontakter borgerrådgiveren, kan det skyldes, at borgerrådgiverfunktionen fremgår tydeligt på kommunens hjemmeside, og at nogle borgere derfor vælger

at tage kontakt hertil, i stedet for at forsøge at finde oplysningerne selv. Det er dog også borgerrådgiverens oplevelse, at flere borgere ikke via hjemmesiden kan finde det, de søger efter, selv om de har forsøgt.

Dette giver anledning til at foreslå, at der sættes fokus på kommunens opbygning af hjemmesiden [www.fmk.dk](http://www.fmk.dk) med det formål at gøre siden mere borgervenlig.

#### Eksempel fra [fmk.dk](http://www.fmk.dk)

Borgerrådgiveren har en del henvendelser fra borgere, som har spørgsmål til og gerne vil ansøge om økonomisk hjælp til depositum, briller, medicin, samværsudgifter osv. Søger man efter disse ord på [www.fmk.dk](http://www.fmk.dk) får man enten "ingen resultat", eller forslag som kun er relevante for borgere, der er pensionister. Kigger man under "Selvbetjening" finder man heller ingen muligheder for at ansøge om ovenstående. For at kunne betjene sig selv, skal man som borger vide, at man skal søge på ordet 'enkeltydelse'. Herefter bliver man på hjemmesiden oplyst om: "Hvis du deltager i aktive tilbud bevilliget af jobcenteret, kan du have ret til enkeltydelse, hjælp til forsørgelse eller befordringsgodtgørelse". Dette kan få nogle borgere til at undlade at ansøge om enkeltydelse, selv om det ikke i er loven er en betingelse for at få bevilget en enkeltydelse, at man deltager i aktive tilbud. Samtidig er der ikke nogen oplysning om telefonnummer eller afdeling, man kan kontakte ved spørgsmål eller behov for hjælp til ansøgningen.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at det er besluttet, at Faaborg-Midtfyn Kommune skal have en ny hjemmeside. Det er borgerrådgiverens forslag, at denne opbygges med fokus på borgervenlighed, og borgerrådgiveren stiller sig gerne til rådighed for sparring i den forbindelse. Da det forventeligt tager noget tid at opbygge en ny hjemmeside, er det borgerrådgiverens forslag, at der allerede nu arbejdes med at gøre den aktuelle hjemmeside mere borgervenlig, sådan at den medvirker til at gøre Faaborg-Midtfyn Kommune mere overskuelig og tilgængelig for borgerne. Også i forhold til dette arbejde stiller borgerrådgiveren sig gerne til rådighed for sparring og forslag.

## PERSPEKTIVERING

Det første år med borgerrådgiverfunktionen har givet et indblik i, hvor der er mulige forbedringspotentialer. Det vil sige, hvor sagsbehandlingen og mødet med borgerne kan blive endnu bedre. Borgerrådgiveren vil derfor i det kommende år have et øget fokus på at medvirke til forbedringer. Dette kan ske ved at:

- Undervise medarbejdere
- Yde vejledning vedrørende sagsbehandling, forvaltningsret m.v.
- Yde bistand i projekter m.v. om kommunens sagsbehandling og betjeningen af borgerne (f.eks. interne retningslinjer og ændringer af hjemmeside)

Når borgerrådgiveren underviser, vejleder og yder bistand sker det naturligvis med det formål, at sagsbehandlingen lever op til gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens retningslinjer m.v. Men det sker også hele tiden med borgernes perspektiv for øje: giver det mening for borgerne, at vi gør, som vi gør? Kan man som borger forstå vores breve? Kan man som borger finde det, man leder efter på hjemmesiden? Føler man sig som borger godt behandlet?

Astrid Skotte Lange, 22.11.2019

Borgerrådgiveren  
Faaborg-Midtfyn Kommune  
Tlf. 72 53 10 17

