

Årsberetning 2023

Borgerrådgiver Ann Berit Jensen



**nordfyns
kommune**

Indholdsfortegnelse

Forord	3
1. Grundlaget for borgerrådgiveren	4
2. Formål, opgave og kompetence	4
3. Aktiviteter for borgerrådgiveren i 2023	6
4. Overblik over henvendelserne til borgerrådgiveren	6
5. Henvendelsernes fordeling	7
6. Mønstergenkendelse	10
7. Eksempler på klager fra borgere	11
8. Borgerråd giverens handling ved klager	17
Klager	17
Styrket dialog	18
Hjælp til klageproces	18
Løst hos borgerrådgiveren	18
Henvendelsen er afvist	19
9. Citater fra borgere om deres oplevelse i kommunen	19
10. Borgerrådgiverens handling ved henvendelser af andre årsager	20
Vejvisning eller videreformidlet til fagområderne	20
Vejledning	20
Intern sparring	21
11. Opfølgning på anbefalinger fra 2022 til forbedret sagsbehandling	22
12. Borgerrådgiverens generelle anbefalede opmærksomhedspunkter på tværs af direktør- og fagområder	24
13. Anbefalinger fra borgerrådgiveren til direktør- og fagområderne	25
14. Fokuspunkter i 2024	29
15. Bilag 1, Kontakt og mødeform med borgerrådgiveren	30
16. Bilag 2, Borgerrådgivernetværk	30
17. Bilag 3, Borgerrådgiverens samarbejde med fagområderne	30
18. Bilag 4, Psykologisk tryghed, samt hvad er forråelse?	31

Forord

Formålet med beretningen er at give en orientering om aktiviteter og erfaringer som borgerrådgiveren har observeret i årets løb. Et indblik som både kommunikerer løbende og med denne beretning for perioden 1. januar 2023 – 31. december 2023. Beretningen henvender sig bredt til offentligheden, borgere, direktør- og fagområder og politikere. De cases og borgercitater, som indgår, er valgt for at illustrere problemstillinger og gøre beretningen mere læsevenlig. En borgerrådgiver hjælper ikke alene borgere i konkrete sager, men giver også politikere, ledelse og medarbejdere et indblik i organisationen.

Funktionen blev etableret i marts 2022 i Nordfyns Kommune. I denne årsberetning vil der være fokus på, hvorvidt borgerbetjening og sagsbehandling i fagområder, institutioner mv. giver borgerne retssikkerhed ved at overholde gældende lovgivning, god forvaltningsskik og kommunens vedtagne politikker.

Fejl og problemer betyder ikke nødvendigvis dårlig service og kvalitet, hvis problemerne løses og fejlene rettes. Henvendelserne til borgerrådgiverfunktionen giver mulighed for at se tingene med borgernes øjne og opdage fejl- og mangler samt uhensigtsmæssigheder – dette for hele tiden at forbedre retssikkerheden og borgerservicen for borgerne i Nordfyns Kommune.

Beretningen kan ikke ses som et generelt udtryk for kvaliteten i sagsbehandlingen eller borgerbetjeningen i Nordfyns Kommune. 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. Som borgerrådgiveren er jeg opmærksom på primært at være i kontakt med borgere, der er utilfredse med kommunens håndtering af deres sag, og jeg er derfor opmærksom på, at det er borgerens oplevelse.

2023 har været et spændende og travlt år. Efter den første årsberetning i februar 2023 har der været en stigning i henvendelserne samt, at de henvendelser der har været, har været tungere sager, som tager længere tid. En del af tiden er også brugt på at lære kommunen endnu bedre at kende, få rammerne for funktionen på plads samt fortælle om borgerrådgiverfunktionen i organisationen og i sammenhænge, hvor borgere eller kommunens samarbejdspartnere mødes. Det tager tid at få udbredt at der nu er en borgerrådgiverfunktion og derfor er der stadig fokus på at udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen. Det er en dynamisk funktion, der udvikles i dialog med fagområderne og borgerne. Derfor skal der også i fremtiden bruges tid og afsættes ressourcer til at skabe klarhed og forventningsafstemning omkring funktionens muligheder og hjælp til både borgere og de enkelte direktør- og fagområder.

Som borgerrådgiver er jeg optaget af at styrke borgernes retssikkerhed, og at borgerens møde med kommunen er positivt. Et led til opnåelse af dette er, at sikre læring sker på de enkelte fagområder. Læringen skal sikre, at de fejl og forsømmelser der er konstateret, ikke gentages. Det tager tid at skabe tillid og respekt, og som borgerrådgiver er mit ønske, at alle på sigt vil opleve, at funktionen nytter og kan bruges. For at arbejde med det, handler det i høj grad om at anvende borgernes erfaringer med kommunen til at skabe positive udviklende forandringer til gavn for både borgere og ansatte i Nordfyns Kommune.

”Som borgerrådgiver er jeg optaget af at styrke borgernes retssikkerhed, og at borgerens møde med kommunen er positivt.”

1. Grundlaget for borgerrådgiveren

Justitia, der er Danmarks første uafhængige tænketank, som har til formål at styrke fokus på og respekten for grundlæggende retsstatsprincipper i offentligheden, blandt myndigheder, eksperter og beslutningstagere i Danmark såvel som internationalt, udgav i 2020 rapporten: **”Borgerrådgivere – en sikring af borgernes retssikkerhed”**.

Rapportens primære anbefaling var, at Borgerrådgiverordningen skulle gøres obligatorisk for alle kommuner. Justitia formulerer følgende omkring borgerrådgiverfunktionen:

”Borgerrådgivere er en slags kommunale ombudsmænd, der på flere måder bidrager til at forebygge fejl og mangler i sagsbehandlingen, og som kan hjælpe borgere, der har svært ved at varetage deres interesser og retssikkerhed. De har et udadvendt blik, hvor de vejleder og rådgiver borgerne, herunder ved at bistå borgeren, når kommunikationen mellem borger og forvaltning er gået i hårdknude, og ved at hjælpe borgeren med at klage over en afgørelse. De har også et indadvendt blik, hvor de fører tilsyn med kommunernes administration, herunder ved at undervise og sparre med sagsbehandlerne i forvaltningen”.

Hele rapporten fra Justitia kan læses på: <https://justitia-int.org/wpcontent/uploads/2020/10/>

Borgerrådgiveren skal bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed og understøtte en god kommunikation mellem borgerne og Nordfyns Kommune. Borgerrådgiverfunktionen sikrer, at borgere, der ønsker at klage over behandlingen af deres sag, kan få en objektiv vurdering af deres forløb.

I Nordfyns Kommune er borgerrådgiverfunktionen forankret under Kommunalbestyrelsen jf. § 65 e i Kommunestyrelsesloven og er en uvildig rådgiver, som er uafhængig af direktør- og fagområderne, stabe og politiske udvalg. Dette sikres ved at borgerrådgiveren refererer direkte til kommunaldirektøren samt stabschefen for Strategi og politik, og borgerrådgiveren afgør selv, hvordan en henvendelse skal behandles.

Læs mere om [arbejdsgrundlaget for borgerrådgiveren](#).

2. Formål, opgave og kompetence

Alle borgere og virksomheder i Nordfyns Kommune kan henvende sig til borgerrådgiveren via telefon eller sikker mail, eller via digital post. Borgerrådgiveren tager sig af henvendelser inden for alle kommunens fagområder.

Borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens administration og har til opgave at:

I [arbejdsgrundlaget for borgerrådgiveren](#) står det bl.a. beskrevet, at borgerrådgiveren kan træde til som mægler i sager, hvor borger og fagområde har svært ved at opnå fælles forståelse i en sag og generelt skal bidrage til at genskabe den gode dialog i sager, hvor der er behov for det. Inden et møde skal der så vidt muligt sikres en forventningsafstemning om formål og rollefordeling, så alle er indforståede med dette.

Borgerrådgiveren skal rådgive borgere i konkrete henvendelser fra borgerne vedrørende sagsbehandling, personalets adfærd, udførelsen af praktiske opgaver og diskrimination.

Når borgerrådgiveren modtager en henvendelse fra en borger omkring en konkret sag, tager borgerrådgiveren kontakt til lederen for/nøglepersonen på det område, sagen vedrører. Denne kontakt har til formål at bane vejen for det produktive samarbejde mellem borgerrådgiver, sagsbehandler og borger med henblik på at løse den konkrete udfordring bedst muligt. Samarbejdet med administrationen skal være tillidsbaseret og via sparring have fokus på forbedringer i sagsbehandlingen og dialogen med borgerne.

- *Hjælpe borgerne med at finde vej i systemet, fx med at forstå en skrivelse eller en afgørelse og med at finde vej i den kommunale organisation,*
- *Yde vejledning i forbindelse med klager og hjælpe med at formulere klagen, samt vejlede borgeren om dennes rettigheder i forhold til sagsbehandlingen fx hvor lang tid, sagsbehandlingen må vare,*
- *Rådgive borgere i konkrete henvendelser fra borgerne vedr. sagsbehandlingen, personalets adfærd, udførelse af praktiske opgaver og diskrimination,*
- *Styrke dialogen mellem borgerne og Nordfyns Kommune, hvis en sag er gået i hårdknude,*
- *Bære viden tilbage i organisationen for at sikre læring og forbedring i kommunen.*

Borgerrådgiveren har fokus på kommunens værdier og strategier, som er Nordfyns Kommunes grundlæggende søjler for hele den administration og borgerbetjening, der foregår i kommunen – og som er vedtaget politisk.

Nordfyns Kommunes fire værdier:

Ordentlighed – Troværdighed – Åbenhed - Synlighed

Nordfyns Kommunes har udarbejdet en ny Organisationens Strategi- og Udviklingsplan 2023-2026

Visionen er styrende for den måde Nordfyns Kommune løser kerneopgaven for og med borgere, foreninger og virksomheder.

Strategien og udviklingsplanen beskriver, hvad organisationen skal styrke for på sigt at indfri visionen og lykkes med de politiske mål og ambitioner.

De fire forudsætninger er:

- **Ny velfærd;** vi gentænker vores velfærdsløsninger
- **Kvalificerede medarbejdere;** vi tiltrækker og tilknytter kvalificerede medarbejdere
- **Digitalisering og teknologi;** vi bruger digitalisering og ny teknologi i løsning af kerneopgaven
- **Tillid og tryghed;** vi fremmer en kultur baseret på tillid og tryghed.

Hele Strategi- og Udviklingsplanen kan læses her:

[Organisationens Strategi- og Udviklingsplan 2023-2026 \(nordfynskommune.dk\)](https://www.nordfynskommune.dk/organisationens-strategi-og-udviklingsplan-2023-2026)

Borgerrådgiveren oplever mange positive reaktioner på, at der findes en borgerrådgiver, og mange giver udtryk for, at de synes, det er godt med en borgerrådgiverfunktion.

Selvom funktionen nu har eksisteret i næsten 2 år, er der stadig flere borgere i Nordfyns Kommune, som endnu ikke ved, at funktionen findes i kommunen. Dette viser, at det tager lang tid at implementere nye tiltag, og der skal arbejdes løbende på at udbrede viden om funktionen.

3. Aktiviteter for borgerrådgiveren i 2023

Som borgerrådgiver arbejder jeg kontinuerligt med at udbrede kendskabet til funktionen og med at få et godt samarbejde både internt og eksternt i kommunen.

Hvis borgerrådgiverfunktionen skal lykkes, skal flere ting være på plads, men en af de vigtigste faktorer for, at borgeren oplever en forandring, er, at jeg som borgerrådgiver har et samarbejde med de ansatte i de forskellige direktør- og fagområder.

Eksternt samarbejde:

- 27. januar 2023 - Samarbejds møde i Frivilligcenter Nordfyn
- 2. marts 2023 - Deltagelse ved Sundhedscaféen, som arrangeres i samarbejde med Ældre Sagens Motionsvenner i Morud v/ forebyggelseskonsulent Majken Holmgård.
- 6. marts 2023 – Samarbejds møde i Frivillighedscenter jf. vidensdeling med frivillige bisiddere.
- 19. april 2023 – Oplæg ved Bedre Psykiatri, Nordfyns generalforsamling
- 27. september 2023 – Oplæg ved Bedre Psykiatri, Nordfyns pårørende cafe`
- 16. november 2023 – Oplæg for 'Dameklubben' i Krogsbølle klubhus

Internt samarbejde:

- Deltagelse ved workshop omkring strategi for samarbejde og tillid (Handicap og Psykiatri) den 14. marts 2023
- Løbende opfølgninger med kommunaldirektøren og stabschefen for Strategi og Politik
- Løbende deltagelse på Strategisk chefforum
- Deltagelse hver 3. måned til erfaringsudveksling i referencegruppen jf. strategien for samarbejde og tillid (Handicap og Psykiatri)
- Løbende opfølgninger med fagområderne hver 3. måned
- Løbende deltagelse på personale møder i organisationen
- Herudover samarbejder borgerrådgiveren med kommunens landdistriktskoordinator, forebyggelseskonsulenter samt interne medarbejdere i kommunen for at få mest viden om de aktiviteter, der findes i og uden for kommunen.

4. Overblik over henvendelserne til borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren har i perioden den 1. januar til den 31. december 2023 modtaget 217 henvendelser. Til forskel fra sidste år har der været flere tungere sager, med længere forløb hos borgerrådgiveren.

217

henvendelser

En borger kan kontakte borgerrådgiveren med flere forskellige problemstillinger, og det registreres i så fald som én henvendelse pr. problemstilling. Da der i år har været utrolig mange henvendelser med mange problemstillinger fra samme borgere, er dette dog ikke ført 100 pct. til protokol, og derfor er tallet på de 217 henvendelser i nogen grad misvisende, idet nogle (en gruppe på ca. 15) har haft meget lange forløb med op til 10 forskellige problemstillinger. Nogle henvendelser kan klares med en telefonsamtale, andre løber over flere måneder med samtaler (mægler møder), undersøgelser, kontakt til fagområderne mv.

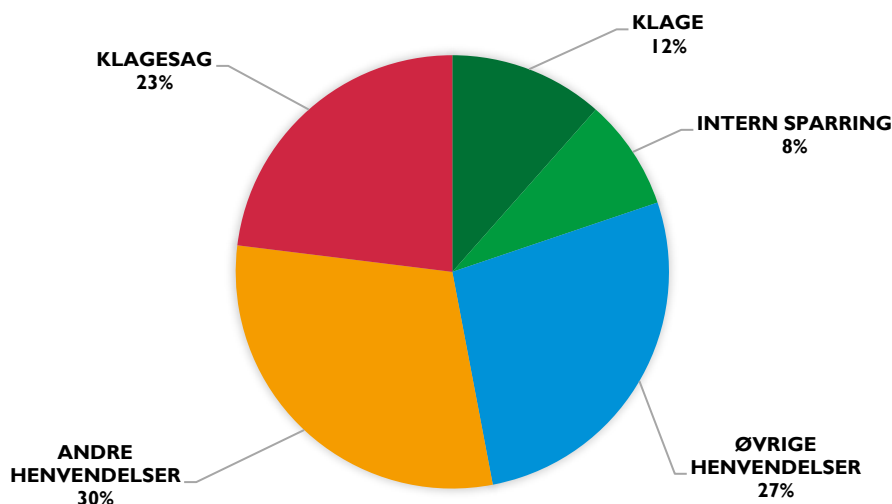
Af de 217 henvendelser har 50 af klagerne givet anledning til en nærmere sagsbehandling hos borgerrådgiveren. Definitionen af, hvornår en henvendelse giver anledning til nærmere behandling, er, at der er tale om en henvendelse, hvor fagområdet bliver bedt om uddybende oplysninger om henvendelsen, eller borgerrådgiveren går i nærmere dialog med fagområdet/borgeren om henvendelsen. Henvendelserne er af meget forskellig karakter og svinger lige fra simple spørgsmål, der straks kan besvares, over henvisning til andre afdelinger, personer eller organisationer, til tunge og komplicerede sager, der kræver vejledning og kontakt over længere tid og evt. mæglingsmøder.

Registreringen fortæller noget om, hvilke forhold der giver borgeren anledning til at kontakte borgerrådgiveren, og den giver mulighed for at identificere mulige udviklingsområder eller tendenser i kommunens sagsbehandling.

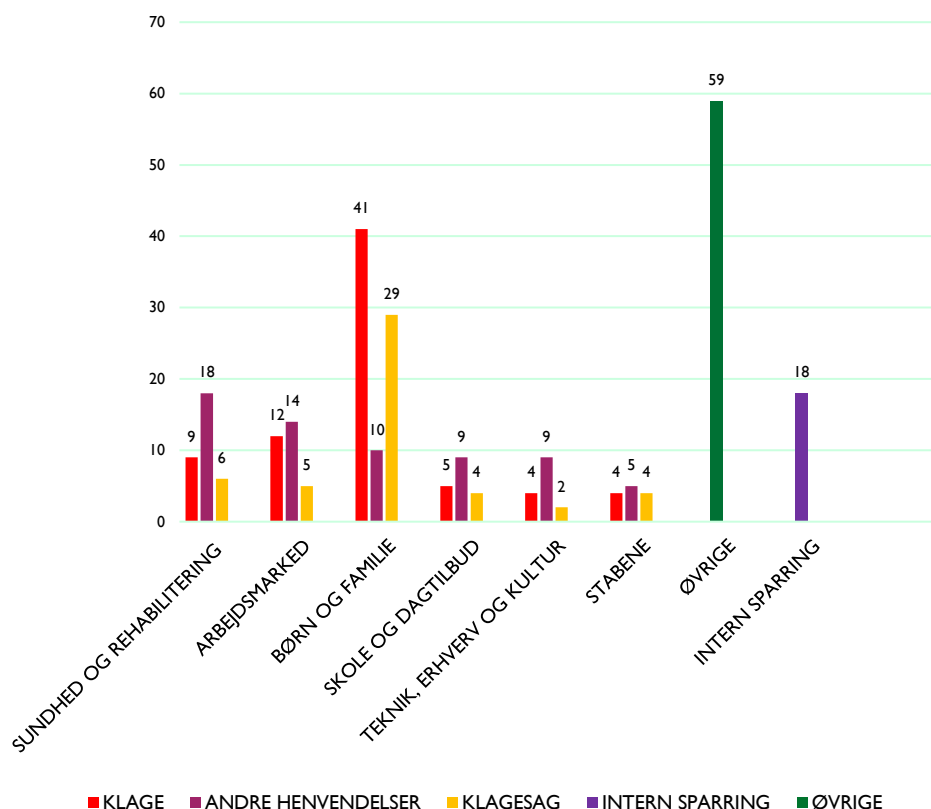
Det er vigtigt at understrege, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til det samlede antal sager i kommunen i samme periode er marginalt. Endvidere at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren afhænger af flere faktorer, herunder borgernes kendskab til funktionen og de enkelte borgeres ressourcer. Derfor kan det samlede sags antal ikke alene bruges til at sige noget om den absolutte eller generelle kvalitet af kommunens borgerservice og sagsbehandling.

5. Henvendelsernes fordeling

De 217 henvendelser fordeles således:



Fordeling af klager, Andre henvendelser til fagområdet, Klagesag, Intern sparring og Øvrige henvendelser



'**Klage**' dækker over henvendelser, hvor borgeren er utilfreds med noget i sin sag. Det kan enten være en afgørelse eller den måde, borgeren har følt sig mødt af kommunens ansatte.

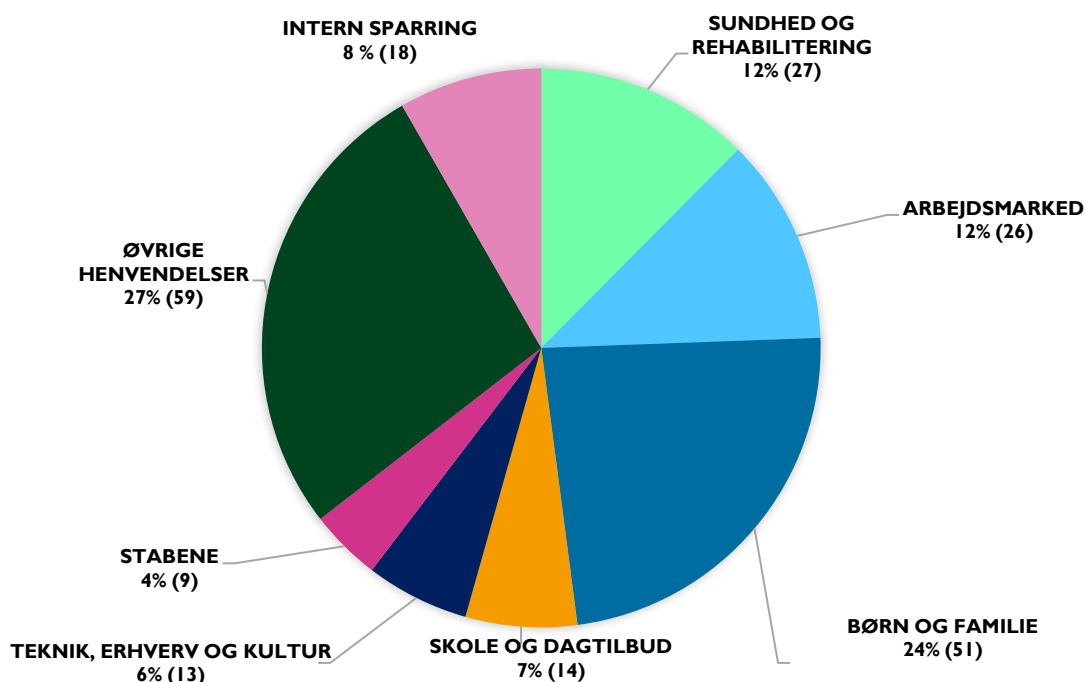
'**Andre henvendelser**' er inden for det enkelte fagområde, hvor borgerrådgiveren har hjulpet borgeren, uden der er oprettet en klagesag, her har der været tale om råd- og vejledning.

'**Klagesag**' dækker over tilfælde, hvor borgerrådgiveren er gået ind i sagen, og har deltaget på mæglermøde, hentet sagsakter, eller på anden måde været involveret i sagen.

'**Øvrige**' dækker over henvendelser fra borgere, som har ønsker om nogle forbedringer i forbindelse med sagsbehandling, overholdelse af lovgivningen og det generelle serviceniveau i kommunen (som borgerrådgiveren ikke kan gå ind i). Det dækker ligeledes over opmærksomhedspunkter, som borgerne ønsker, at borgerrådgiveren får viden om, til forbedring af servicen i kommunen. 'Øvrige' dækker endvidere over de henvendelser, hvor borgeren har brug for vejledning eller hjælp til at finde den rette afdeling/medarbejder. Når borgerne henvender sig med 'andet', fungerer borgerrådgiveren som en form for udvidet servicefunktion i kommunen og bidrager dermed til, at borgeren får en god service og bliver guidet i den rigtige retning til den relevante instans som fx Udbetaling Danmark, Skat, Familieretshuset, Polit, der kan hjælpe. Borgeren får derved et hurtigt svar på et spørgsmål eller brugbar vejledning.

'**Intern sparring**' dækker over tilfælde, hvor borgerrådgiveren er kontaktet af fagområdet for at få råd- og vejledning. Dette har i år fået sin egen søjle, da der har været en stor tilgang med intern sparring.

Fordelingen på de i alt 217 henvendelser og klager



Diagrammet viser en total oversigt over de henvendelser, som borgerrådgiveren har modtaget i perioden den 1. januar 2023 til den 31. december 2023. Fordelingen af henvendelser er næsten ligeligt fordelt på de to fagområder: Social og Arbejdsmarked, samt Børn og Unge. Det er forventeligt, at det er fra disse fagområder, der er kommet flest henvendelser, idet det er her, der bliver sagsbehandlet sager om borgernes sociale og økonomiske forhold. Lignende forhold ses i andre kommuner. Dog har der i indeværende år været en stor tilgang af sager på børn og ungeområdet – og det er inden for dette fagområde, borgerrådgiveren har haft flest sager. En del af sagerne har været, og er af længerevarende forløb.

Direktørområde Social og Arbejdsmarked med 24 pct. Området dækker fagområderne: Sundhed og Rehabilitering, hvor størstedelen af sagerne kommer fra afdelingen Myndighed, Handicap og Psykiatri, samt Arbejdsmarked, som dækker de tre afdelinger Job og Virksomhed, Job og Udvikling og Team Rehabilitering.

Direktørområde Børn og Unge med 31 pct.:, som dækker over fagområderne Børn og Familie samt Skole- og dagtilbud.

Direktørområde Teknik, Erhverv og Kultur med 6 pct.:, som dækker fagområderne Plan- og Kultur (Bibliotek og Borgerservice), Drift, Natur og Miljø.

Stabene med 4 pct.:, som dækker Økonomi og Løn (kontrolgruppen) samt Strategi og Politik.

Øvrige henvendelser med 27 pct.

Intern sparring med 8 pct.

6. Mønstergenkendelse

I 2023 har der været 75 klagehenvendelser, og en nærmere analyse af disse giver mulighed for at identificere visse tendenser i kommunens sagsbehandling. Da klagehenvendelserne fordeler sig på seks fagområder, er der stor spredning i, hvad der klages over og hvor henne.

KLAGEPUNKTER	Arbejdsmarked	Sundhed og Rehabilitering	Børn og Familie	Skole og Dagtilbud	Teknik, Erhverv og Kultur	Stabene	I alt
Forvaltningsloven	5	3	21	2	3	4	38
Begrundelse							
Klagevejledning	1	1	2	1	1	2	8
Indhentelse af oplysninger							
Partshøring	2	1	6		1	1	11
Vejledning (forkert/manglende)		1	5	1	1	1	9
Aktindsigt	2		8				10
Offentlighedsloven	1	2	5	1		3	12
Notatpligt	1	2	5	1		3	12
Forvaltningsskik mv.	14	11	81	12	3	3	124
Koordineret indsats	2	2	3				7
Betjening af borgere							
Inddragelse	2	1	9	3		1	16
Orientering om sagens gang eller status	3	3	9	2	1		18
Sagsbehandlingstid og mangel på svar	2	1	25	3	1	1	33
Sprogbrug	3	2	10				15
Venlig og hensynsfuld optræden		1					1
Manglende hjælp	2	1	25	4	1	1	34
Hjemmelspørgsmål	2	1	3				6
Afgørelser	2	1	3				6
Databeskyttelse	1	1	3			1	6
Persondataloven/GPDR	1	1				1	3
Berigtigelse, sletning eller blokering			3				3
Retsgrundsætninger	5	7	31	4		1	48
Genoptagelse		1	4				5
Sagsoplysning/officialprincippet	2	1	3	1		1	8
Klagesagsbehandling	3	4	16	3			26
Manglende hjemmel			1				1
Manglende afgørelse		1	7				8
I alt	28	25	144	19	6	12	234

Som det fremgår af tabellen med klagepunkter, falder størstedelen af emner, som borgerrådgiveren har behandlet som klagesager inden for temaet ”forvaltningsskik”, og forvaltningsloven, samt under kategorien retsgrundsætninger.

Tallene tegner et billede med et mønster som skiller sig ud i Børn og Familie hvor der har været flest klager, og dermed flest klagepunkter.

7. Eksempler på klager fra borgere

I år udgør klagerne 1/3 af det samlede antal henvendelser på 217. 75 af henvendelserne er klager (og nogle borgere har ved én henvendelse flere klagepunkter), og disse påkalder sig naturligt en væsentlig del af opmærksomheden her i årsberetningen såvel som i borgerrådgiverens løbende dialog med fagområderne. I det ovenstående afsnit er et der være et skema som beskriver den mønstergenkendelse, som borgerrådgiveren har set med de indkomne klagepunkter. Eksemplerne tager afsæt i sager der har været i årets løb.

Eksempel på klage, fagområde: Børn og Unge (Familieafdelingen)

Borgerrådgiveren bliver kontaktet af fagområdet Team Job og Udvikling, som fortæller de har en borger, der ikke føler sig ordentligt behandlet i Børn og Unge. De forespørger om borgerrådgiveren vil komme på Rådhuset i Søndersø og deltage i et møde, så borgeren kan få hjælp i sin børnesag. Grundet den sag borgeren har verserende i Børn og Familie, er det svært for borgeren at komme i gang med de jobrettede aktiviteter. Borgeren er frustreret og vred over den manglende inddragelse. Borgeren føler sig forurettet, da Børn og Familieafdelingen har taget parti (borgers oplevelse) til den anden forældre, som har lavet en underretning om påstået vold, som skulle være falsk.

Sagen er den, at borgeren aldrig er blevet partshørt jf. en underretning, der er lavet på borgerens barn. Man har i Børn og Familie vurderet, at borger ikke skulle partshøres om den afgørelse der er truffet i forbindelse med, at der i sagen er truffet afgørelse om udarbejdelse af §50 børnefaglig undersøgelse.

Den børnefaglige undersøgelse §50 skulle efter den lovbestemte tidsfrist have været færdig i **september 2023**. Hertil skal man uanset sagens indhold (såfremt man er part i sagen) partshøres, når der træffes afgørelse i en sag – *(Dog kan der i meget særlige tilfælde efter § 19, stk. 2, nr. 1, undlades partshøring, hvis det efter oplysningerne og sagens beskaffenhed må anses for ubetænkeligt at træffe afgørelse i sagen på det foreliggende grundlag).*

I årets løb er der blevet større synlighed af borgerrådgiverfunktion internt, hvilket har medført, at fagområderne rækker ud efter borgerrådgiveren når de sidder med komplicerede sager, hvor borgerrådgiveren kan bruges til at bygge bro mellem borgerne, eller andre fagområder.

Eksempel på klage, fagområde: Børn og Unge (Familieafdelingen)

”Vi har som familie stiftet bekendtskab med flere familiekonsulenter fra familiehuset, som vi kun har haft gode oplevelser med. Desværre har flere af disse fundet andre græsgange pga. dårligt arbejdsmiljø samt frustrationer over ikke at kunne yde den støtte og hjælp som familierne havde brug for. Vi har desværre oplevet flere fejl og mangler på journalføring, som har givet os mistillid og utryghed. Vi har oplevet socialrådgiver som ikke lytter, ikke indhenter status og handler ud fra egen interesser. Vi har børn som knækkede pga. socialrådgiverens indgriben. Vi har flere i vores omgangskreds og bekendtskab som ikke tør bede kommunen om hjælp og støtte til deres børn og familien pga. den måde kommunen har behandlet os på. Vi er blevet mødt af en ledelse ved vores kommune, der ikke påtager sig ansvar, de svarer ikke på henvendelser, ej heller klager, så en kommune som ikke lytter til sine borgere”.

Borgerrådgiver har været bindeled til familien, og har bistået familien i deres klager. Der er sendt en underretning fra fagfolk d. 1. december 2023. Borger fortæller d. 18.1.23, at de stadig ikke er blevet kontaktet af børn og familieafdelingen jf. den underretning der er indsendt.

Eksempel på klage, fagområde: Børn og Unge (Familieafdelingen)

Borgerrådgiveren bliver kontaktet af en borger, som er yderst bekymret for begge sine børn. På borgere-ns ene barn er der lavet seks underretninger, som her fra hhv. skole, læge og Head Space – som alle beskriver stor bekymring for barnet. Børn og familie vurderer, at barnet ikke er i direkte risiko, og vælger derfor ikke at iværksætte nogen indsats. Barnets mor er frustreret, da hun er bange for hvad betydning det har for hendes datter, og hun kontakter borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren er i dialog med ledelsen, som fortæller at de ikke er bekymret og deres vurdering er, at der skal laves en børne-faglig undersøgelse, som vil være færdig ca. 8 måneder efter den første underretning er indgået (4 må-neder for sent jf. der udregnes fra den første underretning er indkommet). Moren valgte med rådgiv-ning at kontakte Ankestyrelsen og indgive en underretning om forholdene, hvorefter Børn og familieaf- delingen hurtigt herefter iværksatte en kontaktperson. Familien har aldrig modtaget en afgørelse på, at der skal udarbejdes en børnefaglig undersøgelse, det fremgår af sagsakterne (på handleplanen (som burde være en foreløbig handleplan jf. den børnefaglige undersøgelse ikke er færdig/påbegyndt). Den børnefaglige undersøgelse er stadig ikke påbegyndt, og den første underretning er tilbage fra marts 2023. Borger fortæller, at de aldrig har modtaget en afgørelse om, at der skal udarbejdes børnefaglig undersøgelse, ej heller en afgørelse om, at der er iværksat en foreløbig foranstaltning i form af en kon- taktperson – Hvor det i handleplanen fremgår, at det er foranstaltet kontaktperson.

Morens andet barn er svært udfordret og har flere diagnoser. Her er der ligeledes lavet underretninger, som ikke er behandlet, og hvor der ikke har været afholdt en børnesamtale. I denne sag er der ikke udarbejdet §50 børnefaglig undersøgelse, der dog oprettet en skabelon til §50 og i alle felterne står der: *"Det er vurderet, at der ikke er behov for udarbejdelse af BFU, idet at der ansøges om handicap- kompenserende ydelser"* – der foreligger ikke nogen afgørelse på at der ikke skal udarbejdes undersø- gelse. Der er dog lavet en afgørelse jf. Servicelovens §52.6 om at iværksætte en kontaktperson – hvor der ligeledes heller ikke foreligger en lovpligtig handleplan jf. Servicelovens §140. Der kan som ud- gangspunkt ikke foranstalles jf. Servicelovens §52, når der ikke er udarbejdet en børnefaglig undersø- gelse (så skal der være i forbindelse med, at man har valgt at iværksætte støtte sideløbende med udar- bejdelsen af den børnefaglige undersøgelse.

Moren fortæller, at hun er opslidt af de sagsforløb hun har kørende i Børn og Familieafdelingen. Hun fortæller, at hun er ved at blive en anden udgave af sig selv, da hun er så sur og vred over den måde de håndterer sagerne på.

Moren udtaler: *"Jeg troede de skulle hjælpe os som familie, og selvfølgelig mest børnene – men der er sket lige det modsatte. De hjælper på ingen måde, tværtimod – de gør man tvivler på sig selv, og de ringer aldrig tilbage, eller svarer på de spørgsmål man har. Jeg er sygemeldt og får det dårligere af at have disse sager kørende, det er så opslidende. Jeg håber snart der er nogle, der tager ansvar her i kommunen".* Hertil fortæller moren, at hun i sagerne kan se, der mangler notater – i de aktindsigter hun har modtaget er der mangler. Dette mangler hun stadig at afgørelse på. *Det føles som om, de ikke helt ved hvad de laver i afdelingen, og de har ikke styr på de paragraffer, de arbejder med, og det er mega utrygt som forældre.*

Borgerrådgiver er i dialog med fagområdet, jf. en redegørelse for de manglende sags skridt herunder manglende afgørelser.

En gruppe af henvendelser kommer fra borgere, der ønsker hjælp til den formaliserede kla-geproces i forbindelse med en verserende sag i kommunen, typisk i form af at indgive en klage inden for klagefristen til Nordfyns Kommune. Det kan fx være, at borgeren ikke selv er i stand til at formulere en skriftlig klage. En del borgere har mange følelser i klemme, fx i for- bindelse med afslag, der vedrører deres børn eller deres ydelsesgrundlag, og har behov for at gøre opmærksom på, at de føler sig uretfærdigt behandlet.

Eksempel på klage, fagområde: Sundhed og Rehabilitering (Aktiv pleje og omsorg)

Borgerrådgiveren bliver kontaktet af nogle pårørende, som ikke er tilfredse med den hjemmehjælp deres forældre modtager, og de synes ikke, at deres samarbejde med kommunen fungerer optimalt. De pårørende mener, at der bl.a. er tale om dårlig kommunikation, faglighed og en utilfredsstillende måde, der bliver talt til deres forældre af noget af det plejepersonale, der kommer i hjemmet.

De pårørende kontakter borgerrådgiveren for at få hjælp til at få løst deres udfordring. Borgerrådgiveren kontakter lederen fra hjemmeplejen, og der bliver aftalt et mæglermøde hos borgeren, hvor de pårørende til deres forældre bliver inviteret, samt visitator, og leder af hjemmeplejen, samt den hjemmehjælper der er tilknyttet familien.

Til mødet bliver de problemstillinger der er i samarbejdet drøftet, og der bliver lavet nye konkrete tiltag, som skal genopbygge tilliden og det gode samarbejde mellem de pårørende (og deres forældre) og hjemmeplejen, og der bliver lavet planer, som alle kan godkende.

Borgerrådgiverens rolle i sagen er lille, men borgerrådgiveren har fået samlet de personer der skulle med til mødet, og har sikret, at den gode dialog kan føre til et godt fremadrettet samarbejde – og familien er tilfredse med den måde sagen er blevet løst på. Borgerrådgiveren er efter mødet ude af sagen.

Borgerrådgiveren deltager af og til på mæglermøder, og det har ofte en god virkning på sagen. Borgerrådgiveren afslutter altid et sådant møde, med at afklare om borgeren igen føler tillid til at samarbejdet herefter kan fortsætte, og borgerrådgiveren er herefter ude af sagen.

Eksempel på klage, fagområde: Arbejdsmarked (Team Rehabilitering)

Borgerrådgiveren har igennem en længere periode været på en sag, hvor en borger kontakter borgerrådgiveren, da borgeren mener, der er sket flere fejl og forsømmelser i borgerens sag. Da borgerens sag går flere år tilbage, går borgerrådgiveren ikke ind i de gamle sagsakter (jf. borgerens ansættelsesvilkår – at sagen kun må være 1 år gammel). Men i denne sag prøver borgerrådgiveren at hjælpe både borger og fagområde med at belyse sagen og se, hvilke bevægemuligheder, der er inden for lovgivningen og på den måde sagsbehandlingen er udført.

Borgerrådgiveren har i den forbindelse deltaget i en del møder med borgeren i sagen, og en del sparring med personalet (med samtykke fra borger) for at opnå en forståelse for, hvorfor sagen er gået i hårdknude. Efter flere møder og genvurdering og indhentelse af nye sagsakter får borgeren bevilliget førtidspension.

I denne sag, har det været givtigt, at borgerrådgiveren har samarbejdet med fagområdet for at få fundet den optimale løsning for borger, hvor borgerrådgiver har været bindeled mellem borger og fagområdet – og har været med til at kunne 'oversætte' de ting, der har været svære og komplicerede i sagen.

Flere borgere fortæller, at de ønsker at være anonyme, men at de gerne vil dele deres oplevelser med borgerrådgiveren, da de ikke ønsker, andre skal gennemleve det, de har oplevet. Her er det borgerrådgiverens opgave at prøve at hjælpe borgeren med ikke kun at fokusere på følelserne, som er helt forståelige, men også på de faktuelle forhold, som borgeren ønsker at klage over, fx hvis der mangler partshøring, notater, indhentelse af oplysninger eller andet i sagsbehandlingen.

Eksempel på klage, fagområde: Børn og Unge (Pladsanvisningen)

En borger kontakter borgerrådgiveren, da hun har brug for hjælp til sin regning hos pladsanvisningen – hvor hun ikke har fået stoppet sin betaling – da der er sket et overlap. Borgeren er meget frustreret og fortæller, at hun har ringet og snakket med dem om, at hendes barn ikke længere havde behov for pladsen.

Borgerrådgiveren indgår i en dialog med pladsanvisningen, som er meget samarbejdsvillige efter de har fået et udlæg af fortællingen fra borgerrådgiveren fra borgerens perspektiv. Borgeren får herefter sine penge tilbage og barnet bliver udmeldt af den pågældende institution. Borgeren er yderst taknemmelig, og sagen bliver herefter afsluttet.

I andre sammenhænge kan borgeren få svar på, hvorvidt borgerrådgiveren vurderer, at en klage vil være udsigtsløs. I sådanne situationer er det selvfølgelig i sidste ende borgerens eget valg, hvorvidt de ønsker at klage eller ej, men det kan hjælpe til en afklaring af talt situationen igennem.

Eksempel på klage, fagområde: Børn og Unge (Familieafdelingen)

En sag hvor borgerrådgiveren bliver kontaktet i august grundet sagen er gået i hårdknude.

"Vores oplevelse er generel bare dårlig med børn og familieafdelingen. Vi startede med at kontakte børn og familieafdelingen tilbage i oktober 2022, da vores søn ikke var i god trivsel, og vi var bekymret for hans udvikling. Her fik vi af vide, at man ikke kunne ringe ind og lave en underretning, men at det skulle foregå på nettet på deres såkaldte underretningsskemaer – som så er til professionelle og ikke til vi familier! Vi bliver efter de har modtaget vores underretning indkaldt til møde for at gennemgå underretningen – men da socialrådgiveren bliver syg bliver mødet aflyst og vi hører aldrig mere til den underretning!

Vi har aldrig haft en underretningssamtale /partshøring. Det er ret så vildt og så useriøst. Generelt er der ikke hul igennem til børn og unge, og der er svært at komme igennem. Når vi kontakter kommunen får vi ingen svar, ingen ringer igen og heller ikke selvom der har været afholdt møder, så bliver der ikke fulgt op på de aftaler der indgået med ledelsen".

Borger fortæller, at de eneste, der har prøvet at gøre en forskel, er de administrative medarbejdere i børn og familieafdelingen og lederen af familiehuset.

"Hele oplevelsen med vores barn har været kaotisk, det har været frustrerende og opslidende, vi har ikke følt os noget værd og vi har følt os til grin og har været ked af det, og jeg er blevet mere syg af forløbet i børn og familieafdelingen. De har i ledelsen gjort mig til en dårligere udgave af mig selv. Jeg føler de laver narrativer om os, som er usande og de fordrejer sandheden og manipulere med sagsforløbet. Der er en chef der lyver over for os, og det har han gjort flere gange – det er simpelthen så flabet og respektløst. Jeg har ikke noget godt at sige, for de bliver bare ved med at behandle os så dårligt. De bliver ved med at komme med nye undskyldninger for deres manglende arbejde. De overholder heller ikke Ankestyrelsens anbefalinger, og de overholder ikke deres notatpligt overhovedet. Det er så pinligt. Jeg føler mig så til grin, at skulle lave alle de klager – og det er så udmattende, og der sker intet bagefter.

Det man hele tiden glemmer, er at vi hverdag kæmper en kamp hjemme med vores barn – og så skal kæmpe med kommunen. Vi har slet brug for at have flere bekymringer vi har bare brug for hjælp! Det er så uprofessionelt den måde vores sag er håndteret, og man undres over de skal kunne forvalte at hjælpe vores børn og unge i Nordfyns Kommune. En simpel sag bliver grundet dårlig sagsbehandling og manglende overholdelse af eget værdigrundlag til en meget kompleks og ikke mindst nok en dyr sag for kommunen. Jeg har grædt mange gange, det er så opslidende. Vi bliver indirekte klandret for ikke at kunne samarbejde, og hvis der er noget vi kan så er det at samarbejde – men igen bliver der lavet fortællinger om os, som på ingen måde er sande – det er så uacceptabelt. Vi oplever at der er nogle magtsyge ansatte. Der er heller ikke lavet nogen handleplan for den indsats der nu endelig er kommet i gang for vores barn. Det er styringsredsskab for indsatsen og den er også styrende for den økonomiske indsats kommunen har iværksat (lovpligtig) Min sygemelding bliver forlænget da jeg har fået det dårligt grundet den manglende sagsbehandling og uordentlige måde vi bliver behandlet".

Borgerrådgiveren har deltager på et par møder med fagområdet, og har stået til rådighed for familien ved deres frustrationer omkring håndteringen af deres barns sag, samt bistået ved de klager familien har indsendt.

I sagen er der overskridelse af frist for udarbejdelse af børnefaglig undersøgelse §50, som i første omgang var færdig i juni 2023 (3 måneder forsinket jf. underretning fra oktober 2022) – Den udarbejdede undersøgelse var udarbejdet snævre, undersøgelsen fik derved ikke belyst alle barnets udfordringer, så der blev aftalt, at der skulle udarbejdes en ny – den nye undersøgelse ligger endnu ikke færdig, selvom familien fik lovnin på hurtig proces. På sagen er der endnu ikke udarbejdet en foreløbig handleplan af de iværksatte indsatser i form af kontaktperson, samt behandling fra specialiseret indsat, som blev iværksat i oktober 2023.

En underretning kan ringes ind til Børn og Unge, den skal ikke foreligge på skrift. Der skal i forbindelse med en underretning være en underretningssamtale/partshøring – og en vurdering af om der skal afholdes børnesamtale. Der er 4 måneder (lovpligtig tidfrist) til udarbejdelse af en §50 børnefaglig undersøgelse, og ved en foranstaltning §52, skal der foreligge en handleplan §140, når der er foranstaltet efter Servicelovens §52.

Det er inden for børn og ungeområdet, at der i år har været flest klager. Det strækker fra små fejl til store alvorlige klagepunkter, som borgerne har været utilfredse med. Det ses, når borgerne henvender sig til borgerrådgiveren, at borgerne selv har været inde og læse jura/serviceloven, da de føler deres barns sag, ikke bliver håndteret korrekt, og at der foregår lovmæssige brud i deres sager. En del borgere sætter sig derfor ind i stoffet, for at kunne følge med i den sagsbehandling der foregår.

Eksempel på klage, fagområde: Børn og Unge (Familieafdelingen)

Borgerrådgiveren bliver i april 2023 kontaktet af en familie, som undrer sig over at der er lavet en anonym underretning på deres børn, som omfatter der skulle foregå vold i familien. Familien siger, at det absolut er usandt, og det på ingen måde er sket. De er frustrerede over at deres børn har været til børnesamtaler som de ikke har fået viden om.

Borgerrådgiveren har vejledt om, at det er korrekt, at der ved mistanke om vold og overgreb jf. Overgrebspakken skal afholdes fremskudte børnesamtaler uden forældrenes viden/samtykke jf. SL § 155a, stk. 2, og at sagen er håndteret korrekt jf. de oplysninger borgerrådgiveren har fået oplyst.

Familien vil gerne have borgerrådgiveren til at gå ind i deres sag, da de mener børnenes, og deres retssikkerhed er truet grundet den måde børn og familieafdelingen håndterer sagen på, Familien synes det forgår meget uordenligt, og uprofessionelt. Deres oplevelse er, at deres børn har været til afhøring hos kommunens socialrådgivere, og de er af politiet blevet anbefalet at klage over den manglende kvalitet i de børnesamtaler der har været afholdt. I gennemgang af sagen ses der flere fejl i sags håndteringen. Børn og familieafdelingen vælger i første omgang at træffe afgørelse om at lukke sagerne, men sagerne bliver genåbnet omkring fire måneder senere, da man i børn og familieafdelingen har haft en ekstern konsulent til at gennemgå sagen, og han vurderer at sagerne skal genåbnes jf. alvoren og bekymringsgrad for børnene, og der træffes nye afgørelser om udarbejdelse af §50 børnefaglig undersøgelse. Familien vælger, at ansætte en advokat, da sagen iflg. dem er kørt helt af sporet. Børnene har i perioden ikke modtaget hjælp, og der er ikke iværksat nogen foranstaltning sideløbende med undersøgelserne. Forældrene fortæller, at deres familie er faldet fra hinanden, grundet det lange uafsluttede forløb.

Underretningen indkom i april 2023, og borgerrådgiveren modtog d. 14. januar 2024, en mail om at man nu vil gå i gang med at udarbejde de børnefaglige undersøgelser. Det vil sige, at de børnefaglige undersøgelser muligvis kan ligge færdige ca. 1 år efter underretningen indkom – på en sag, som ledelsen har vurderet er meget alvorlig.

Efter den lovbestemte tidsfrist skulle undersøgelserne have været færdige i august 2023. Familien er meget chokeret over det sagsforløb de har været igennem, og har følt sig så nedværdigende behandlet – Hertil føler familien, at Nordfyns Kommune ikke har ville henligge sagen, af ren chikane og hetz af dem som familie. Familien og deres netværk undre sig over børn og familieafdelingen kan være så bekymret for deres børn, uden de på noget tidspunkt har gjort noget for at hjælpe børnene.

Borgerrådgiveren har påpeget fejl og forsømmelser i sagen, men det har været sag som er gået i hårdknude mellem borgerrådgiver og fagområde (og borgerrådgiverens oplevelse har været, at børn og familieafdelingen ikke har ønsket at samarbejde med borgerrådgiveren omkring sagen). Så i denne sag har borgerrådgiveren ikke kun gøre den store forskel for familien. Men borgerrådgiveren har prøvet at lytte og yde råd- og vejledning til familien.

Serviceoven / Barnets lov

(Det skal for god ordens skyld nævnes, at borgerrådgiveren refererer til "gammel lov – Serviceov". Næste år vil det være den nye "Barnets lov" der vil blive refereret til).

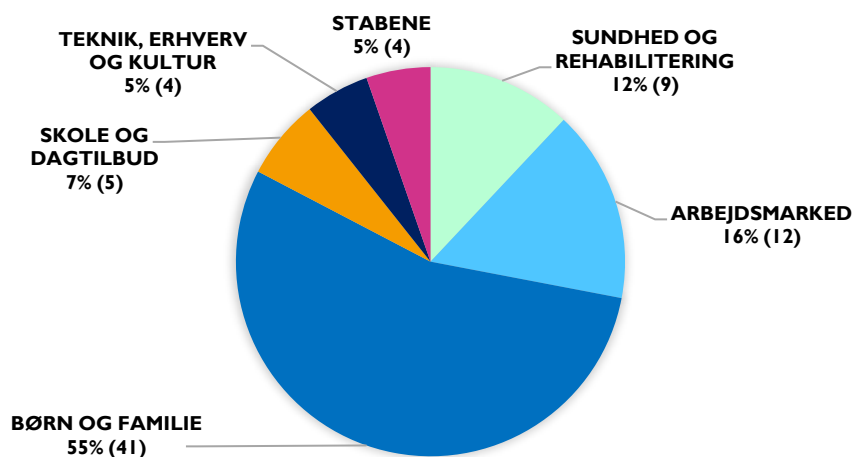
Link til lov og social service: [Serviceoven \(retsinformation.dk\)](https://retsinformation.dk)

Link til Barnets Lov: [Barnets Lov SBST_web.pdf](#)

Klager og klagesager fordelt på direktør- og fagområder, samt stabe

Som det fremgår af diagrammet, fordeler klagerne (75) sig primært således:

Borgerrådgiveren har i år modtaget en del flere skriftlige klager fra borgere, som har haft et stort ønske om, at den øverste ledelse/Borgmester har fået kendskab til deres sag. Når borgerrådgiveren modtager en skriftlig klage, sendes den videre til de rette – herunder også til Kommunaldirektøren og Borgmesteren, såfremt det er borgerens ønske. Herefter er det op til direktør – og fagområdet at svare borgeren på den fremsendte klage.



Direktørrområde Social og Arbejdsmarked med 28 pct.

Dette dækker fagområderne Sundhed og Rehabilitering, hvor størstedelen af sagerne kommer fra afdelingen Myndighed, Handicap og Psykiatri, samt Arbejdsmarked, som dækker de tre afdelinger Team Job og Virksomhed, Team Job og Udvikling og Team Rehabilitering.

Direktørrområde Børn og Unge med 62 pct., som dækker over fagområderne Børn og Familie, samt Skole- og Dagtilbud.

Direktørområde Teknik, Erhverv og Kultur med 5 pct., som dækker fagområderne Plan- og Kultur (Bibliotek og Borgerservice), Drift, Natur og Miljø.

Stabene med 5 pct., som dækker Økonomi og Løn (Kontrolgruppen), samt Strategi og Politik.

[Organisationsdiagrammet for Nordfyns Kommune findes her.](#)

8. Borgerrådgiverens handling ved klager

Klager

I denne kategori optræder henvendelser, der kan betegnes som egentlige klager samt henvendelser, der er karakteriseret ved, at borgeren er utilfreds med samarbejdet med fagområderne og føler sig magtesløs, fx fordi kommunikationen med sagsbehandleren er kørt skævt.

Eksempler på henvendelser under denne kategori:

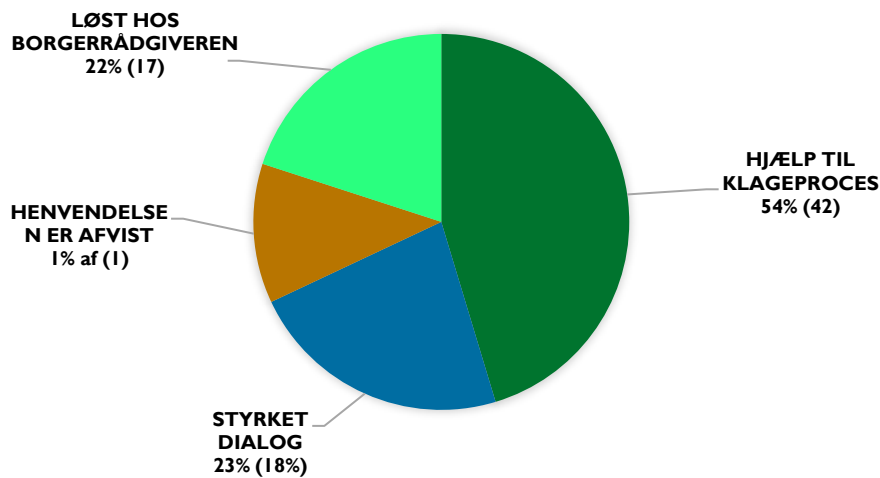
- Borgere, der føler sig nedprioriteret i en konkret sag.
- Borgere, der ønsker hjælp til at klage over en afgørelse.
- Borgere, der ikke er tilfredse med deres forløb og fx ønsker hjælp til at forbedre kommunikationen med fagområderne.

Klagesag

Nogle af de henvendelser, som borgerrådgiveren modtager, bliver registreret som en klage, mens andre bliver registreret som en klagesag. En klagesag er en sag, hvor borgerrådgiveren går "ind" i sagen. Det kan betyde, at borgerrådgiveren deltager på mæglermøder, indhenter sagsakter, eller kigger på den sagsbehandling der er udført, an på problemstillingen borgeren henvender sig med.

I nogle sager har det hurtigt stået klart, at borgeren ikke har fået den korrekte behandling, og at borgerens klage til borgerrådgiveren har været velbegrundet. I disse sager har det hidtil været oplevelsen, at den relevante leder har været hurtig til at gribe sagen og fået rettet op på fejlen. Borgerrådgiveren har derfor ikke behøvet at foretage sig yderligere – andet end at informere borgeren om, at borgeren vil høre fra Nordfyns Kommune.

I andre sager hjælper det borgeren at få drøftet deres forløb med borgerrådgiveren. Her giver det ikke nødvendigvis anledning til, at borgerrådgiveren går aktivt ind i sagen og henter sagsakter, men at borgerrådgiveren hjælper med at få kontakt til de respektive fagområder.



Styrket dialog

I de sager, hvor der er behov for styrket dialog, er der fx opstået stor mistillid til fagområderne, og borgeren har helt opgivet kontakten, da den er gået i hårdknude. Det kan også være sager, hvor borgerne simpelthen ikke får nogle tilbagemeldinger fra fagområdet. Her er det borgerrådgiverens opgave at forsøge at genskabe dialogen og tilliden. I en stor del af disse sager har borgerrådgiveren fungeret som 'mægler' og haft den rolle til møderne.

Behandlingen af sagen indledes med et møde med borgeren. Nogle borgere har borgerrådgiveren haft en eller flere samtaler med for at indkredse problemstillingen, hvad der har været årsagen til, at borgeren fx har følt sig afvist, mistænkeliggjort, talt ned til, uretmæssigt ignoreret, skældt ud eller lignende. Herefter har borgerrådgiveren kontaktet fagområdet, med borgerens samtykke, og indleder en dialog med en beretning om borgerens oplevelse, dette for at forsøge at forbedre samarbejdet og dialogen ved hjælp af et eller flere mæglermøder.

Forud for mæglermøderne har borgerrådgiveren en forventningsafstemning med borgeren og udarbejder i samarbejde med borgeren et udkast med de punkter, som borger ønsker at få drøftet. De opstillede punkter sendes, eller gennemgås med sagsbehandleren inden mødet.

På baggrund af de mæglermøder, der har været afholdt, kan det konstateres, at tilliden kan genskabes, når sagsbehandler og evt. leder lytter til borgerens oplevelser og her beklager, hvis der evt. er sket en fejl, og der laves aftaler med borgeren om det fremtidige samarbejde, og at disse aftaler overholdes. I andre typer er mistilliden så dyb, at den ikke umiddelbart kan genoprettes. Her kan et evt. sagsbehandlerskifte, eller det at få fastlagt klare aftaler omkring, hvad borgeren ønsker fremadrettet, være en vej frem.

Hjælp til klageproces

Borgerrådgiveren kan hjælpe med klageprocessen i form af vejledning om klagefrister, samt hjælp til at formulere en klage med afsæt i borgerens egne ord og argumenter. Det er helt grundlæggende for retssikkerheden, at man som borger har mulighed for at klage over afgørelser. Det er derfor helt afgørende, at fagområderne reagerer på disse henvendelser fra borgere ved at revurdere deres sag og sende den til den rette klageinstans (ofte Ankestyrelsen), hvis afgørelsen fastholdes.

Løst hos borgerrådgiveren

I nogle af sagerne har borgerne fået råd- og vejledning og har efterfølgende været klædt på til selv at gå videre med deres sag. Ved andre af henvendelserne fra borgere har et møde eller telefonsamtalen været tilstrækkeligt for borgeren. I nogle tilfælde har borgerrådgiveren

kunnet være med til at skabe en forståelse for borgerens problemstilling og forståelse for sin sag, og herefter har borgeren ikke længere ønsket at klage – men havde blot brug for en ”oversættelse” af sagens forløb.

Henvendelsen er afvist

Klagen afvises hvis sagen er forældet eller mere end et år gammel, eller hvis borgeren ikke har en individuel eller væsentlig interesse i sagen, eller hvis det ikke er muligt at belyse sagen tilstrækkeligt, eller at borgerrådgiveren ikke har kompetence til at gå ind i sagen.

Hertil er det vigtigt at fremføre, at jeg som borgerrådgiver ikke fører tilsyn med alle tiltag, der igangsættes i kommunen – jeg går ind i de sager, hvor jeg får enkelthenvendelser fra borgere – jf. mit arbejdsgrundlag [Arbejdsgrundlag for borgerrådgiver \(nordfynskommune.dk\)](https://www.nordfynskommune.dk) . Skulle der så her vise sig et mønster/uhensigtsmæssigheder, går jeg videre med de henvendelser, der er kommet og får bragt tingene tilbage til ledelsen.

9. Citater fra borgere om deres oplevelse i kommunen

I årets løb har borgerrådgiveren fået flere henvendelser fra utilfredse borgere, her er et udvalg af borgernes udtalelser – og det er her vigtigt at nævne, at det borgernes oplevelser af deres møde med Nordfyns Kommune.

Afdeling - Familieafdelingen:

”Ingen andre familier skal igennem det vi har oplevet – hvis vi ikke havde været en stærk familie havde vi ikke klaret det”.

Afdeling - Familieafdelingen:

”Mod dumhed kæmper selv guderne forgæves” Udtalelse fra en utilfreds bisidder til en tung børnesag, med flere fejl og forsømmelser – familien fik en mundtlig undskyldning i deres sag af Børn og Familieafdelingen – familien fik bla. en berigtigelse på nogle sagsdokumenter i deres sag, hvor der var lavet grove fejl i de notater, der var lagt på sagen.

Afdeling – Jobcenter og Familieafdelingen:

”Jeg føler jeg bliver kastet frem og tilbage mellem afdelingerne. Det er max forvirrende, jeg ved jo ikke hvilken afdeling der kan hjælpe – jeg ved bare, at mine børn og jeg selv gerne vil have noget hjælp”

Afdeling - Familieafdelingen:

Der mangler ordentlighed i afdelingen, det er nedværdigende at blive behandlet som de behandler os – de vender ikke tilbage med svar – og jeg har måtte rykke for svar så mange gange. Det er en kamp, og det er så hårdt at skulle kæmpe mod kommunen, når det i virkeligheden er dem der burde hjælpe os – og specielt da vi har en anstrengt hverdag med et barn med svære udfordringer.

Afdeling – Jobcenter (Team Rehabilitering):

Jeg føler de trækker min sag i langdrag. Jeg har rykket dem flere gange for svar, men der sker intet. Det føles som om, at de bevist trækker sagen for at spare penge. Føler mig så magtesløs som borger.

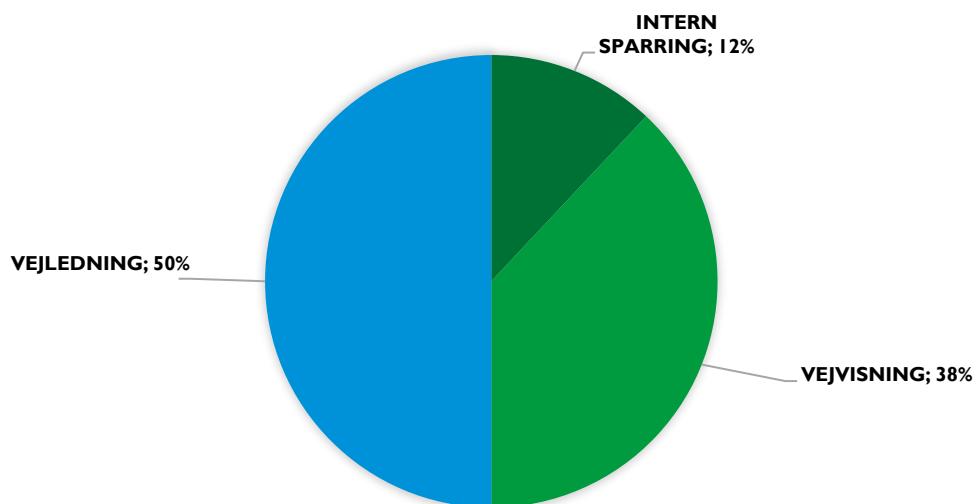
Afdeling - Familieafdelingen:

”Jeg får voksenskæld ud - de skriver bare hvad de vil om mig, og så skriver de videre på noget fra flere år tilbage 5-8 år. De tvinger mig til at forsvare mig selv, det er så nedværdigende at blive behandlet på den måde, og talt ned til – og specielt, da det var mig selv der i tidernes morgen bad om hjælp! Jeg føler mig så stempet. Jeg har også bedt om aktindsigt flere gange, men den er meget lang tid undervejs – Jeg får begrundelsen, at de har travlt i afdelingen”

Afdeling - Familieafdelingen:

”Der er ikke styr på en skid – undskyld mit sprog. Men dem og deres ligegyldige undskyldninger. Der mangler børnesamtale, og notatpligten er heller ikke overholdt – og vi bliver ikke ordenligt vejledt, og partshøring finder heller ikke sted. Og det vi oplever i vores sag er, at fokus bliver flyttet fra barnet til vi voksne (pludselig er det os der er problemet) Det er så sørgeligt, for det er barnet der lider overlast af den manglende hjælp/indsats”

10. Borgerrådgiverens handling ved henvendelser af andre årsager



Vejvisning eller videreformidlet til fagområderne

Borgerrådgiverens hjælp til borgeren består her i at undersøge, hvor borgeren skal rette henvendelse for at få den rette hjælp – både i og uden for kommunen.

Eksempler på henvendelser under denne kategori:

- Borgere, der har brug for specifikt materiale fra kommunen – fx ansøgningsformularer.
- Videreformidlet til fagområde, til rette medarbejder.
- Borgere, der henvender sig til borgerrådgiveren først, fordi de ikke ved, hvor i kommunen de skal henvende sig.
- Borgere, der ikke umiddelbart har fået hjælp eller svar efter deres henvendelse til Nordfyns Kommune og derfor gerne vil have hjælp til at "komme igennem" med deres henvendelse.
- Borgere, der ønsker hjælp og vejledning vedrørende fx tilflytning til Nordfyns Kommune.

I disse sager retter borgerrådgiveren typisk henvendelse til rette fagområde på vegne af borgeren og følger op på, om borgeren får svar på henvendelsen.

Vejledning

Rigtig mange henvendelser handler om helt klassisk vejledning og rådgivning, især i situationer, hvor borgeren er i tvivl om, hvor de skal henvende sig, eller hvor de er i tvivl om, hvordan de skal forholde sig i en bestemt situation.

Eksempler på henvendelser under denne kategori:

- Borgere, der ønsker rådgivning i deres konkrete sag.
- Borgere, der ønsker hjælp til at afklare, hvilken hjælp de er berettiget til fra kommunen – her guider borgerrådgiveren borgeren til den rette afdeling.
- Borgere, der har svært ved at gennemskue systemets krav og muligheder og selve sagsbehandlingen – fx i Jobcenteret og ved børnesager.

Borgerrådgiverens hjælp i disse sager har typisk bestået i at være bindeled mellem fagområderne og borgerne, yde vejledning og forklaret om regler, muligheder og krav samt deltaget i møder (som mægler) mellem borger og fagområdet.

Intern sparring

Under denne kategori optræder henvendelser, der omhandler borgerrådgiverens samarbejde med fagområderne, hvor medarbejdere eller ledere i administrationen har henvendt sig til borgerrådgiveren med konkrete spørgsmål eller for at få sparring ved en problemstilling.

Intern sparring, eksempler:

- Medarbejdere henvender sig med konkrete spørgsmål – fx ved udfordringer i mødet med en borger.
- Medarbejdere eller ledere henvender sig, fordi de har en borger tilknyttet deres afdeling, som oplever udfordringer i mødet med en anden afdeling i kommunen.
- Ledere henvender sig, fordi de ønsker borgerrådgiverens medvirken i konkrete klagesager – fx deltagelse ved mæglermøde med borgeren.
- Forbedringer i kommunen drøftes internt med borgerrådgiveren, jf. den praksis der er i Nordfyns Kommune.

Borgerrådgiverens hjælp består i disse tilfælde typisk i at yde rådgivning til medarbejdere og ledere, deltage i mæglermøder eller kontakte en borger i tilfælde, hvor borgeren selv ønsker hjælp fra borgerrådgiveren.

De ansattes opmærksomhed på, at der findes en borgerrådgiver i kommunen, gør, at borgerrådgiveren kommer tidligere ind i sagerne, end borgerrådgiveren ellers ville gøre, og dermed kan medvirke til at forebygge klagesager, fordi udfordringerne kan afhjælpes i opløbet.

Der har i år været en stigning i intern sparring, og det vurderer jeg som borgerrådgiver som positivt, da jeg har fået flere tilkendegivelser på, at det hjælper fagområderne med de sager de sidder med. Netop det, at jeg ser tingene fra et andet perspektiv, kan gøre, at vi sammen får en ny vinkel på sagen/problemstillingen.

Borgerrådgiveren ser det også som positivt, at borgerrådgiveren inviteres ind i Jobcenteret, Myndighed, Handicap og Psykiatri til at drøfte nogle af de udfordringer/opgaver de har i deres afdelinger. Borgerrådgiveren har i år været med til at kigge/læse/ændre på de brevskabeloner, der sendes ud, og været inviteret til at drøfte, hvad det betyder, når en borger har en partsrepræsentant på deres sag. Disse drøftelser er med til at give læring og udvikling af begreber, og procedurer, alt sammen til gavn for borgere og ansatte i Nordfyns Kommune.

11. Opfølgning på anbefalinger fra 2022 til forbedret sagsbehandling

I dette afsnit opridser borgerrådgiveren kort nogle af de tiltag, der er iværksat på baggrund af anbefalingen fra 2022. Nedenstående er tilbagemeldinger fra de enkelte fagområder.

1) Sagsbehandlingsfrister

Vedr. Sagsbehandlingsfristerne:

Administrationen har gennemført en proces for opdatering af sagsbehandlingsfristerne i januar og februar måned 2023. Derudover har administrationen gennemført en opdateringsproces i oktober og november måned 2023, således at fagudvalgene senest godkendte sagsbehandlingsfristerne i november 2023. Hjemmesiden blev opdateret med de nyeste frister den 22. december 2023.

Fremadrettet vil sagsbehandlingsfristerne ligeledes blive genbehandlet politisk ved årets udgang. Dette for at sikre et passende fokus.

Arbejdsmarked har løbende arbejdet med borgerrådgiverens anbefalinger fra den seneste årsrapport. Her er der, i de enkelte teams, arbejdet særligt med kommunikation med borgeren i forhold til lovgivning, regler, gennemgang af sagsbehandlingsfrister og der arbejdes kontinuerligt med den helhedsorienterede sagsbehandling. Arbejdsmarkedsområdet er løbende i dialog med borgerrådgiver omkring sager og har godt udbytte af konkret sparring, der skaber løbende læring.

Sundhed og Rehabilitering har løbende hen over 2023 arbejdet med borgerrådgiverens anbefalinger. Her er der, i de enkelte teams, arbejdet særligt med kommunikation med borgeren i forhold til lovgivning, regler, gennemgang af sagsbehandlingsfrister og der arbejdes kontinuerligt med den helhedsorienterede sagsbehandling. Sundhed- og rehabilitering er løbende i dialog med borgerrådgiver omkring sager og har godt udbytte af konkret sparring, der skaber løbende læring.

I Sundhed og rehabilitering er der i øvrigt arbejdet med tiltag, som sikrer fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfristerne, samt at myndigheden underretter borgeren, når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanlig. Der er udarbejdet et redskab til brug for ledelsestilsyn og databaseret opfølgning på sagsbehandlingsfristerne.

Der har i 2023 desuden været fokus på implementering af Strategi for Tillid og Samarbejde.

2) Kommunikation / tilgængelighed

3) Vejledningsforpligtigelse/helhedsorienteret sagsbehandling

I det forgangne år har borgerrådgiverens anbefalinger omkring kommunikation/tilgængelighed og vejledningsforpligtigelse/helhedsorienteret indsats været drøftet i kommunens formelle ledelsesfora.

Dette har blandt andet ført til:

- Et genbesøg af telefontiderne i kommunens afdelinger. Herunder en vurdering af at balancere medarbejdernes tilgængelighed for borgere og medarbejdernes mulighed for at bedrive koncentreret sagsbehandling
- Drøftelse og påbegyndt afdækning af mulighederne for phonebot, med det formål at give borgerne bedre og hurtigere service og give mere ro til f.eks. sagsbehandling på fagområderne.

- Retningslinjer for behandling af klager til borgmester, politikere og kommunaldirektør, med det formål at sikre en ensartet behandling af klager til det politiske niveau, samt at sikre overblik over hvilke temaer der giver anledning til sådanne klager med henblik på at uddrage organisatorisk læring heraf.
- Øget fokus på kommunikation i forbindelse med sagsbehandling, herunder forventningsafstemning og dialog med borgerne.
- Styrkelse af helhedsorienteret indsats er indskrevet i Organisationens Strategi- og Udviklingsplan 2023-2026, som et afgørende greb for at vi kan lykkes med velfærdsopgaven i fremtiden.

4) Notatpligt/journalisering

Borgerrådgiveren anbefalede i 2022 fokus på følgende:

Borgerrådgiveren anbefaler, at pligten til at tage notat overholdes (hvor et emne anses for at have væsentlig betydning for eleven/sagen).

Tilbage melding til borgerrådgiver:

Tilbage melding fra Skole- og Daginstitution: At der en gang om året bliver lavet brush-up på viden omkring bl.a. notatpligt. Målgruppen er lederne på området.

Tilbage melding fra Stabschef i Økonomi og Løn: Der har været gennemført en fælles vidensdeling omkring notatpligt og journalisering i stabene.

Tilbage melding fra Teknik, Erhverv og Kultur: Der var ingen anbefalinger TEK i årsberetningen fra 2022, men derfor har vi alligevel arbejdet både med en intern dialog om notat- og journaliseringspligt samt et kursus med samme temaer. Alle administrative medarbejdere samt repræsentanter for de decentrale institutioner har været på kurset. I 2022 holdt vi et kursus i kvaliteten i afgørelser.

Sagsbehandlingstiderne følges tæt. Opfølgningen på byggesag, som har været lang de seneste par år, kan ses her: [Microsoft Power BI](#)

Oplæg fra juridisk team

Den 12. januar 2023 blev der afholdt et oplæg vedrørende notat og journaliseringspligt på skoleområdet. Samme oplæg blev sidenhen efterspurgt i Stabene, ved sundhedsplejerskerne og borgerservice.

Disse seancer gav anledning til også at efterspørge oplæg vedrørende aktindsigt, som ligeledes afholdt ved Stabene, dele af familieafdelingen og borgerservice.

Danmarkskortet:

Borgerrådgiveren vil i 2023 have fokus på at kigge på 'Danmarkskortet med kommunale sammenligninger fra Ankestyrelsen - Danmarkskort med kommunale sammenligninger (sm.dk)' og indgå i dialog med direktør- og fagområderne omkring fokusområder jf. omgørelsesprocenter og hvilken læring, der ligger i de afgørelser, der kommer retur fra Ankestyrelsen.

Borgerrådgiveren har fået følgende tilbage melding fra administrationen:

Vedr. Handleplan for Juridisk kvalitet i sagsbehandlingen:

Den 8. marts 2023 godkendte Strategisk Chefforum vedhæftede handleplan for juridisk kvalitet i sagsbehandlingen. Handleplanen er udarbejdet på baggrund af kommunalbestyrelsen beslutning fra den 20. december 2022 om, at vi i Nordfyns Kommune skal have en sådan handleplan jf. retssikkerhedslovens § 79b, stk. 2. Den 30. november 2023 godkendte Kommunalbestyrelsen, at den nuværende handleplan skal fortsættes i 2024.

Handleplansopfølgningen for første halvår 2023 medførte, at direktionen den 4. oktober besluttede, at alle sagsbehandlere omfattet af handleplanen skal gennemføre to e-læringskurser vedrørende Sagsbehandling fra A-Z og Jura i sagsbehandlingen.

Fagområderne følger op på, at alle sagsbehandlere gennemfører kurserne.

12. Borgerrådgiverens generelle anbefalede opmærksomhedspunkter på tværs af direktør- og fagområder

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

1. Opmærksomhedspunkt, Hurtighedsprincippet – i forlængelse af sagsbehandlingsfrister

Hurtighedsprincippet er sikkerheden for, at kommunen ikke trækker sager unødvendigt. Nogle borgere har en oplevelse af, at deres sag trækker unødigt i langdrag.

Hurtighedsprincippet står bl.a. beskrevet i **retssikkerhedslovens § 3**. Her står der, at kommunen skal behandle spørgsmål om, hvorvidt der er ret til hjælp så hurtigt som muligt:

“§ 3. Kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken”

Det vil være forskelligt, hvad der forstås ved “så hurtigt som muligt”. Dog er kommunen forpligtet til at offentliggøre sagsbehandlingstider inden for visse sagsområder i ansøgningssager efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2:

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres.

Det står således i loven, at kommunen skal offentliggøre disse sagsbehandlingstider. Der er ikke specifikke krav til, hvordan sagsbehandlingstiderne skal offentliggøres. De fleste kommuner har dog offentliggjort sagsbehandlingstiderne i disse typer af sager på deres hjemmeside. Hvis dette ikke er tilfældet, kan man rette henvendelse til kommunen for at få dem oplyst.

Hertil vil det være en god idé at oplyse borgerne om “undersøgelsesprincippet”, som netop skal sikre, at borgerens sag er tilstrækkeligt oplyst (i form af fx erklæringer, attester og udtalelser, som kan medføre øget sagsbehandlingstid), før der kan træffes afgørelse.

Herudover følger det også af god forvaltningsskik, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud.

2. Opmærksomhedspunkt, undskyldning kontra beklagelser

Som borgerrådgiver er jeg yderst optaget af begrebet ordentlighed. I den forlængelse kunne jeg godt være optaget af begreberne undskyldning vs. beklagelse.

Jeg har i årets løb modtaget en del henvendelser om utilfredshed, som har det til fælles, at borgerne ikke føler der bliver lyttet til dem (specielt på børne- og ungeområdet). Der synes ikke at være en kultur, hvor man undskylder de indgribende fejl, der i nogle sager har været

begået. I nogle sager bliver det lagt over på, at det er familien/borgeren, der er forkert på den, eller alternativet, at familien intet hører fra kommunen. Det er et tema jeg mener burde kvalificeres, da det giver stor mistillid og i den grad er med til at forringe samarbejdet. ’

Specielt i børnesager, er samarbejde og tillid yderst vigtigt, da forandringer ikke kan finde sted uden de to faktorer, er til stede - og det vil i sidste ende påvirke barnets ”retssikkerhed”.

Jeg har i årets løb modtaget en del skriftlige klager fra borgere, og nogle bliver efterfølgende kaldt ind til et møde. Dette er jeg fortaler for, da man her kan få talt ud om eventuelle misforståelser, eller mundtligt give borgeren en undskyldning og hermed medvirke til, at samarbejdet fremadrettet bliver bedre. Man får herved mulighed for at forventningsafstemme i forhold til de fremadrettede aftaler, der kan få tilliden tilbage i samarbejdet. Andre har modtaget en skriftlig tilbagemelding med en beklagelse, som er meget tynd, og borgerne føler sig nærmest til grin over det store arbejde, de har lagt i at lave en egentlig klage.

Der henstilles til, at man i Nordfyns Kommune håndtere utilfredshed, samt at man forholder sig til hvordan man generelt forholder sig til når man har lavet fejl og evt. forsømmelser i en sag. Når man arbejder med mennesker og kompliceret lovgivning vil der altid være en sandsynlighed for, at der kan begås fejl. Derfor vil det være positivt med en bevidstgørelse af brugen af de to begreber, da en undskyldning er stærkere i dets udtryk end en beklagelse.

13. Anbefalinger fra borgerrådgiveren til direktør- og fagområderne

Borgerrådgiveren kan komme med anbefalinger til organisationen. Det kaldes en anbefaling, når borgerrådgiveren skriftligt gør opmærksom på, at der er et forhold, en sagsbehandlingsprocedure eller lignende, det anbefales at ændre på.

Det vurderes løbende, om det er relevant at lave skriftlige anbefalinger, eller om små og store forslag til forbedringer bedre sker i mundtlig dialog med ledelsen i organisationen.

Der har i årets løb været dialog omkring løbende anbefalinger.

Direktørområde Social og Arbejdsmarked:

1. Anbefaling, Sundhed og Rehabilitering:

Afdeling: Myndighed, Handicap og Psykiatri:

Borgerrådgiveren har i starten af 2023 lavet en anbefaling om, at der kigges på den indgangsprocedure, der er i afdelingen, og med fællespostkassen, så det sikres, at borgerne altid får en kvitteringsskrivelse fra Nordfyns Kommune.

2. Anbefaling, Social og Arbejdsmarked:

Afdeling: Team Job og Rehabilitering:

Borgerrådgiveren har i starten af 2023 lavet en anbefaling om, at der kigges på den indgangsprocedure, der er i afdelingen, og med fællespostkassen – så det sikres, at borgerne altid får en kvitteringsskrivelse fra Nordfyns Kommune.

Direktørområde Teknik, Erhverv og Kultur:

1. Anbefaling, Plan og Kultur:

Borgerrådgiveren har anbefalet, at der i breve til borgere ved Partshøring/Orientering tydeligt bliver skrevet/fremhævet om borgerne er part i en sag, eller om de blot har status af nabo – for at undgå forvirring for borgerne.

Stabene:

1. Anbefaling, Strategi og Politik:

Det er stadig borgerrådgiverens anbefaling, at der løbende følges op på Nordfyns Kommunes sagsbehandlingsfrister, som er tilgængelige på Nordfyns Kommunes hjemmeside – og at de tilrettes, såfremt de ikke lever op til den standard, der er udmeldt.

2. Anbefaling:

Herunder anbefales det, at alle medarbejdere i Nordfyns Kommune er orienteret om, hvor og hvordan de finder sagsbehandlingsfristerne samt de nye Servicemål som er implementeret i marts 2023 – herunder hvordan de skal anvendes/forstås.

Direktørområde Børn og Unge:

Der har været særdeles stor bevågenhed på Børn og Unge i 2023, hvor borgerrådgiveren har haft flere henvendelser og klager.

De henvendelser, borgerrådgiveren har været involveret i, bærer præg af borgernes generelle oplevelse af utilfredshed og frustration over den sagsbehandling, de har modtaget.

Borgerrådgiveren har i en del af de **29 klagesager**, set fejl og forsømmelser i form af bl.a. overskredne tidsfrister, og sager der ikke er systematisk sagsbehandlet. En del af sagerne har været langtrukne, og det er borgerrådgiverens oplevelse, at flere af sagerne får lange komplicerede sagsforløb grundet bl.a.

1. Manglende overholdelse af lovbestemt sagsbehandlingsfrist ved §50 børnefaglige undersøgelser, samt §140 handleplaner (*Lovbrud*)
2. Manglende systematisk behandling af underretninger
3. Manglende inddragelse af børn og deres forældre, samt manglende børnesamtaler §48
4. Mistillid i samarbejdet, ofte grundet manglende tilbagemeldinger til forældre, og flere fortæller, de ikke hører fra deres socialrådgiver
5. Fejl i noterede sagsakter / berigtigelse (borgere kan ikke genkende egne udtalelser) (*potentielt magtfordrejning*)
6. Aktindsigter bliver ikke lavet inden for tidsfristen på 7 dage
7. Stor udskiftning af personale og flere sygemeldinger – dette har stor indflydelse på borgernes retssikkerhed, da risikoen for fejl og mangler derved forøges og viden går tabt i overlevering.
8. Flere forældre fortæller, at det er dem, der bliver gjort til problemet i sagerne, og flere føler sig talt ned til – og borgerne føler, der sker magtmisbrug, og de har generel dårlig fortælling fra deres møde med børn og familieafdelingen.
9. Flere oplever, at de, når de kontakter ledelsen, heller ikke får tilbagemeldinger (*Manglende overholdelse af Servicemål*)
10. Borgere er nysgerrige på, om ledelsen ikke har notatpligt, da de meget sjældent har set notater i forbindelse med de samtaler, de har telefonisk med ledelsen.
11. Ud af de 29 aktive sager (nogle er forældre til flere aktive sager), er 7 af borgerne er sygemeldt – og de refererer til, at deres sygdom er blevet forlænget, og forværret, efter deres sagsforløb i børn og familieafdelingen.

Borgerrådgiveren har læst Task Force rapporten, hvor Nordfyns Kommune deltog i et forløb i perioden 2020-2022:

I Task force rapporten bliver der bl.a. skrevet:

Link til Task Force rapporten: [Analyserapport - Nordfyns Kommune Socialstyrelsen Task Force oktober 2020.pdf \(presscloud.com\)](#)

"Task Force analysen tegner et billede af, at der er behov for at etablere faste arbejdsgange for og tydelige forventninger til, hvordan sagsarbejdet skal udføres for at understøtte ensartethed, lovmedholdelighed og kvalitet i sagsbehandlingen. Der forestår også et arbejde med at kvalificere ledelsesgrebene i Børn og Familie, så de i højere grad understøtter, at den faglige retning implementeres i det daglige sagsarbejde. Analysen indikerer, at manglen på faste arbejdsgange og handlingsanvisende retningslinjer bidrager til nogle af de eksempler på manglende lovmedholdelig sagsbehandling, der ses i sagsgennemgangen. (s. 2 i analyse-rapporten)

Analysen fra Task Force tegnede et billede af, at myndighedsarbejdet i Nordfyns Kommune i vidt omfang bar præg af lav kvalitet. På den baggrund er der udarbejdet en '**Udviklingsstrategi for 2023-2025 for sårbare og socialt udsatte børn og familier**'. Strategien har til hensigt at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen på børne- og ungeområdet i Nordfyns Kommune.

"Task Forcen anbefaler, at Nordfyns Kommune sikrer en ensartet og systematisk tilgang til sagsbehandlingen på udsatte børn- og ungeområdet, der kan understøtte lovmedholdelighed og kvalitet. Dette indebærer, at det sikres, at der udarbejdes handleplaner, inden der træffes afgørelse, der afholdes børnesamtaler efter § 48, samt udarbejdes børnefaglige undersøgelser inden for fire-måneders-fristen. Hertil kommer, at reglerne om opfølgingsfrister på henholdsvis tre og seks måneder samt de personrettede tilsyn i anbringelsessager skal overholdes. Task Forcen anbefaler tillige, at Nordfyns Kommune operationaliserer den kommende børne- og ungepolitik faglige retning, så det understøttes, at værdierne afspejles på medarbejder- og sagsniveau." (s. 3 i analyserapporten)

1. Anbefaling, jf. Task Force analyse

På baggrund af de sager, som borgerrådgiveren har været inde over, synes ovenstående anbefaling fra Task Forcen, stadig at være aktuelle jf. borgerrådgiverens observationer på de sager borgerrådgiver har været inddraget i.

2. Anbefaling, Udviklingsstrategien

Det anbefales, at '**Udviklingsstrategi for 2023-2025 for sårbare og socialt udsatte børn og familier**' skal kunne læses af medarbejdere og være tilgængelig for borgere. Dette så det er gennemsigtigt med hvilke initiativer, der er iværksat for at rette op på det billede, som analysen tegnede af Nordfyns Kommunes myndighedsafdeling, som var præget af *langsommelighed, uensartet praksis og general lav kvalitet i sagsbehandlingen*. Hertil at det for borgere og medarbejdere kan læses hvordan man arbejder og implementere tiltagene til forandringen i Børn og Unge.

3. Anbefaling, Underretninger:

Borgerrådgiveren anbefaler, at den procedure der foreligger for ikke-akutte underretninger jf. procedure beskrivelse i: **Modtagelsen Version 1 – den 1. december 2019, hvor det fremgår på s. 4 at: Modtagelsen kontakter familien indenfor 10 dage med en aftale om et møde**. At denne procedure efterleves, da borgerrådgiveren i et antal sager har set, at underretninger kan ligge i mellem 2-4 måneder, hvor forældrene ikke er kontaktet.

Borgerrådgiveren har den 14. juni 2023 henvist til, at Beredskabsplanen skulle ajourføres senest juli 2023.

I forlængelse af punkt 'Underretningen' vil det være en anbefaling omkring, at der på skoler- og daginstitutioner holdes oplæg (organisatorisk læring) omkring emnet: **Underretninger**, hertil formkrav behandling mv. Herunder, at der informeres om Beredskabsplanen, som anvendes ved sager om vold og overgreb, dette for at sikre borgernes retssikkerhed, så de beskrevne procedure anvendes. Beredskabet er udarbejdet for at øge bevidstheden om ansvar og pligter samt sikre hurtig, ensartet og professionel håndtering af sager med mistanke eller viden om vold og/eller overgreb.

4. Anbefaling, Juridisk team:

Det vil være borgerrådgiverens anbefaling, at man i sager med kompleksitet inddrager det juridiske team i kommunen, som kan være med til at understøtte lovmedholdelighed i sagerne og kvaliteten i sagsbehandlingen.

5. Anbefaling, Forråelse/psykologisk tryghed

Dorthe Birkemose, psykolog skriver, at der er ingen lette løsninger, hvis forråelse er blevet en del af kulturen.

Som forlængelse af hertil, skriver Dorthe Birkemose, at en forrådt kultur er et vildt, genstridigt og sammenfiltret problem, der typisk vil kræve vidt forskellige løsningstiltag alt afhængig af den konkrete forhistorie på den givne arbejdsplads. Nogle løsninger fokuserer på de psykiske slid, andre løsninger er at ændre de arbejds- og levevilkår der skaber den moralske stress, nogle løsninger handler om at få brudt tavsheden, og løsninger findes via reframing. Forråelse er en helt almindelig forsvarsmekanisme. Forråelsen er en konsekvens, en forsvarsmekaniske og en overlevelsestrategi, der kan opstå, hvis man bliver moralsk stresset, omsorgstræt og afmægtig.

Som borgerrådgiver vil jeg på baggrund af indholdet i de klager jeg har modtaget anbefale, at der i børne- og familieafdelingen kigges på kulturen der er i organisationen. Jeg siger dermed ikke, at forråelse nødvendigvis er blevet en del af kulturen, men jeg ser nogle røde flag på baggrund af de henvendelser jeg har modtaget, hvor en del borgere føler sig talt ned til, ignoreret (bliver ikke svaret / tilbagemeldinger), skæld ud, og flere borgere har fortalt at de har ændret sig og de ikke længere kan genkende sig selv, og flere har udtrykt: *"Jeg plejer ikke at være den type der klager"*. I forlængelse af ovenstående anbefales der ligeledes, at der kigges på, hvordan der kan sikres psykologisk tryghed for medarbejderne, så der er en sund arbejdspladskultur for dermed at få strategier til at arbejde med at forebygge hvis der er forråelse. **(se yderligere beskrivelser i Bilag 4)**

14. Fokuspunkter i 2024

Borgerrådgiveren vil i 2024 have fokus på følgende områder:

Sagsbehandlingsfrister:

Borgerrådgiveren vil i det kommende år undersøge sagsbehandlingsfrister for at vurdere på, om Nordfyns Kommune arbejder og korrigerer de anførte frister som er politisk behandlet i november 2023 – samt undersøge, om Nordfyns Kommune lever op til vores opsatte servicemål, som er implementeret i marts 2023.

1. Føres der statistik på overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne?
2. Har Nordfyns Kommune digital styring af sagsbehandlingsfristerne, herunder ledelsesinformation eller monitorering?



Som borgerrådgiver har jeg efter bedste evne i årets løb forsøgt at bidrage til at "bygge bro" mellem borgerne og fagområderne med henblik på at genskabe tilliden. Det kan være en lang og vanskelig proces, når borgerne først har mistet tilliden. Derfor er det endnu vigtigere, at der dagligt arbejdes målrettet for, at der ikke opstår mistillid. Her er det vigtigt at prøve at "sætte sig i borgerens sted", så den formidling, der foregår, er på borgerens præmisser – dog kan der sagtens opstå uenighed mellem borger og fagområde – da de enkelte fagområder er underlagt lovgivningen, som kan være svær at oversætte og formidle for borgerne.

Afslutningsvist vil jeg gerne takke de borgere, der har tillid til at kontakte mig og involvere mig i deres sag. Jeg vil også takke for samarbejdet med de enkelte fagområder, ledelse og øvrige ansatte i kommunen.

Man kan ikke lave forandring alene, men det kan man sammen, og omdrejningspunktet er omkring det gode samarbejde, som i sidste ende skal skabe en positiv forandring for borgerne i Nordfyns Kommune.



Januar 2024

Ann Berit Jensen, Borgerrådgiver

15. Bilag 1, Kontakt og mødeform med borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren kan træffes pr. telefon, mail og digital post (Borger.dk)

Borgerrådgiver: Ann Berit Jensen

Tlf.: 29 13 70 94

Mail: borgerraadgiver@nordfynskommune.dk (Husk det ikke er sikker post)

Fysiske møder:

Møderne tager afsæt i, hvor det er nemmest for borgeren at mødes – og aftales ift. hvad der passer borgeren bedst.

Hjemmebesøg:

Borgerrådgiveren tager på hjemmebesøg i de sager, hvor det vurderes at være gavnligt for borgeren.

Mæglermøder:

Borgerrådgiveren deltager i mæglermøder i de sager, hvor kommunikationen er gået i hårdknude.

16. Bilag 2, Borgerrådgivernetværk

Borgerrådgiveren er tilknyttet det nationale netværk for borgerrådgivere i Danmark, hvor der pt. er ca. 77 kommuner repræsenteret. Netværket mødes en gang årligt til et to dages seminar, hvor flere forskellige aktører deltager, bl.a. Ombudsmand, Ankestyrelsen, Justitia og andre oplægsholdere.

Desuden afholdes der årligt et netværksmøde sammen med borgerrådgivere i det jyske netværk.

Derudover deltager borgerrådgiveren i det fynske netværk, hvor hele Fyn er repræsenteret.

Der er således 10 borgerrådgivere i det fynske netværk, som mødes 8-10 gange årligt.

I de forskellige netværk deler vi nyttige informationer, viden, erfaringer og sparrer med hinanden omkring tendenser inden for borgerrådgiverfunktionen.

17. Bilag 3, Borgerrådgiverens samarbejde med fagområderne

Borgerrådgiverens tilgang tager afsæt i dialogprincippet i kontakten med fagområderne og fokus er på, hvordan borgeren bedst og hurtigst kan komme videre med sin henvendelse. Borgerrådgiveren indleder en dialog med det enkelte fagområde for at kunne understøtte borgerens henvendelse bedst muligt.

Borgerrådgiveren kan bruges til sparring for de enkelte fagområder og bistår i sager, som kan være komplicerede. Borgerrådgiveren har et godt samarbejde med de enkelte fagområder, hvor fokus er på faglighed og respekt omkring kerneopgaven: At hjælpe borgerne bedst muligt.

Det er vigtigt at fastholde, at sagsbehandlingen sker i den enkelte afdeling og **ikke** hos borgerrådgiveren. Det betyder, at borgerrådgiverens fokus også er på at genskabe dialogen mellem fagområderne og borgeren, hvis der er opstået vanskeligheder eller misforståelser.

18. Bilag 4, Psykologisk tryghed, samt hvad er forråelse?

Psykologisk tryghed

Psykologisk tryghed handler om troen på, at man ikke bliver ydmyget eller straffet, hvis man taler om fejl, tvivl, spørgsmål, uenighed, ideer mm. Det er udtryk for en gruppenorm, som i større eller mindre grad kan præge en arbejdspladskultur, og den udvikles gennem vores daglige samarbejde og kommunikation med hinanden – altså i vores daglige arbejdsliv. Psykologisk tryghed er med til at skabe en arbejdspladskultur, hvor mennesker er trygge ved at udtrykke sig og være sig selv. På en arbejdsplads præget af psykologisk tryghed har det ikke negative konsekvenser at dele tvivl, uenighed mv. Det bruges i stedet konstruktivt ind i arbejdet/samarbejdet og bidrager dermed positivt til læring, præstation, engagement og trivsel – et godt psykisk arbejdsmiljø.

Hvad er forråelse?

Faktaboks - Forråelse:

Forråelse er en overlevelsesstrategi, hvor vi kan gøre os mere rå, uempatiske, kyniske og følelseskolde i forsøget på at dæmpe vores egne afmagtsfølelser. Ved at under-involvere os kan vi undgå at mærke følelser af utilstrækkelighed, håbløshed og omsorgstræthed.

Tegn på forråelse kan være:

- Irritation
- Mistro
- Nædgørende humor
- Ignoreringer og afvisninger
- Resignation og ligegyldighed
- Tankeløshed
- Skæld ud
- Straf eller trusler om straf
- Dem-og-os retorik
- Tavshed og selvcensur
- Manglende nysgerrighed
- Negativt sprogbrug om andres handlinger
- Positivt sprogbrug om egne handlinger

Forråelse blev som begreb for alvor sat på dagsordenen med Dorthe Birkmoses bog Når gode mennesker handler ondt, Tabuet om forråelse, Syddansk Universitetsforlag 2013

Definition for forråelse jf. en kortlægning af årsberetninger fra borgerrådgivere, danner denne definition:

"Forråelse i socialt arbejde kommer til udtryk ved, at borgere i mødet med myndighed eller myndighedsperson føler sig uretmæssigt: ignoreret/overset, sanktioneret, mistænkeliggjort, afvist, latterliggjort/umyndiggjort eller skældt ud/irettesat."

Link til artikel i Socialt Indblik:

[Nyt forskningsprojekt viser, at hver fjerde borger oplevede forråelse. Den nye viden skal bruges til at skabe en ny kultur blandt socialrådgivere - Socialt Indblik](#)

