

# Borgerrådgiverens beretning 2023



April 2023

# Indhold

<b>1</b>	<b>INDLEDNING</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>BERETNING 2023</b> .....	<b>4</b>
2.1	METODISKE BEMÆRKNINGER - SÅDAN LÆSES TALLENE .....	5
2.2	HENVENDELSER FORDELT PÅ DIREKTØROMRÅDER .....	5
2.3	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF HENVENDELSERNE .....	6
2.4	ÅRSAGER TIL BORGERNES HENVENDELSER .....	8
2.5	BORGERRÅDGIVERENS OPFORDRINGER .....	9
2.6	BORGERES HENVENDELSE TIL BORGERRÅDGIVEREN - CASE-EKSEMPLER .....	10
2.7	HENVENDELSER VEDRØRENDE BØRN, UDDANNELSE OG KULTUR .....	13
2.8	HENVENDELSER VEDRØRENDE SOCIAL, SUNDHED OG BESKÆFTIGELSE .....	15
2.9	HENVENDELSER VEDRØRENDE TEKNIK OG MILJØ .....	16
<b>3</b>	<b>AFRUNDING</b> .....	<b>17</b>
	<b>BILAG 1 – METODISKE BEMÆRKNINGER</b> .....	<b>18</b>
	<b>BILAG 2 – BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED OG PRAKSIS</b> .....	<b>19</b>
	<b>BILAG 3 - BORGERRÅDGIVERENS VEDTÆGTER</b> .....	<b>20</b>

# 1 Indledning

Beretningen fra Borgerrådgiveren er en beskrivelse af borgeres henvendelser til mig i 2023 og af min dialog med Odder Kommunes forvaltning. Dette er den fjerde beretning siden etableringen af den fælles kommunale borgerrådgiverfunktion i Odder Kommune i 2019.

Formålet med beretningen er at give en redegørelse for de henvendelser, jeg har modtaget i løbet af året, og et indblik i, hvorfor nogle borgere har fundet det nødvendigt at kontakte borgerrådgiverfunktionen. Beretningen indeholder således en oversigt over antal henvendelser fordelt på forvaltninger og afdelinger, en redegørelse for min håndtering af henvendelserne og en oversigt over årsager til, at borgerne har henvendt sig til mig.

Borgerrådgiveren fungerer som en uafhængig instans, der kan vejlede borgere om deres rettigheder og pligter og hjælpe med at forstå kommunens kommunikation.

Som borgerrådgiver har jeg fokus på den proces, der foregår i sagsbehandlingen, mens forvaltningen vurderer, om - og i givet fald hvilken - hjælp og støtte en borger er berettiget til.

Mere konkret kan kommunens borgere hos borgerrådgiveren:

- Få hjælp til at få genskabt dialogen med kommunen, hvis der er opstået konflikter i samarbejdet
- Klage over kommunens sagsbehandling, personalets optræden m.v.
- Få hjælp til at forstå en afgørelse fra kommunen
- Få rådgivning om klagemuligheder i forbindelse med en afgørelse – herunder en samtale om, hvad borgeren ønsker at anføre i en eventuel klage.
- Komme med forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og borgerbetjening kan forbedres
- Anmode mig om at deltage i et møde med forvaltningen sammen med dem
- Få hjælp til at komme videre med en klage, hvis man har oplevet diskrimination i kommunen

Lidt forenklet kan man godt beskrive en borgerrådgiver som "*en der peger fingre*" – Ikke for at udstille fejl og mangler – men for at pege på muligheder for at forbedre kommunens sagsbehandling og kommunikation med borgerne.

Det er i den forbindelse min erfaring, at en borgerrådgiver kun kan være med til at skabe en forandring mod bedre borgerbetjening, hvis der er en gensidig og respektfuld dialog mellem forvaltningen og borgerrådgiveren. En forbedring både for den konkrete borger, der har henvendt sig – og for dem, der kommer efter.

Og det er fortsat min oplevelse, at jeg har et godt og konstruktivt samarbejde med de forskellige forvaltninger i Odder Kommune.

Borgerrådgiveren indgår også i Odder Kommunes Whistleblower-enhed. Indberetninger via Whistleblower-ordningen indgår ikke som en del af denne beretning. Whistleblowerenhedens arbejde afrapporteres særskilt til Kommunalbestyrelsen en gang årligt.

Med disse indledende betragtninger håber jeg på, at både Kommunalbestyrelsen, og de som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Odder Kommune, vil finde interessant og nyttig viden i årets beretning.

God læselyst!

## 2 Beretning 2023

Jeg har i 2023 registreret 121 henvendelser. Som også de foregående år har henvendelserne til mig handlet om mange forskellige forhold, og jeg har på den baggrund ikke fundet grundlag for at komme med generelle anbefalinger til forbedring af kommunens sagsbehandling eller dialog med borgerne.

Også i 2023 er langt de fleste henvendelser fra borgere afsluttet med en samtale med mig om den sagsbehandling de har oplevet og undrer sig over, ikke forstår eller er utilfredse med.

I nogle tilfælde har jeg fundet anledning til at kontakte forvaltningen for en nærmere redegørelse eller drøftelse af den sagsbehandling, der er foregået. At jeg ikke har grundlag for at pege på generelle problemstillinger, er jo ikke det samme som, at der ikke i konkrete tilfælde har været anledning til dialog med forvaltningen om mulighed for forbedring af sagsbehandlingen, processen eller samarbejdet med borgerne.

Min kontakt til forvaltningen sker på baggrund af konkrete henvendelser fra borgere om deres spørgsmål eller frustration over den sagsbehandling og kontakt, de har oplevet i Odder Kommune.

Det, jeg som borgerrådgiver kan, er at pege på nogle sagsbehandlingsproblematikker på baggrund af de henvendelser, jeg modtager – og de svar og tilbagemeldinger forvaltningen giver på mine henvendelser.

Forvaltningen gives her en mulighed for at undersøge de forskellige oplevede sagsbehandlingsproblematikker nærmere for refleksion og læring - og i nogle tilfælde måske hente inspiration til ændring af praksis – gerne i dialog med mig.

Jeg arbejder ud fra et dialogprincip, hvor jeg som det første lytter til borgerens fortællinger om deres oplevelser af mødet med Odder Kommune – og forsøger at forstå, hvad der ligger bag deres frustration. Herefter vurderer jeg, om jeg har behov for at få en redegørelse for sagsforløbet fra forvaltningen for, at jeg kan tage stilling til den sagsbehandling, der er foretaget eller hvordan jeg kan rådgive borgeren og hjælpe dem videre i deres sag.

Forvaltningen har i 2023 svaret på alle mine henvendelser, og jeg finder det meget positivt, at mine henvendelser i mange tilfælde bliver efterfulgt af opfølgende dialog, hvor en afdeling kontakter mig med et ønske om refleksion og læring. I nogle tilfælde kommer dette ønske også til udtryk i forvaltningens svar til borgerne.

Det er mit indtryk, at netop dette fokus på et læringsperspektiv også er af vigtighed for borgerne, idet mange af de borgere, jeg taler med, giver udtryk for, at de også har et ønske om, at de fejl eller u hensigtsmæssigheder, de har oplevet i sagsbehandlingen eller samarbejdet med Odder Kommune, ikke skal ske fremadrettet for andre.

Derudover er det også mit indtryk, at det for mange borgere er betydningsfuldt, at deres frustration over den sagsbehandling, de har oplevet, bliver oprigtigt beklaget, når forvaltningen i deres svar til borger anerkender, at sagsbehandlingen ikke er forløbet hensigtsmæssigt eller korrekt.

For en nærmere beskrivelse af Borgerrådgiverens virksomhed henvises til Bilag 2 – Borgerrådgiverens virksomhed og praksis og Bilag 3 – Borgerrådgiverens vedtægter.

I det følgende er først et kort afsnit om, hvordan beretningens tal skal læses. For en nærmere uddybning heraf henvises til Bilag 1 - Metodiske bemærkninger.

Herefter redegør jeg for antal henvendelser i 2023 og deres fordeling på direktørområder og afdelinger (afsnit 2.2), hvordan jeg har behandlet henvendelserne (afsnit 2.3), og hvad henvendelserne har handlet om (afsnit 2.4).

I afsnit 2.5 er en oversigt over mine opfordringer og forslag til, hvad forvaltningen efter min opfattelse med fordel fortsat kan have fokus på for at bedre betjeningen og samarbejdet med kommunens borgere.

Afsnit 2.6 indeholder nogle anonymiserede cases, der er medtaget dels for at give læseren et indtryk af det daglige arbejde hos Borgerrådgiveren, og de henvendelser, jeg modtager. Dels er de med for at illustrere nogle af de problemstillinger, borgere har oplevet i forbindelse med deres henvendelse til kommunen.

Eksemplerne er *ikke* udtryk for, at netop den pågældende afdeling, hvorfra der er præsenteret et eksempel, har særlige udfordringer i forhold til sagsbehandlingen.

Afsnit 2.7 – 2.9 indeholder en beskrivelse af, hvad henvendelserne har handlet om og af den dialog, jeg har haft med forvaltningens forskellige afdelinger.

Forvaltningen i Odder Kommune er altid meget velkomne til at kontakte mig for at drøfte om en borgers henvendelse fra mig kunne give anledning til kigge sagsbehandlingen efter i sømmene for eventuel ændring af sagsgange, procedurer m.m.

De forskellige afdelinger i Odder Kommune er fortsat også mere end velkommen til at invitere mig med til personalemøder for en dialog om læring i relation til at forbedre sagsbehandlingen - set fra et borgerperspektiv. Herudover prioriterer jeg også gerne at komme ud til de enkelte afdelinger og holde oplæg om for eksempel sagsbehandlingsregler, god dialog med borgere, konfliktforståelse eller andre emner i relation til sagsbehandling, samarbejde og borgerbetjening.

Det er fortsat min oplevelse, at jeg har en god og respektfuld dialog med forvaltningen. Min erfaring er, at dette er et både godt og nødvendigt grundlag for, at en borgerrådgiver har mulighed for at bidrage til at skabe forandring.

## **2.1 Metodiske bemærkninger - Sådan læses tallene**

De registrerede henvendelser udgør *ikke* en repræsentativ stikprøve af borgeres oplevelse af sagsbehandlingen i Odder Kommune. Jeg taler kun med borgere, der selv har valgt at kontakte mig, og jeg taler stort set kun med borgere, der har en frustration over den sagsbehandling eller det samarbejde, de har oplevet med forvaltningen eller kommunens institutioner.

Beretningens tal kan derfor *ikke* anvendes til at sige noget om, hvordan sagsbehandlingen generelt er i Odder Kommune. En borgers henvendelse kan heller ikke nødvendigvis tilskrives, at der er begået fejl i sagsbehandlingen.

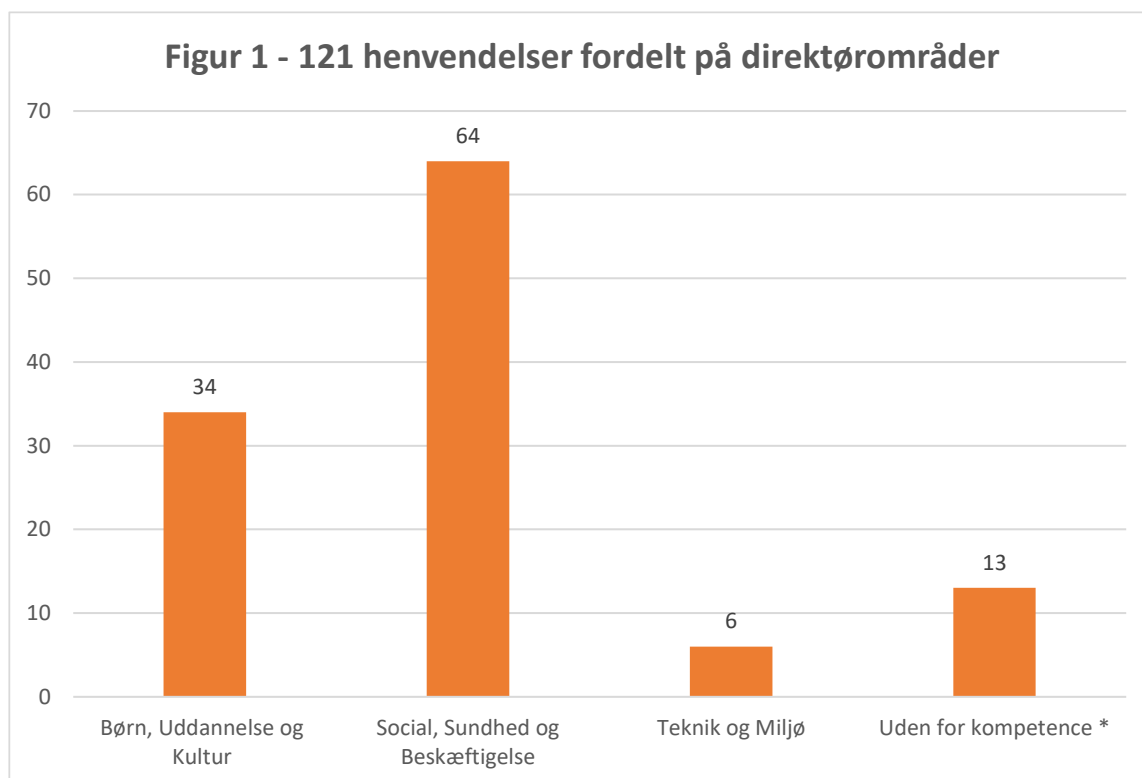
Beretningen kan derimod bruges til at give et billede af, hvordan nogle borgere har oplevet sagsbehandlingen i kommunen – hvilket der kan ligge megen værdifuld viden og læring i. Det er således min opfattelse, at det i højere grad er indholdet end antallet af henvendelser, der er interessant.

For yderligere om registreringsmetode og metodiske bemærkninger henvises til Bilag 1.

## **2.2 Henvendelser fordelt på direktørområder**

Jeg har i 2023 registreret 121 henvendelser mod 113 henvendelser i 2022. Figur 1 nedenfor illustrerer fordelingen af de registrerede henvendelser i relation til Odder Kommunes tre direktørområder og til kommunen generelt. Figur 1 viser også antal henvendelser vedrørende forhold uden for Borgerrådgiverens kompetenceområde.

Som det fremgår af Figur 1 nedenfor har de fleste henvendelser i 2023, som også de foregående år, været i relation til Social, Sundhed og Beskæftigelse (64) og Børn, Uddannelse og Kultur (34), mens 6 henvendelser har været i relation til Teknik og Miljø.



\* Henvendelser vedrørende forhold uden for Borgerrådgiverens kompetence eksempelvis henvendelser vedrørende SKAT, Udbetaling Danmark og Familieretshuset

Det fremgår også af Figur 1, at 13 borgere i 2023 har henvendt sig vedrørende forhold, der falder udenfor Borgerrådgiverens kompetenceområde.

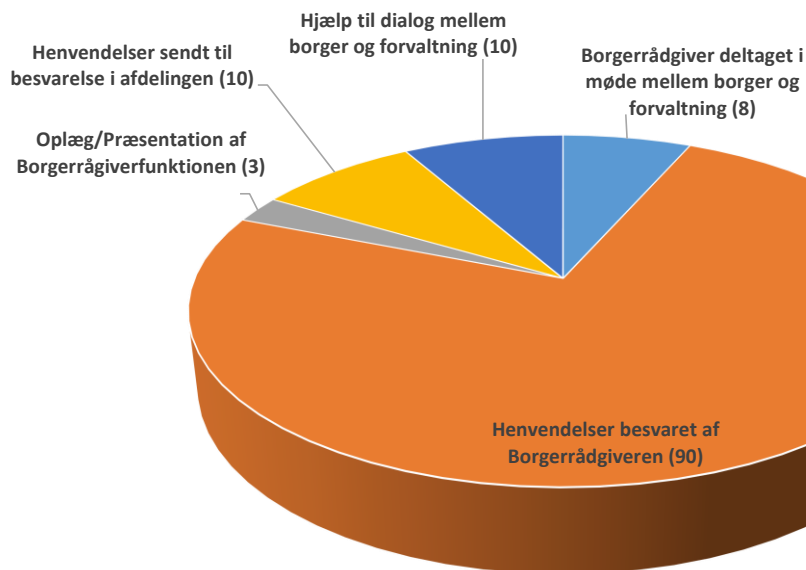
I 2023 har disse for eksempel handlet om spørgsmål til eller klage over ejendomsskattevurderinger, manglende overholdelse af husregler i boligforening, privatretlige problemstillinger, sager indbragt ved anden klageinstans eller Det kommunale Tilsyn. Andre henvendelser har omhandlet problematikker, der skal afklares i Familieretshuset, utilfredshed med et privat skoletilbud eller sager i anden kommune. Jeg har her givet råd og vejledning om, hvor borgeren i stedet skal henvende sig for at få hjælp.

## 2.3 Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne

En af funktionens vigtigste opgaver er at yde råd og vejledning til borgere. Jeg kan derefter på forskellig vis kontakte forvaltningen, når borgerens henvendelse efter min vurdering giver anledning til det.

Figur 2 illustrerer de forskellige måder, jeg har håndteret de 121 registrerede henvendelser til Borgerrådgiveren på i 2023 fra såvel borgere som forvaltning.

Figur 2 - Borgerrådgiverens behandling af 121 henvendelser



Som det fremgår af figur 2, er 90 henvendelser - svarende til 75% - afsluttet med en samtale med mig, uden at forvaltningen er blevet involveret. Jeg har her haft en dialog med borgerne om de oplevelser, bekymringer eller den usikkerhed, de har haft i forhold til den sagsbehandling, de har oplevet. Ved sådanne samtaler giver jeg en uddybende mulig forklaring på sagsforløbet, informerer om lovgivningen eller orienterer om det forventede videre sagsforløb. Det er min erfaring, at disse samtaler i vidt omfang har ført til, at borgeren efterfølgende har en større forståelse for og nogle gange også accept af det sagsforløb, vedkommende har været frustreret eller uforstående overfor.

I 10 tilfælde har jeg hjulpet borgere til en dialog med forvaltningen for at få løst en akut eller begrænset problemstilling eller frustration, der efter min vurdering ikke har givet grundlag for at indgive en egentlig klage.

I 10 tilfælde har jeg, på baggrund af borgerens beskrivelse af sagsforløbet, fundet anledning til at anmode forvaltningen om at udarbejde et skriftligt svar på borgeres klager eller spørgsmål til borgeren med en kopi mig. Det er min opfattelse, at forvaltningen generelt i deres svar til borgerne udarbejder grundige redegørelser for det sagsforløb, der har været, og i nogle tilfælde får borgeren også en beklagelse over deres oplevelse og en anerkendelse af, at sagsforløbet ikke har levet op til kommunens ønskede standard.

I nogle tilfælde vurderer jeg, at det kan være hjælpsomt for en borger, at jeg deltager i et møde mellem borger og forvaltning. Det er ikke en kerneopgave, men jeg prioriterer at støtte borgere, som oplever det særligt svært at både lytte og få fremført egne spørgsmål/synspunkter i mødet med kommunen. Jeg prioriterer også at deltage i borgeres møde med forvaltningen i tilfælde, hvor borgere oplever et højt konfliktniveau eller giver udtryk for en høj grad af mistillid til den afdeling, der behandler vedkommendes sag.

I 8 tilfælde har jeg deltaget i møder mellem borger og forvaltning for at understøtte en god og konstruktiv dialog enten som mødeleder eller i en observatørrolle.

Der er en del borgere, der efterspørger mulighed for, at jeg deltager i deres møde med forvaltningen. Dette er ikke en kerneopgave for borgerrådgiverfunktionen. Jeg vurderer derfor hver gang i den konkrete situation, om min deltagelse kan bidrage til et bedre møde – eksempelvis hvis borgeren har oplevet samarbejdet med forvaltningen konfliktfyldt, eller hvis min deltagelse kan hjælpe borgeren til at være mere tryk i mødet. Dette fordi det i begge tilfælde er min erfaring, at borgeren kan have svært ved både at høre og forstå, det der drøftes på mødet og samtidig selv deltage i mødet på en konstruktiv måde.

I 13 tilfælde er jeg blevet kontaktet af Odder Kommunes ledelse og medarbejdere for en drøftelse eller sparring om for eksempel sagsbehandlingsregler eller samarbejde og kommunikation med en borger.

Personale og borgerrådgiver har her en uformel dialog i forhold til generelle sagsbehandlingsproblematikker, sagsbehandlingen i en konkret sag eller om, hvordan kommunikationen og samarbejdet med borgeren kan blive mere konstruktivt.

Endelig prioriterer jeg også at synliggøre funktionen. I 2023 har jeg præsenteret borgerrådgiverfunktionen for ledelsen i Sundhed og Omsorg, deltaget i et personalemøde med Beskæftigelse for en dialog om samarbejdet med Borgerrådgiveren og deltaget i møde med Handicaprådet for en dialog om Borgerrådgiverens beretning.

## 2.4 Årsager til borgernes henvendelser

Odder Kommunes borgere henvender sig som oftest til mig, fordi de oplever en frustration eller undren i forbindelse med sagsbehandlingen eller deres samarbejde og kommunikation med kommunen. Der er derfor som nævnt ovenfor heller ikke tale om en repræsentativ stikprøve af den sagsbehandling, der foregår i Odder Kommune. Beretningen her er kun en redegørelse for de henvendelser, jeg har modtaget, og de kan ikke danne grundlag for at sige noget om den generelle sagsbehandling, der foregår i Odder Kommune.

Samtidig er det dog min erfaring, at der kan ligge nyttig og værdifuld læring i som forvaltning at stille sig i borgerens sko - og vurdere kvaliteten af sagsbehandlingen ud fra dette perspektiv.

For at nuancere billedet af, hvad borgernes henvendelser handler om, registrerer jeg ved hver henvendelse, hvilket klagetema omkring sagsbehandlingen eller samarbejdet, jeg har indtryk af, der har fyldt mest for borgeren. Dette selvom der i mange henvendelser er tale om frustration i relation til flere andre forhold ved sagsbehandlingen. Hertil kommer, at utilfredshed med et forhold nogle gange kan føre til eller forstærke frustrationer over andre.

Formålet med at identificere klagetemaer er for det første at kunne give en mere kvalificeret tilbagemelding til forvaltningen om årsagerne til, at borgere kan blive så frustreret over sagsbehandling og samarbejdet med kommunen, at de finder det nødvendigt at kontakte Borgerrådgiveren.

Formålet er også at give mig mulighed for at vurdere, om der er nogle konkrete sagsbehandlingsområder, forvaltningen med fordel kan forsøge at forbedre.

Nedenfor er en kort beskrivelse af de oftest forekomne klagetemaer overordnet set i Odder Kommune.

Afsnit 2.7 - 2.9 indeholder en mere detaljeret redegørelse for de enkelte afdelinger i forhold til antal henvendelser, hvordan jeg har behandlet dem, og hvad de har handlet om.

Inden jeg går over til at kigge på de enkelte fagområder vil jeg knytte et par enkelte bemærkninger til de fem problematikker, der samlet set har været flest henvendelser omkring fra borgerne vedrørende sagsbehandlingen i Odder Kommune. Det drejer sig om spørgsmål til **sagsbehandling eller sagsbehandlingsprocedurer**, frustration over **lang sagsbehandlingstid**, klage over **personalets optræden eller spørgsmål til en afgørelse**.

Henvendelser med **spørgsmål til den sagsbehandling**, der er foretaget i en sag, er ofte fra borgerne, der har oplevet en frustration over eller en utilfredshed med, at de ikke har overblik over sagen eller ikke forstår de enkelte sagsbehandlingsskridt. Nogle borgere beskriver deres oplevelse af sagsbehandlingen som: *"sagen foregår fuldstændig hen over hovedet på mig"*, *"jeg forstår ikke, hvad det er, jeg venter på"*, *"jeg har helt mistet overblikket"* eller *"det er som om mine oplysninger og ønsker slet ikke er vigtige"*.

Henvendelser med **spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurerne** handler om borgeres usikkerhed over den sagsbehandling, der skal ske fremadrettet og måske bekymring om hele deres fremtidige livssituation.

Det er mit indtryk, at borgerne i mange tilfælde er blevet orienteret om både lovgivning og sagsbehandlingsprocedurer, inden de henvender sig til Borgerrådgiveren med spørgsmål til både det bagud- og fremadrettede forløb. Men for nogle borgere har denne orientering ikke været tilstrækkeligt, hvorfor de er blevet usikre på indholdet i sagsbehandlingen eller den mere konkret betydning for dem. For andre har det betydet en usikkerhed på, om sagsbehandlingen er foregået korrekt.

Ved henvendelser med spørgsmål til sagsbehandlingen eller sagsbehandlingsprocedurer er der i mange tilfælde tale om, at kommunen sagsbehandler og træffer afgørelser om meget betydningsfulde forhold i borgernes liv, og for nogle opleves det som et kontroltab over og manglende indflydelse på eget liv.

Borgerne kan i nogle tilfælde have behov for at drøfte sagen med mig løbende og ad flere omgange, fordi frustration over sagsbehandlingen kan medføre manglende tillid til de afgørelser, der skal træffes i deres sag

senere. En god del af mit arbejde består derfor at informere og forklare om de almindelige sagsbehandlingsregler i forhold til borgerens sag, forløbet i tilsvarende sager, og om hvad borgeren kan forvente i den fremadrettede sagsbehandling. Det er mit indtryk, at jeg i min dialog med borgeren i mange tilfælde kan afhjælpe borgernes usikkerhed og medvirke til at imødegå deres utilfredshed med den videre sagsbehandling. De fleste af disse henvendelser afsluttes derfor med en samtale med mig.

En række henvendelser har handlet om borgeres frustration over, at **sagsbehandlingen har taget lang tid**.

Borgere, der henvender sig vedrørende denne problemstilling, giver ofte udtryk for, at de ikke oplever, at der sker noget i sagen, og at de selv må rykke sagsbehandleren for en status.

Borgerne har her berettet om, at de har følt sig glemt eller nedprioriteret. At de er bekymrede for, at sagen skal trække i langdrag, at de er bange for deres fremtid, og at uvisheden er meget belastende for dem.

I 2023 har nogle borgere henvendt sig til mig for at klage over **personalets optræden**.

Disse henvendelser har for eksempel handlet om, at borgere har oplevet at blive talt til i en uvenlig eller ubehagelig tone. Eller at de ikke har oplevet empati eller ikke følt sig anerkendt og respekteret.

Når borgere henvender sig til Borgerrådgiveren for at klage over personalets optræden, tilbyder jeg at videreformidle borgerens oplevelse af samarbejdet og kommunikationen til afdelingen. I nogle tilfælde foreslår jeg borgeren at anmode afdelingen om et møde for at drøfte borgerens oplevelser - eventuelt med deltagelse af mig som mødeleder eller mægler.

Jeg tilbyder desuden at videreformidle borgeres utilfredshed med personalets optræden som en klage ud fra en erfaring af, at forvaltningen ikke nødvendigvis har kendskab til, at borgeren har oplevet mødet med forvaltningen som frustrerende og hvorfor, og derfor heller ikke er opmærksomme på at imødegå sådanne oplevelser hos borgeren.

I nogle tilfælde ønsker borgerne dog ikke at indgive en klage af bekymring for, at det skal forværre samarbejdet med sagsbehandleren yderligere. I disse tilfælde har jeg så i stedet fokus på at tale med borgeren om, hvad de selv kan gøre for at forbedre samarbejdet og kommunikationen med afdelingen.

Andre borgeres henvendelser har i 2023 handlet om spørgsmål til betydningen af den afgørelse, de havde modtaget. Denne type henvendelser har oftest baggrund i, at det ikke er tydeligt for borgeren, hvilken begrundelse der er for afgørelsen, hvorfor nogle oplysninger ikke er medtaget eller vægtet, eller at afgørelsen indeholder lange og svært forståelige afskrifter af lovgivningen.

## 2.5 Borgerrådgiverens opfordringer

På baggrund af de samtaler, jeg har haft med borgere i 2023, vil jeg opfordre til, at forvaltningen fortsat har opmærksomhed på:

- Løbende - og gerne på eget initiativ - at orientere borgeren om, hvordan sagen forløber, og hvilket tidsperspektiv, borgeren kan forvente.

Jeg er opmærksom på, at det kan være helt velbegrundet, at en sag ikke kan behandles færdig så hurtig, som borgeren ønsker sig eller sagsbehandleren tidligere i forløbet har stillet borgeren i udsigt.

Det er min erfaring, at i de tilfælde, hvor sagsbehandlingen trækker ud, vil meget af borgerens usikkerhed omkring sagsbehandlingen og det fremadrettede forløb kunne imødegås ved at orientere borgeren herom. Også selvom orienteringen er, at sagen afventer videre behandling, fordi sagsbehandler for eksempel stadig afventer oplysninger fra andre instanser.

Det er også min erfaring, at det særligt i komplekse eller langstrakte sagsforløb, kan være givet godt ud, at sagsbehandleren foretager en hyppigere orientering af borger end de lovbestemte påkrævede opfølgninger fastsætter. Dette for at borgerne kan få oplyst, hvilket tidsperspektiv de kan forvente – og om det eventuelt har ændret sig. Det kan her være af stor vigtighed med jævne mellemrum - og af egen drift – at forvaltningen opdaterer borgeren omkring sagsforløbet, så borgerens usikkerheder og undren besvares undervejs.

- At formulere afgørelserne i et så borgervenligt sprog og format som muligt.

Således at begrundelserne for afdelingens vurderinger, og hvilke konsekvenser afgørelsen har for borgeren, bliver beskrevet så tydelig som muligt - og gerne som noget af det første i afgørelsen. Ligesom det er hjælpsomt for borgerne, hvis det også oplyses, hvilke konsekvenser afgørelsen konkret har for borgeren.

- At drøfte og reflektere over, om der kan være en læring at hente i de klager, jeg fremsender med borgeres frustration over dialogen og samarbejdet med Odder Kommune. Meget gerne i en dialog med mig.

Jeg vil herudover gerne kvittere for og opfordre til, at forvaltningen:

- Fortsat imødekommer mine anmodninger om et møde med borger, forvaltning og borgerrådgiver i de tilfælde, hvor klagen handler om dialogen og samarbejdet med en afdeling eller en sagsbehandler.

Dette fordi et konfliktfyldt samarbejde mellem borger og sagsbehandler eller afdeling kan være særdeles kontraproduktivt. En svær kommunikation kan forhindre, at der sker fremdrift i sagen, eller at sagens oplysninger bliver mangelfulde og med risiko for, at afgørelsen ikke bliver korrekt.

- Fortsat henvender sig til mig for sparring om sagsbehandlingen eller kommunikationen i en konkret sag
- Fortsat kontakter mig ved behov for oplæg eller undervisning om fx sagsbehandlingsregler, God forvaltningsskik, god borgerbetjening eller konfliktforståelse.

## 2.6 Borgeres henvendelse til Borgerrådgiveren - Case-eksempler

I dette afsnit bringes nogle anonymiserede konkrete eksempler på de problematikker, borgerne har henvendt sig om, og hvordan jeg har behandlet henvendelserne.

Eksemplerne er medtaget af to årsager. Dels for at illustrere nogle af de problemstillinger, borgere har oplevet i forbindelse med deres henvendelse til kommunen. Dels for at give læseren et indtryk af det daglige arbejde hos Borgerrådgiveren,

Eksemplerne bør derfor ikke læses som et udtryk for, at netop den pågældende afdeling, hvorfra der er præsenteret et eksempel, har særlige udfordringer i forhold til sagsbehandlingen.

### Spørgsmål sagsbehandling

Nogle borgere har henvendt sig, fordi de er uforstående overfor, at de af helbredsmæssige årsager flere gange har måttet afbryde et afklaringsforløb, og de så efterfølgende alligevel sendes ud i et nyt. Det er mit indtryk, at disse borgere ikke oplever en anerkendelse af, at de er syge og har et begrundet nedsat funktionsniveau, og at de oplever det både svært at forstå og meget belastende, at de i en lang periode må leve med stor usikkerhed i forhold til deres fremtidige forsørgelse.

Mine samtaler med disse borgere handler overvejende om formålet og begrundelsen for den sagsbehandling, de oplever, og hvor de er i sagsforløbet i forhold til, at forvaltningen kan træffe en afgørelse i deres sag.

En forælder henvendte sig med spørgsmål i forhold til bevilling af støtte til barn på privatskole. Forælderen var uforstående overfor, at skolen oplyste, at Odder Kommune ikke havde bevilget barnet tilstrækkelig støtte.

Efter en i dialog med forvaltningen rådgav jeg borgeren om, at uenighed mellem en privat skole og forvaltningen om omfanget af støtte til en elev ikke er noget, forældre skal involveres i, da vurdering af den konkrete elevs støttebehov på en privat skole skal afklares i en dialog mellem skole og forvaltning.

Et hold forældre kontaktede mig, fordi de ønskede hjælp til at modtage en skriftlig afgørelse om omfanget af tildeling af praktisk støtte til deres barn i skolen med en uddybning af grundlaget for udmålingen af støtten.

Forældrene kontaktede mig, fordi de oplevede en svær dialog med skolen, og det hidtil ikke havde været muligt for dem at få den ønskede orientering ad den vej.

Et sidste eksempel på henvendelser vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen er fra en borger, der oplyste, at vedkommende på et møde og indenfor klagefristen havde klaget mundtligt over en afgørelse. Borgeren oplyste, at vedkommende havde fået det indtryk, at forvaltningen på mødet havde fastholdt afgørelsen. I det borgeren efter nogle måneder ikke havde modtaget en besked om, at klagen var modtaget i Ankestyrelsen, var vedkommende usikker på, om klagen var blevet registreret af forvaltningen.

På baggrund af forvaltningens svar til borgeren, fik jeg indtryk af, at der var sket nogle misforståelser i kommunikationen mellem borger og sagsbehandler. Dette således at borgers frustrationer over afgørelsen på mødet ikke var blevet registreret som indgivelse af en mundtlig klage, men som at borgeren overvejede, om vedkommende ville klage. Jeg havde derfor efterfølgende en dialog med forvaltningen, der var enig i, at borgerens klage skulle betragtes som indkommet rettidigt, og at forvaltningen ville foretage en genvurdering. I det forvaltningen fastholdt afgørelsen, blev den sendt til vurdering i Ankestyrelsen, og borgeren fik mulighed for at få forvaltningens afgørelse efterprøvet.

### **Spørgsmål procedurer**

Nogle borgere har også i 2023 henvendt sig til mig, fordi de var utilfredse med et referat af et møde med forvaltningen.

I sådanne tilfælde rådgiver jeg om mulighed for, at borgeren at indsende sine bemærkninger til referatet eventuelt med en anmodning om berigtigelse af borgerens ønske om ændringer. Jeg rådgiver i den forbindelse også altid om, at det er forvaltningen, der har ansvaret for og beslutningskompetencen i forhold til det referat, der skal journaliseres på sagen, og at i tilfælde af, at borger og forvaltning ikke kan blive enige om indholdet i et referat, så skal borgers bemærkninger til forvaltningens referat også journaliseres på sagen.

Forældrene til en voksen datter henvendte sig til mig for rådgivning om mulighed for hjælp til hende vedrørende forsørgelse og job/uddannelsesafklaring. Det var deres indtryk, at deres datter blev "vendt i døren", og at hendes henvendelser ikke blev betragtet som en ansøgning om hjælp.

Det er i den sammenhæng min erfaring, at det ikke altid er helt entydigt for forvaltningen, om der er tale om en ansøgning eller en anmodning om råd og vejledning. Jeg rådgav derfor om, at deres datter skulle være tydelig i forhold til, at hun ønskede at indgive en ansøgning. I min dialog med forvaltningen om henvendelser af denne karakter, opfordrer jeg også til, at personalet har opmærksomhed på både at spørge grundigt ind til, om der er tale om det ene eller det andet, og at det vil være hensigtsmæssigt, at der laves et notat om, hvorvidt der er givet råd og vejledning, eller om borgerens henvendelse er opfattet som en ansøgning. Dette for at der senere ikke skal opstå en eventuel tvivl om ansøgningstidspunktet eller den sagsbehandling, der er foretaget.

En borger henvendte sig for at få hjælp til dialogen med forvaltningen i en sag, hvor borgeren var uforstående overfor, at kommunen ikke gav naboen et påbud. Borgeren spurgte ind til sagsbehandlingsprocedurerne i forhold til oplysning af en sag efter, at der var truffet en afgørelse. I dette tilfælde var det borgerens opfattelse, at der var tale om nye og så væsentlige oplysninger, at de burde føre til en ny og anden afgørelse. Dette fordi de oplysninger, der lå til grund for kommunens afgørelse efter borgerens opfattelse ikke var retvisende.

Det var borgerens oplevelse, at den skriftlige korrespondance mellem borger og forvaltning førte til misforståelser, og at de svar, borgeren modtog på sine henvendelser, var mangelfulde. Jeg aftalte på den baggrund et møde mellem borger og forvaltning med mig som mødeleder for at være parterne behjælpelig med at få en konstruktiv dialog.

Det er mit indtryk, at borger og forvaltning ikke kom til enighed på mødet. Efter min opfattelse er formålet med et dialogmøde da også i højere grad en mulighed for, at to parter støttes til at få en konstruktiv drøftelse om emnet og indsigt i hinandens forskellige perspektiver, muligheder og ønsker. Det er mit indtryk, at mødet bidrog til dette, og at borger fik klarhed over, hvordan borger kunne gå videre med sagen, og hvilke klagemuligheder der var. Møder af denne karakter kan nogle gange være udfordrende for deltagerne, hvorfor jeg også altid tilbyder en opfølgning efter mødet med både borger og forvaltning.

## **Lang sagsbehandling**

En borger oplevede, at det tog lang tid at få behandlet en ansøgning om økonomisk hjælp.

Borgeren oplyste, at den udmeldte forventede sagsbehandlingsfrist for behandling af denne type ansøgning var noget overskredet. Borgeren oplyste ved sin henvendelse til mig, at vedkommende derfor havde kontaktet sagsbehandleren, der havde oplyst, at borger ville modtage en afgørelse dagen efter. Dette var nu to uger siden, og borgeren havde stadig ikke modtaget afgørelsen.

Borgeren oplyste også, at trods gentagende opringninger til sagsbehandleren i telefontiden var det ikke lykkedes borgeren at komme igennem. Borgeren oplyste desuden, at forvaltningen havde oplyst, sagsbehandler havde ringet til borger, men da det var fra skjult nummer, besvarede borger ikke opkaldet.

Forvaltningen oplyste efterfølgende til mig, at de havde ringet til borger og haft en god dialog om sagsforløbet og det fremadrettede forløb. De oplyste, at de havde beklaget det unødvendige lange sagsforløb overfor borgeren, ligesom de oplyste, at borgers klage havde givet anledning til, at afdelingen ville gennemgå deres interne sagsgange for at undgå lignende forløb fremadrettet. Endelig oplyste de, at borger havde været glad for at blive ringet op og for samtalen, og at borgeren ved samtalen frasagde sig at få et særskilt skriftligt svar.

En forælder til et barn med særlige behov oplyste, at forældrene for omkring otte måneder siden ansøgte om støtte til familien i forbindelse med, at et af deres børn var blevet diagnosticeret med et neurologisk handicap. Borgeren oplyste, at støtten var bevilget, men ikke sat i værk. Borgeren oplyste også, at forældrene havde henvendt sig til forvaltningen flere gange både per telefon, mail og personligt fremmøde for at få en tilbagemelding på, hvornår det bevilgede forløb kunne startes op. Ved deres henvendelser fik de hver gang lovning på, at en sagsbehandler ville vende tilbage, men dette var endnu ikke sket. Borgeren oplyste også, at familien var ved at være noget presset. Barnet var i mistrivsel. Forældrene oplevede et stort behov for at få noget viden om, hvordan de bedst muligt kunne støtte deres barn til at opnå de nødvendige mestringsstrategier til at forstå og håndtere sit handicap.

Borgeren oplyste, at det var noget belastende for dem, at de ikke hørte noget, at de skulle bruge energi på at vedblive at følge op på sagen, og at de ikke kunne få vished for, hvornår de kunne forvente, at forløbet blev sat i værk. De henvendte sig derfor til mig for at få hjælp til at blive kontaktet af forvaltningen med en orientering om, hvornår de kunne forvente, at den bevilgede støtte blev påbegyndt, hvilket de blev kort efter deres henvendelse til mig.

En tredje borger henvendte sig for at klage over lang sagsbehandling i forbindelse med en genvurdering. Borgeren havde klaget over ophør af støtte. Borgeren havde modtaget et brev, hvor forvaltningen oplyste borgeren om, at fristen for genvurdering ikke kunne overholdes, da der var behov for at indhente yderligere oplysninger.

Borgeren henvendte sig efterfølgende til mig for at klage over, at der var gået næsten seks uger fra forvaltningen havde modtaget de nødvendige oplysninger til, der blev foretaget en genvurdering.

Forvaltningen tilkendegav i deres svar på borgerens klage, at forlængelsen af tidsfristen for genvurderingen ikke var tilstrækkelig gyldigt begrundet, og at forvaltningen altid skal gøre sit bedste for at overholde tidsfrister, hvorfor afdelingen derfor meget gerne ville beklage forløbet.

## **Personalets optræden**

En borger henvendte sig, fordi vedkommende oplevede sig presset af personalet til at deltage i nogle arrangerede fælles aktiviteter i et aktivitetstilbud. Borgeren oplyste, at vedkommende gerne ville være i huset med sine egne aktiviteter, og at dette ikke blev respekteret af alle personaler. Borgeren oplyste, at presset i nogle tilfælde medførte en højroset adfærd hos borgeren selv, som han ikke brød sig om. Ligesom borgeren oplevede, at nogle personaler var ubehagelige overfor ham, når han ikke ønskede at deltage i en fælles aktivitet.

Jeg foreslog på den baggrund et møde mellem borger og ledelse i aktivitetstilbuddet. Det er mit indtryk, at der på mødet var en både lyttende, respektfuld og konstruktiv dialog mellem borger og ledelse. Ligesom borgeren efterfølgende gav udtryk for, at han havde oplevet sig hørt og forstået på mødet, og at der blev aftalt nogle brugbare løsninger i forhold til at imødekomme hans ønsker til egne aktiviteter indenfor aktivitetstilbuddets rammer.

En anden borger henvendte sig på vegne af sin ægtefælle, der havde fået konstateret en alvorlig og indgribende sygdom, og derfor nu havde en sag i Odder Kommune. Vedkommende oplevede ikke, at ægtefællen blev mødt med empati og forståelse for den krise, ægtefællen og hele familien gennemlevede.

Borgeren gav udtryk for, at ægtefællen ikke oplevede sig mødt som et helt menneske, og at der blev kommunikeret i paragraffer og forpligtelser uden hensyntagen til den nye og svære livssituation. Borgeren oplyste, at de ikke selv havde taget deres frustrationer over den måde ægtefællen var blevet mødt på op med sagsbehandler eller afdeling.

Det var mit indtryk, at borger og ægtefælle fint ville være i stand til på egen hånd at have en dialog med forvaltningen omkring deres ønsker til samarbejdet uden min mellemkomst. Jeg rådgav derfor om at anmode om en samtale med sagsbehandler og eventuel ledelse, hvor samarbejde og kommunikation var mødets dagsorden. Jeg rådgav også om, hvordan de selv kunne bidrage til en konstruktiv samtale. Endelig tilbød jeg selvfølgelig også, at de kunne kontakte mig igen, hvis de efter en samtale med afdelingen forsat fandt samarbejdet svært.

### **Spørgsmål til en afgørelse**

Nogle borgere har henvendt sig, fordi de havde problemer med at forstå indholdet i en række af de fagtermer og begreber, der blev anvendt i deres afgørelse. En anden borger har henvendt sig, fordi de ikke kunne gennemskue den mere konkrete eller lavpraktiske betydning for dem i forhold til den afgørelse, de havde modtaget.

Andre igen har henvendt sig, fordi de ikke kunne overskue afgørelser, som var omfattende eller med mange lovhenvvisninger.

Det kan være en svær disciplin at formulere en afgørelse, der på samme tid er borgervenlig og opfylder kravene til begrundelser og henvisning til lovgivning. Det er min opfattelse, at det er en praksis, der altid er rum for at øve sig i og optimere – med fokus på at stille sig i modtagerens sko.

I forhold til henvendelser med spørgsmål til afgørelsen har jeg i 2023 i alle tilfælde kunnet yde råd og vejledning og afslutte henvendelser med dette indhold med en samtale med mig uden at inddrage forvaltningen.

## **2.7 Henvendelser vedrørende Børn, Uddannelse og Kultur**

Som det fremgår af figur 1, har jeg i 2023 registreret 34 henvendelser vedrørende Børn, Uddannelse og Kultur.

Jeg gør i den forbindelse opmærksom på, at der er foretaget en organisationsændring siden Borgerrådgiverens beretning for 2022. Således at Ungeafdelingen nu er en del af Børn, Unge og Familier, mens Ungeafdelingen tidligere var den del af Social Sundhed og Beskæftigelse. Jeg har derfor ikke relateret det samlede antal af henvendelser i 2023 i relation til Børn, Uddannelse og Kultur til antal henvendelser i 2022.

### **Henvendelserne er fordelt på områdets forskellige afdelinger på følgende måde:**

Børn- og Familiecenteret	13 henvendelser (13 henvendelser i 2022)
Ungeenheden	3 henvendelser (14 henvendelser i 2022)
Skole	16 henvendelser (5 henvendelser i 2022)

Herudover har jeg i 2 tilfælde været i dialog med ledelsen i Børn, Uddannelse og Kultur om samarbejdet mellem forvaltningen og Borgerrådgiveren.

Ud af de 34 henvendelser vedrørende Børn, Uddannelse og Kultur er 23 besvaret af Borgerrådgiveren.

7 henvendelser er sendt til besvarelse i forvaltningen. Af disse har forvaltningen i 3 tilfælde bekræftet og beklaget borgernes oplevelser, og i 4 tilfælde har forvaltningen givet borgerne en uddybende forklaring på den sagsbehandling, der er foretaget i sagen – ofte også ledsaget med en beklagelse af borgerens oplevelse.

Det er min vurdering, at forvaltningen generelt udarbejder både grundige og imødekommende besvarelser på de klager eller forespørgsler, jeg sender til dem.

I 3 tilfælde har jeg ydet hjælp til dialogen mellem borger og forvaltning. Endelig har jeg i 1 tilfælde deltaget i et møde mellem forældre og forvaltning.

Nedenfor er en oversigt over, hvad henvendelserne har handlet om i relation til de enkelte afdelinger.

### **Børne og Familiecenteret**

De 13 henvendelser i relation til Børne- og Familiecenteret har handlet om:

Spørgsmål til sagsbehandling	2
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	2
Spørgsmål til en afgørelse	1
Utilfredshed med personalets optræden	2
Oplevelse af manglende inddragelse	1
Oplevelse af lang sagsbehandlingstid	1
Oplevelse af manglende råd og vejledning	1
Manglende afgørelse	1
Sparring med personalet	1
Hjælp til en ansøgning	1

### **Ungeenheden**

3 henvendelser vedrørende Ungeenheden har i 2 tilfælde handlet om forældres oplevelse af lang sagsbehandlingstid og i 1 tilfælde handlet om forvaltningens håndtering af følsomme personoplysninger.

### **Uddannelse**

De 16 henvendelser vedrørende Uddannelse har handlet om:

Spørgsmål til sagsbehandling	6
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	2
Oplevelse af personalets optræden	2
Oplevelse af manglende inddragelse	2
Manglende svar	1
Oplevelse af utilstrækkelig støtte	1
Manglende udførelse af bevilget støtte	1
Borgerrådgivers hjælp til at deltage i møde	1

Det fremgår af ovenstående oversigter, at der er tale om et bredt spekter af problemstillinger vedrørende de forskellige afdelinger i Børn, Uddannelse og Kultur, som forældre har ønsket at drøfte med eller klage over til Borgerrådgiveren. Det er ikke min vurdering, at der på baggrund af de henvendelser, jeg har modtaget i 2023, kan identificeres generelle bekymrende problemstillinger i Børn, Unge og Kultur.

Det er selvfølgelig ikke det samme som, at der ikke i konkrete tilfælde har været anledning til en dialog med forvaltningen om den sagsbehandling, der er foretaget eller forvaltningens kommunikation og samarbejde med konkrete forældre.

Jeg bemærker også, at der er sket en stigning i antal henvendelser vedrørende Uddannelse. Jeg har på baggrund af mit datamateriale ikke noget grundlag for at vurdere baggrunden for stigningen. Jeg vil selvfølgelig have en opmærksomhed på, om stigningen fortsætter. Ligesom jeg også har en generel

opmærksomhed på, om henvendelsernes indhold giver mig anledning til en nærmere drøftelse med forvaltningen.

## 2.8 Henvendelser vedrørende Social, Sundhed og Beskæftigelse

Jeg har i 2023 registreret 64 henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørende Social, Sundhed og Beskæftigelse.

Jeg gør i den forbindelse opmærksom på, at der er foretaget en organisationsændring siden Borgerrådgiverens beretning for 2022. Således at Ungeafdelingen nu er en del af Børn, Unge og Familier, mens Ungeafdelingen tidligere var den del af Social Sundhed og Beskæftigelse. Jeg har derfor ikke relateret det samlede antal af henvendelser i 2023 i relation til Social, Sundhed og Kultur til antal henvendelser i 2022.

### Henvendelserne er fordelt på områdets forskellige afdelinger på følgende måde:

Det Specialiserede Socialområde	11 henvendelser (3 henvendelser i 2022)
Borgerservice	2 henvendelser (2 henvendelser i 2022)
Sundhed og Omsorg	12 henvendelser (5 henvendelser i 2022)
Beskæftigelse	38 henvendelser (40 henvendelser i 2022)

Herudover har jeg i 1 tilfælde været i dialog med øverste ledelse om samarbejdet mellem forvaltningen og Borgerrådgiveren.

47 henvendelser er besvaret af Borgerrådgiveren – heraf har jeg i 6 tilfælde sparret med personalet om sagsbehandling og samarbejde og kommunikation med borgerne.

I 3 tilfælde er forvaltningen anmodet om at forholde sig til borgerens henvendelse og sende et skriftligt svar til borgeren med kopi til Borgerrådgiveren, og i 6 tilfælde har jeg anmodet forvaltningen om at kontakte borgeren for at få løst den problemstilling, borgeren har henvendt sig med.

Jeg har herudover i 4 tilfælde deltaget i borgeres møde med forvaltningen, i 2 tilfælde været mødeleder ved et dialogmøde mellem borger og forvaltning og i 2 tilfælde deltaget i et personalemøde for en dialog om de henvendelser, jeg har modtaget vedrørende Social, Sundhed og Beskæftigelse.

De henvendelser, jeg har modtaget fra borgerne, har handlet om mange forskellige forhold i den sagsbehandling og kommunikation, de har oplevet i Social, Sundhed og Beskæftigelse.

Nedenfor er en beskrivelse af de emner, borgerne har henvendt sig om i relation til de enkelte afdelinger.

### Det Specialiserede Socialområde

De 11 henvendelser i relation til Det Specialiserede Socialområde har handlet om ti forskellige emner:

Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	1
Spørgsmål til sagsbehandlingen	1
Oplevelse af lang sagsbehandlingstid	1
Spørgsmål til betydningen af en afgørelse	1
Oplevelse manglende inddragelse	1
Oplevelse utilstrækkelig støtte	1
Utilfredshed med personalets optræden	2
Spørgsmål til borgerrådgiverens kompetencer	1
Sparring med personalet	1
Borgerrådgivers hjælp til at deltage i møde	1

## Borgerservice

De 2 henvendelser vedrørende Borgerservice har handlet om spørgsmål til sagsbehandlingen og hjælp til at klage over en afgørelse.

## Sundhed og Omsorg

De 12 henvendelser vedrørende Sundhed og Omsorg har handlet om:

Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	2
Spørgsmål til sagsbehandlingen	1
Utilfredshed med personalets optræden	1
Spørgsmål til borgerrådgiverens kompetencer	1
Oplæg og dialog om borgerrådgiverfunktionen	1
Sparring med personalet	4
Hjælp til at klage over en afgørelse	1
Borgerrådgivers hjælp til at deltage i møde	1

## Beskæftigelse

De 38 henvendelser i relation til Beskæftigelse har handlet om:

Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	8
Spørgsmål til sagsbehandlingen	11
Oplevelse af lang sagsbehandlingstid	7
Hjælp til at klage over en afgørelse	1
Spørgsmål til betydningen af en afgørelse	3
Manglende svar	3
Utilfredshed med personalets optræden	1
Spørgsmål til borgerrådgiverens kompetencer	1
Sparring med personalet	1
Borgerrådgiverens hjælp til at deltage i møde	2

Det fremgår af ovenstående oversigter, at der er tale om et bredt spekter af problemstillinger vedrørende de forskellige afdelinger i Social, Sundhed og Beskæftigelse, som borgerne har ønsket at drøfte med eller klage over til Borgerrådgiveren. Det er ikke min vurdering, at der på baggrund af de henvendelser, jeg har modtaget i 2023, kan identificeres generelle bekymrende problemstillinger i Social, Sundhed og Beskæftigelse.

Det er selvfølgelig ikke det samme som, at der ikke i konkrete tilfælde har været anledning til en dialog med forvaltningen om den sagsbehandling, der er foretaget eller forvaltningens kommunikation og samarbejde med konkrete borgere.

## 2.9 Henvendelser vedrørende Teknik og Miljø

Jeg har i 2023 behandlet i alt 6 henvendelser i relation til Teknik og Miljø.

4 henvendelser er besvaret af Borgerrådgiveren, i 1 tilfælde har jeg anmodet forvaltningen om at kontakte en borger for en løsning på et konkret og afgrænset problem, uden at der har været tale om en egentlig klage. I 1 tilfælde har jeg deltaget i en borgers møde med forvaltningen.

De 6 henvendelser vedrørende Teknik og Miljø har handlet om 6 forskellige emner nemlig spørgsmål til sagsbehandling eller sagsbehandlingsprocedure, spørgsmål til borgerrådgiverens kompetencer, manglende

svar på en henvendelse, spørgsmål til en afgørelse og endelig anmodning om min deltagelse i et borgerens møde med forvaltningen.

### 3 Afrunding

Jeg har i 2023 registreret i alt 121 henvendelser mod 105 i 2022. Det er min vurdering, at der er tale om et mindre udsving, og at der i talmateriale af min størrelse forventeligt er forskelle i antal henvendelser fra det ene år til det andet, uden at det skal tillægges en signifikant betydning. Jeg er selvfølgelig opmærksom på, om der sker markante stigninger i antal henvendelser, og om der kan udledes en forklaring på eventuelle stigninger. I så fald kontakter jeg forvaltningen for en dialog om udviklingen.

75 % af borgernes henvendelse er besvaret af mig, hvor jeg har ydet rådgivning, uden at forvaltningen har været involveret i at besvare borgerens henvendelse.

Idet borgernes henvendelser har omhandlet mange forskellige spørgsmål eller problematikker, finder jeg heller ikke i denne beretning anledning til at fremhæve nogle generelle sagsbehandlingsmæssige udfordringer i forvaltningen i Odder Kommune. Jeg har i denne beretning i stedet anført nogle opfordringer og forslag til, hvad forvaltningen efter min opfattelse med fordel fortsat kan have fokus på for at bedre betjeningen af og samarbejdet med kommunens borgere.

Det er min erfaring, at der kan være meget værdifuld læring ved med interesse at lytte til og forstå de frustrationer, borgere oplyser, at de har oplevet i forbindelse med sagsbehandlingen og samarbejdet med forvaltningen – som en form for serviceeftersyn fra et borgerperspektiv.

Mange af de borgere, der henvender sig til mig, giver udtryk for, at de ikke har oplevet en retfærdig eller forståelig proces – og det kan medføre manglende tillid til sagsbehandlingen og den eventuelle afgørelse, der på et tidspunkt træffes i sagen.

Derfor har jeg som borgerrådgiver fokus på, at sagsbehandlingsreglerne følges. For de har netop til formål at sikre overholdelse af nogle grundlæggende retssikkerhedsprincipper for borgerne, når de er underlagt myndigheders sagsbehandling. Sagsbehandlingsregler kan måske virke som bureaukratiske og sekundære i forhold til, om en borger får den hjælp, de anmoder om og er berettiget til. Men sagsbehandlingsbureaukrati er efter min opfattelse netop fundamentalt vigtigt for, at sagerne oplyses tilstrækkeligt og behandles korrekt, og at der dermed kan træffes lovmedholdelige afgørelser.

I mit daglige arbejde er jeg således optaget af at medvirke til at sikre, at borgerne i Odder Kommune oplever inddragelse, gennemsigtighed samt helhed og hurtighed i sagsbehandlingen. At borgerne hjælpes til at have overblik over deres sagsforløb, at dokumentation på sagen er tilstrækkelig, og at de afgørelser borgerne modtager er ledsaget af fyldestgørende begrundelser og retvisende klagevejledning. Og når kommunikationen nogle gange går i hårdknude mellem borger og forvaltning så at bidrage til at genetablere dialogen og samarbejdet mellem borger og forvaltning.

Alt dette kan kun foregå i samarbejde og dialog med forvaltningen. Som jeg fortsat oplever at have et frugtbart og konstruktivt samarbejde med. Jeg finder det positivt, at personalet i vidt omfang kontakter mig for en nærmere drøftelse af en henvendelse fra mig for dialog om forløbet og mulighed for at uddrage læring. Jeg oplever velvillighed i forhold til at afholde møder med borgerne og mig om borgernes frustrationer eller spørgsmål, ligesom jeg tager det som udtryk for, at medarbejdere opfatter samarbejde med mig som hjælpsomt, da flere borgere oplyser, at det er en ansat i Odder Kommune, der har opfordret dem til at kontakte mig.

Og med disse ord afrundes borgerrådgiverens beretning for 2023.

## Bilag 1 – Metodiske bemærkninger

Henvendelserne til Borgerrådgiveren udgør ikke et repræsentativt udsnit af den samlede borgeroplevelse af sagsbehandlingen i kommunen. Man skal derfor være forsigtig med at sammenligne på tværs af afdelinger, fra år til år – og på tværs af kommuner for den sags skyld.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren er at betragte som en indikator – frem for statistisk håndfaste beviser for, hvordan det står til med sagsbehandlingen i Odder Kommune. En indikator, som selvfølgelig kan være stærk eller svag afhængigt af antallet af henvendelser, der handler om samme problemstillinger. I det lys kan én henvendelse give anledning til overvejelser om eller gennemførelse af justeringer i procedurer og sagsbehandlingsskridt hos både sagsbehandler og på afdelingsniveau. Omvendt vil 10 henvendelser om det samme emne ikke nødvendigvis tale for, at man tilpasser sagsbehandlingen herefter.

Ved tolkning af tallene er det også vigtigt at være opmærksom på, at nogle områder har en højere grad af borgerkontakt end andre. Det er således af væsentlig betydning, om et område varetager opgaver med et myndighedspræg overfor borgerne, eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver. Opgaver med et stærkt myndighedspræg er i denne sammenhæng for eksempel afgørelser, der vedrører borgerens forsørgelsesgrundlag, hjælp og støtte til den daglige livsførelse, familieforhold eller andre sociale forhold. Opgaver med et mindre indgribende myndighedspræg er i denne sammenhæng mere serviceorienterede opgaver såsom for eksempel udstedelse af pas og kørekort.

Henvendelserne registreres i forhold til den afdeling henvendelsen vedrører. Henvender borgeren sig om flere forhold, der vedrører flere afdelinger, registreres der én henvendelse per afdeling.

Hvis en borger henvender sig flere gange indenfor kort tid om samme emne i samme sag, så registreres henvendelsen kun én gang. Hvis samme borger henvender sig om et nyt emne vedrørende samme afdeling som tidligere, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse. Hvis en borger, som har henvendt sig tidligere om en anden sag, henvender sig igen, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse.

Afhængig af sagens kompleksitet og borgerens behov for hjælp kan det i nogle tilfælde være nødvendigt at have flere møder eller samtaler med en borger for at udrede sagen eller få klargjort, hvad borgeren behøver hjælp til. I de tilfælde registreres kun en henvendelse.

Antallet af henvendelser er således ikke en oversigt over, hvor mange kontakter, der har været til Borgerrådgiveren i alt, ligesom opgørelsen ikke indikerer noget om, hvor mange ressourcer, der er anvendt på den enkelte henvendelse.

For at synliggøre funktionens anvendelse af ressourcer registreres det også, når Borgerrådgiveren præsenterer funktionen i forvaltningens forskellige afdelinger eller for politiske udvalg eller brugerråd. Af samme årsag registrerer jeg, når jeg holder oplæg omkring for eksempel sagsbehandlingsregler, god forvaltningsskik, konflikthåndtering, kommunikation med borgere med mange henvendelse/klager, og når personalet henvender sig til mig for sparring om en sag eller samarbejdet med en borger.

## Bilag 2 – Borgerrådgiverens virksomhed og praksis

Borgerrådgiverfunktionen i Odder Kommune er en del af et tværkommunalt samarbejde med seks andre kommuner – Randers, Norddjurs, Skanderborg, Favrskov, Horsens, Skive og Hedensted kommuner, og vi er i alt fem ansatte til at varetage opgaverne.

Borgerrådgiveren i Odder Kommune deltager i et borgerrådgiver-netværk med borgerrådgivere fra de godt 80 kommuner, der for nuværende har en borgerrådgiverfunktion. Vi har et uformelt struktureret samarbejde med Folketingets Ombudsmand og Ankestyrelsen.

Borgerrådgiveren er en uvildig instans, hvis opgave er at medvirke til at styrke dialogen mellem borgere og forvaltning. Borgerrådgiveren tilbyder uafhængig rådgivning og vejledning til borgere, som oplever en konkret usikkerhed eller tvivl om, hvorvidt deres henvendelse til kommunen er blevet behandlet korrekt.

### Hos Borgerrådgiveren kan Odder Kommunes borgere eller virksomheder:

- Få hjælp til at forstå en afgørelse fra kommunen
- Få information og rådgivning om, hvordan man klager over kommunens afgørelser, og hvem der kan behandle en given klage
- Klage over kommunens sagsbehandling, personalets optræden, udførelse af praktiske opgaver m.v.
- Få hjælp til at få genskabt dialogen med kommunens medarbejdere, hvis der er opstået konflikter i en sag
- Komme med forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og borgerbetjening kan forbedres
- Anmode Borgerrådgiveren om at deltage som bisidder, hvis der er en samtale, borgeren er utryk ved eller forventer kan blive ubehagelig. De kan her få hjælp til at forberede sig til samtalen og efterfølgende til at samle op på aftaler og konklusioner på mødet
- Få hjælp til at komme videre med en klage, hvis man har oplevet diskrimination i kommunen

### Kontakt og træffetider

Borgerrådgiverfunktionen varetages i Odder Kommune af borgerrådgiver Karin Lambert, som kan kontaktes på mobil 30 56 77 51 og e-mail: borgerraadgiver@odder.dk.

Borgerrådgiveren træffes hver dag på mail og telefon.

Borgerrådgiveren kan træffes på Rådhuset i Odder Kommune på tirsdage og onsdage. Borgere opfordres til at lave en forudgående aftale om et personligt møde.

## **Bilag 3 - Borgerrådgiverens vedtægter**

# **VEDTÆGT FOR BORGERRÅDGIVEREN**

## **Kapitel 1**

### ***Generelle bestemmelser***

#### ***Borgerrådgiverens overordnede funktion***

§ 1. Odder Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Odder Byråd og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen ledes af Borgerrådgiveren, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e.

§ 2. Borgerrådgiveren varetager nærmere af Odder Byråd fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

#### ***Formålet med Borgerrådgiveren***

§ 3. Formålet med Borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Odder Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Odder Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

#### ***Borgerrådgiverens forhold til Odder Byråd og dens udvalg mv.***

§ 4. Odder Byråd ansætter og afskediger Borgerrådgiveren.

§ 5. Borgerrådgiveren er uafhængig af de stående udvalg, Borgmesteren og forvaltningen.

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Odder Byråd, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af disse. Odder Byråd kan dog pålægge Borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Odder Byråd, hvor Borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for Borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med foreslag og anbefalinger til Odder Byråd eller forvaltningen.

Stk. 2. Direktionen orienteres om den årlige beretning.

Stk. 3. Beretningen offentliggøres.

## **Kapitel 2**

### ***Borgerrådgiverens kompetence og opgaver***

### ***Borgerrådgiverens kompetence***

**§ 7.** Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens økonomiudvalg og stående udvalg, Borgmesteren og forvaltningen, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Odder Byråds virksomhed.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle klager mv. over

- 1) sagsbehandling,
- 2) personalets adfærd,
- 3) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed),
- 4) diskrimination.

*Stk. 3.* Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager mv. over

- 1) det politisk vedtagne serviceniveau,
- 2) spørgsmål vedrørende kommunens personale – og ansættelsesforhold,
- 3) spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer,
- 4) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.
- 5) Forhold, som Odder Byråd har behandlet og taget stilling til.

*Stk. 4.* Borgerrådgiveren må endvidere afvise at behandle forhold, som har været bedømt af Økonomiudvalget, de stående udvalg eller Odder Byråd.

### ***Borgerrådgiverens opgaver***

**§ 8.** Borgerrådgiverens faste opgaver består i at bistå borgere, der er utilfredse med Odder Kommunes handlinger og unladelser, herunder ved

- a) at behandle klager over Odder Kommune,
- b) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Odder Kommune,
- c) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Odder Kommune, og
- d) at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltningen og borger.

### ***Indgivelse af klage***

**§ 9.** Klager til Borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i sagen.

*Stk. 2.* Klager over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

**§ 10.** Borgerrådgiveren afgør selv, om en klage giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af klagen, undersøgelsen skal omfatte.

**§ 11.** Klagen skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er begået.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af klagefristen i stk. 1, hvis

- 1) klagen har fortsat fornøden retlig interesse for borgeren,
- 2) det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt

3) en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlige regler og principper.

*Stk. 3.* Hvor de i stk. 2 nævnte hensyn ikke samlet er opfyldt, kan Borgerrådgiveren i ganske særlige tilfælde i stedet lægge vægt på, om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

### ***Iværksættelse af undersøgelser og inspektion***

**§ 12.** Borgerrådgiveren kan, efter samråd med Odder Byråd, gennemføre inspektion og generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Odder Byråds virksomhed.

### **Kapitel 3 Sagens oplysning**

**§ 13.** Forvaltningen er forpligtet til at meddele Borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af Borgerrådgiveren.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren kan afkræve forvaltningen skriftlige udtalelser. Forvaltningen kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare Borgerrådgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

*Stk. 3.* Borgerrådgiveren kan besigtige ethvert tjenestested og har adgang til samtlige lokaler og lokaliteter i kommunen.

### ***Frist for svar til Borgerrådgiveren***

**§ 14.** Forvaltningen skal besvare Borgerrådgiverens henvendelser inden tre uger, medmindre Borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

*Stk. 2.* Hvis forvaltningen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere Borgerrådgiveren om dette samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

### ***Medvirken til forbedringer***

**§ 15.** Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for brugerne af Odder Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltningen og medarbejdere i kommunen, herunder ved

- 1) at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer, jf. § 6,
- 2) at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen,
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv.,
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter o.l. til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne og
- 5) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

## **Kapitel 4**

### ***Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion***

**§ 16.** Borgerrådgiveren skal bedømme, om Odder Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

**§ 17.** Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde.  
Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger.

*Stk. 2.* Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele Borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktionen, det respektive stående udvalg eller Odder Byråd om forholdet.

*Stk. 3.* Såfremt Borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal Borgerrådgiveren orientere forvaltningen og give meddelelse om sagen til Odder Byråd.

### ***Principperne om udtømt dialog og inddragelse***

**§ 18.** Uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden Borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv., før vedkommende forvaltning mv. i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

*Stk. 3.* Hvis en klage ikke giver Borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling mv., kan sagen afsluttes, uden at Borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for vedkommende forvaltning mv.

## **Kapitel 5**

### ***Personale, organisation, tavshedspligt mv.***

**§ 19.** Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale, i overensstemmelse med Odder Kommunes personalepolitik og i samarbejde med Odder Kommunes personalechef.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren er ansvarlig for, at medarbejderne inden for Borgerrådgiverens område til enhver tid er i besiddelse af de nødvendige kompetencer.

**§ 20.** Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som Borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Det samme gælder Borgerrådgiverens personale.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren skal respektere borgerens anonymitet, hvis borgeren fremsætter begæring herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste undtagen i helt særlige tilfælde, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

## **Kapitel 6** ***Tilbage melding og offentlighed***

### ***Løbende tilbage melding***

**§ 21.** Borgerrådgiveren fører løbende dialog med forvaltningen om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. og orienterer forvaltningen om sine overordnede konstateringer.

### ***Offentlighed***

**§ 22.** Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

## **Kapitel 7**

### ***I kraft træden***

**§ 23.** Denne vedtægt træder i kraft den 1. august 2020.