



Borgerrådgiver årsberetning Marts 2023 – Marts 2024





Forord

Kære læsere

Fredericia Kommune oprettede en borgerrådgiverfunktion ud fra styrelsesloven § 65e i marts 2023, og dette er borgerrådgivers første årsberetning.

Borgerrådgiveren hjælper bl.a. borgere og virksomheder med at finde vej i kommunen, forstå afgørelser og vejlede om borgeres rettigheder og muligheder i sagsforløb. Derudover skaber eller genskaber borgerrådgiveren dialog mellem borgeren og forvaltningen. Som borgerrådgiver vil jeg også gerne bruge de erfaringer og den viden, jeg får fra borgerne til at understøtte udvikling af den kommunale service, der leveres i Fredericia Kommune.

Årsberetningen er til dig, kære borger, politiker og ansatte i kommunen. Den giver et indblik i, hvilke sager jeg møder som borgerrådgiver, og den skal skabe et overblik og en gennemsigtighed omkring mit arbejde og tilgang.

De henvendelser jeg ofte får handler om oplevelser, hvor der er vanskeligheder og uoverensstemmelser i samarbejdet med forvaltningen.

Der foregår helt sikkert mange gode sagsforløb i Fredericia Kommune, men eftersom henvendelserne til borgerrådgiveren af åbenlyse årsager ikke omfatter den type henvendelser er fokus af en anden karakter.

Alle henvendelser og klager, som kommer ind til mig, forsøges altid løst via en styrket og konstruktiv dialog med henblik på at genoprette det gode samarbejde mellem kommunen og borgeren.

Jeg vil gerne takke Fredericia Kommunes borgere, som møder mig med stor tillid og tiltro, når I kommer med jeres problemstillinger og til tider svære fortællinger. Det motiverer mig i høj grad og er med til, at der kan gøres en forskel i mit daglige arbejde.

Jeg vil også takke forvaltningen for deres store imødekommenhed og interesse overfor funktionen, samt det konfliktmæglings- og dialogperspektiv funktionen bidrager med.

Det er vigtigt for mig, at borgerens henvendelser bruges konstruktiv, så de delte erfaringer kan være med til at skabe bedre borgerforløb, bedre procedurer og være til gavn for såvel kommunens borgere som kommunens medarbejdere.

God læselyst



Liv Lykkegaard
Borgerrådgiver



Indhold

Indledning.....	4
Opsummering af årsberetningen.	4
Samlede fokuspunkter til forvaltningen.....	5
Model - Frem- og tilbageløb med henblik på læring og udvikling af opgaveløsningen.	6
Borgerrådgiverens arbejdsmetode.....	6
Borgerhenvendelser fordelt på direktørområder	7
De tre temaer	8
Læsevejledning til kommende analyse.....	8
Henvendelser fordelt på temaer, eksempler og læringspunkter	8
Tema 1 - Processuelle retssikkerhed.....	8
Eksempler:	9
Læring på baggrund af henvendelser:	10
Tema 2 - Materielle retssikkerhed.....	11
Eksempler:	12
Læring på baggrund af henvendelser:.....	13
Tema 3 - Mægling og dialog	13
Eksempler:	14
Læring på baggrund af henvendelser:	14
Afsluttende bemærkninger	15
Bilag 1	16
Model for frem- og tilbageløb mellem borgerrådgiveren, byrådet og organisationen	16
Bilag 2	18
Paragraffer - den generelle retssikkerhed.....	18
Bilag 3	19
Landsdækkende undersøgelse af de kommunale borgerrådgivere – marts 2024.....	19



Indledning.

Denne beretning forsøger at give et indblik i de forskellige typer af henvendelser som borgerrådgiveren får. Dertil vil beretningen påpege områder, hvor borgerens retssikkerhed kan være udfordret.

Beretningen skal sikre gennemsigtighed og understøtte udvikling af kommunens service med henblik på, at der skabes læring ud fra oplevede tendenser. Det er også borgerrådgiverens opgave at undersøge, om kommunen overholder gældende lovgivning, herunder også god forvaltningsskik, hvilket beretningen derfor også forholder sig til.

Der indledes med en opsummering og fokuspunkter. Herefter en analyse af henvendelser til borgerrådgiveren inddelt i 3 temaer. Der bliver inddraget anonymiserede konkrete eksempler, som understøtter analysen i temaerne med henblik på at give et så retvisende billede som muligt i forhold til nogle af de oplevelser, borgerne har i mødet med kommunen.

Det skal understreges, at de henvendelser, borgerrådgiveren modtager, er et lille udsnit af alle de henvendelser, kommunen har med borgere at gøre. Det ændrer dog ikke ved de konkrete oplevelser hos de borgerne, samt tendenser som opleves omkring deres retssikkerhed, og forvaltningsskik skal tages alvorligt.

Formålet med borgerrådgiveren er, at funktionen er uafhængig og uvildig i mødet med borgeren gennem at understøtte sikring af borgerens retssikkerhed, som eneste interesse.

Opsummering af årsberetningen.

Af de henvendelser, der er indkommet, er der især nogle typer af henvendelser, der går igen. En stor del af de henvendelser handler om borgernes møde og samarbejde med kommunen, hvor mødet og samarbejdet opleves vanskeligt, ugenomsigtig og uforudsigeligt for borgeren.

Det ses svært for en del af borgerne at navigere rundt i kommunen, samt at flere af borgerne føler sig dårligt mødt og står med en oplevelse af ikke at blive inddraget i egen sag.

Borgerne er ofte i tvivl om, hvilke klagerettigheder de har i forbindelse med sagsbehandlingen. Flere borgere kan også have svært ved at forstå indholdet i brevene fra kommunen, og flere føler sig ikke tilstrækkeligt vejledt om deres rettigheder, forløb og sagsgange.

Derudover synes der behov for, at forvaltningen i højere grad sikrer, at sagerne ikke trækker i langdrag, og fokuserer på styrket samarbejde og koordinering på tværs af forvaltningen.

Manglende respons og tilbagemeldinger fra forvaltningen på henvendelser fra borgeren kan optrappe konfliktniveauet i samarbejdet, hvorfor der tillige er rum til forbedring her.

Samlede fokuspunkter til forvaltningen.

Nedenfor præsenteres de fokuspunkter, jeg, som borgerrådgiver, mener, at beretningen giver anledning til at rejse. De uddybes længere nede i læringsafsnittene ved gennemgangen af de tre temaer.

- Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen styrker fokus på både skriftlig og mundtligt kommunikation.
- Borgerrådgiver anbefaler forvaltningen at have fokus på inddragelse og videndelingsdeling til borgerne i deres sagsforløb.
- Borgerrådgiver anbefaler at borgerne varsles mundtligt i afgørelsessager, som er til ugunst for borgeren sammenholdt med relevant vejledning.
- Borgerrådgiver anbefaler, at afgørelser skal være velbegrundede og sammenholdes med væsentlige og faktiske indhentede oplysninger, samt at retslige regler efterleves som f.eks. inddragelse, aktindsigt, partshøring og klagevejledninger.
- Borgerrådgiver anbefaler, at der indføres fast praksis for informering af borgeren ved sagsbehandlerskift.
- Borgerrådgiver anbefaler fokus på, at der arbejdes systematisk og struktureret ved journalisering, så det understøtter overblikket i sagernes forløb.



Model - Frem- og tilbageløb¹ med henblik på læring og udvikling af opgaveløsningen.

Borgerrådgiveren har udarbejdet modellen "frem og tilbageløb" jf. bilag 1, som skal vise, hvordan der arbejdes mellem alle relevante aktører og borgere, med det formål at vise gennemsigtighed og åbenhed om, hvordan borgerrådgiveren arbejder.

Borgerrådgiveren medvirker til at sikre borgernes retssikkerhed og understøtter høj kvalitet i opgaveløsningen i samarbejde med borgere, forvaltningen og byrådet.

Samarbejdsmodellen belyser, hvordan byrådet og organisationen løbende kan tilegne sig viden om aktuelle tendenser, udfordringer og udviklingen på områderne. Gennem videndeling skal lavthængende frugter løses hurtigt gennem tværfagligt samarbejde med forvaltningen.

Dette med fokus på indsamling og udbredelse af best practice, og herigennem optimering af borgernes retssikkerhed, samtidig med, at organisationen løbende lærer og udvikler på opgaveløsningen.

Borgerrådgiverens arbejdsmetode

Borgerrådgiveren arbejder med så stor åbenhed som muligt, så offentligheden ved, hvad funktionen indebærer.

Når en borger kontakter borgerrådgiveren, er det ofte, fordi der kan være en problematik i forhold til mistillid eller misforståelser i samarbejdet med kommunen. Borgerrådgiveren har altid selv den første samtale med borgerne og er opmærksom på, at det er en subjektiv oplevelse fra borgerne.

Henvendelserne til borgerrådgiveren varierer meget i forhold kompleksitet – og tidsforbruget i behandlingen af henvendelserne. I nogle tilfælde er behandlingen langt mere omfangsrig og intens, specielt hvis borgerens tillid til forvaltningen er svækket. I forbindelse med denne type henvendelser foregår behandlingen typisk over en længere periode, hvor borgerrådgiveren eksempelvis retter henvendelse til den respektive forvaltning med borgens samtykke til uddybelse af forskellige spørgsmål eller andre anmodninger.

Borgerrådgiveren arbejder altid dialogbaseret, som betyder, at kontakten med borgerne samt kommunens ledere og medarbejdere primært er mundtlig gennem telefonsamtaler og fysiske møder. Ved etablering af dialog til forvaltningen vil det altid være gennem ledelsen i første omgang, men selvfølgelig også med mulighed for samarbejde og drøftelse af sagerne med medarbejdere.

¹ Jf. bilag 1 Model "frem og tilbageløb"



Erfaringen med mundtlig kommunikation er, at det højner tilliden mellem samtalepartnerne. Det er borgerrådgiverens opgave at bidrage til at minimere konflikter og misforståelser - og netop dette fremmer den mundtlige dialog.

Borgerrådgiverens rolle i møderne er at være garant for den gode samtale, som gøres ved at hjælpe begge parter i sagen med at få foldet problematikkerne ud og få sagt det, der er vigtigt.

I særligt komplekse sager kan der udover den dialogbaserede dialog også være brug for skriftlig kontakt til forvaltningen med en forklaring af mødets problemstillinger og eventuelle opklarende spørgsmål til forvaltningen. Dette giver afklaring, struktur og forudsigelig for både borger og forvaltning.

På møderne er det altid intentionen, at borgeren skal have svar på sine spørgsmål – og ydermere skal der findes fælles løsninger, så kontakten fremadrettet igen kan varetages af borgeren og den involverede forvaltning.

Borgerrådgiver kan deltage i flere møder med borgere og forvaltningen for at genetablere tilliden mellem parterne og understøtte et godt samarbejde fremadrettet.

Borgerrådgiveren har tavshedspligt, så oplysninger, som borgeren måtte give, behandles fortroligt, medmindre andet er aftalt. Det er altid en klar aftale mellem borgerrådgiver og borger, inden henvendelserne drøftes med andre parter.

Som borger har man altid mulighed for at trække sit samtykke, men bliver vejledt om, at det kan begrænse borgerrådgiverens mulighed for at behandle henvendelsen.

Hvis der ønskes mere viden omkring borgerrådgiverens funktion, så henvises til følgende link:

[Borgerrådgiver | fredericia.dk](https://www.fredericia.dk/borgerradgiver)

Borgerhenvendelser fordelt på direktørområder

Fredericia Kommune har to direktørområder, henholdsvis Velfærd og Vækst. Der har været 294 individuelle 1. gangs borgerhenvendelser fra marts 2023 til marts 2024. Hovedparten af henvendelserne kommer fra området ved direktør for velfærd med 285 henvendelser, og der har været ni henvendelser ved direktør på vækst.

61 af borgerne har genbesøgt borgerrådgiver med et gennemsnit af fire gange ud over første henvendelse. Det vil sige, der har været yderligere 244 henvendelser i forbindelse med igangværende sager, så samlet set har borgerrådgiver haft 538 henvendelser på et år.

Borgerrådgiveren har gennemsnitlig modtaget ca. 25 nye henvendelser om måneden (ferieugerne er fratrukket).



Borgerrådgiverens registrering bruges til at indhente viden omkring, hvor velbesøgt tilbuddet er, samt hvilke forhold der giver borgerne anledning til at kontakte borgerrådgiveren på. Endvidere giver det også mulighed for at identificere mulige tendenser og problemområder, som kan bruges til fremadrettet læring i forvaltningen.

Henvendelserne er fordelt på nedenstående tre områder, og disse bliver yderligere forklaret i analysen.

De tre temaer

Tema 1 - Processuelle retssikkerhed omhandler:

- Normer og principper for, hvordan myndigheder bør opføre sig i forhold til borgerne, så det styrker tilliden til den offentlige forvaltning. Det handler også om helt konkret, hvad man, som borger, har krav på samt pligt til f.eks. processen, samarbejde, involvering, og vejledning. paragraffer jf. bilag 2².

Tema 2- Materielle retssikkerhed omhandler:

- Skriftlighed, indhold, udformning af konkrete afgørelser.

Tema 3 - Mægling og dialog:

- Samtale, dialog, konflikthåndtering og samarbejde.

Læsevejledning til kommende analyse

Visse henvendelser er registreret under temaerne mere end en gang. Eks. en henvendelse, der omhandler manglende svar, samt inddragelse i egen sag, og som munder ud i en dialog/mægling mellem forvaltningen, borgerne og borgerrådgiver vil registres både ved processuel retssikkerhed, og mægling/dialog.

Optællingen fra analysen danner først et overblik fra forskellige fagområder, og herefter inddrages konkrete eksempler holdt op med tematiseringen, og til slut tilhørende beskrevet læringspunkter.

Henvendelser fordelt på temaer, eksempler og læringspunkter

Tema 1 - Processuelle retssikkerhed

I analysen ved tabel 1 er der registeret retsregler, men også måden sagen behandles på, hvilket også omfatter den processuelle retssikkerhed. Det vil sige mødet med borgeren, og hvordan man sikre de forskellige sagsbehandlingsregler, der regulerer borgerens rettigheder og pligter overholdes.

² Jf. bilag 2 – Paragraffer - den generelle retssikkerhed



Analysens henvendelsesårsager omhandler vejledningspligten³, journalisering, notatpligt, sagsbehandlingstider, aktindsigt, partshøring, saglige og rimelig begrundelse på afgørelser, partsrepræsentation, tavshedspligt og om samarbejdet foregår med tillid og rette hensyn, samt borgerinddragelse.

Ved mangelfyldte hensyn kan det være problematisk for borgeren at gennemskue, hvordan forvaltningen håndterer sagerne, og hvordan der træffes afgørelser.

Hovedproblemet er ofte vejen til afgørelsen – altså måden sagen er blevet behandlet på, og det på virker borgernes retssikkerhed.

Det handler i stor grad også om mødet og samarbejdet med og mellem borgere og medarbejdere foregår i en ordentlig tone, samt passende opførsel.

Tabel 1:	Henvendelser	Andel
Jobcenter	79	33%
Børn og familie, handicap og skole	56	23%
Borgerservice	36	15%
Social og handicap (bostøtte, merudgifter ect.)	25	10%
Ydelsen	24	10%
Senior og sundhed (hjælpe­mid­del, visitator, støtte og bolig)	14	6%
BBR	9	4%
Total	243	100%

Nedenfor vises et bredt udvalg af anonymiserede konkrete henvendelser fra årets løb, omkring 1. tema, så der beskrives helt konkrete oplevelser med fokus på processuel retssikkerhed.

Eksempler:

- En borger retter henvendelse vedr. manglende vejledning omkring uenighed vedr. terræn. Sagen drøftes med samtykke fra borgeren med afdelingen. Herefter vejledes borger i efterfølgende klagemuligheder.
- Flere borgere har behov for støtte til gennemgang af afgørelse i deres sager, samt vejledning omkring rettigheder og pligter. Afgørelser kan være meget lange og svære at forstå, og der opleves ikke ydet vejledning undervejs i deres forløb i kommunen.

³ [Vejledning \(ombudsmanden.dk\)](http://vejledning.ombudsmanden.dk)



- Flere borger, som har ansøgt ydelser, får meddelt afslagene mundtligt, og der mangler skriftligt begrundelse med klagevejledning.
- Det er uklart, om borgerne egentlig er blevet partshørt, inden endelig afgørelse træffes.
- Flere borgere henvender sig omkring, at det er svært at få kontakt til forskellige afdelinger. Oplevelsen er, at forvaltningen ikke vender retur ved konkrete henvendelser i deres sagsforløb.
- En del borgere henvender sig på grund af oplevelsen af langstrakte sagsforløb, hvor borgerne ikke føler sig understøttet og vejledt i processen. Det opleves, som borger, at der ikke er klar retning i samarbejdet, samt der opleves manglende samarbejde på tvær af forvaltningerne.
- Det opleves, at kommunen ikke inddrager borgerne i egne ønsker. I processen oplever borgerne at føle sig som et produkt, der blot skal ekspederes igennem "fabrikken" hurtigst muligt, uden inddragelse af borgerens egne erfaringer og idéer.
- Ved samarbejde mellem flere afdelinger på tværs af kommunen oplever nogle borgere, at der ikke er klarhed over, hvilke oplysninger der kan og må videregives uden samtykke.

Læring på baggrund af henvendelser:

Når det er til ugunst for borgerne med afslag, så skal deres rettigheder huskes ved, at borgeren skal partshøres, samt der altid sendes en skriftlig afgørelse med tilhørende klagevejledning.

Skulle borgeren have behov for at anmode om akter, og det imødekommes, så sættes sagen i bero. Det vil til tider være nødvendigt at give borgeren rimelig tid til at gøre sig bekendt med sagens akter. Det handler ikke om, at sagsbehandlingstiden skal trækkes unødvendigt i sagerne, men der bør tages hensyn til, at borgeren kan have behov for inddragelse af sagkyndig bistand til at forstå sagens akter og afgørelserne.

Ved at være opmærksom på at give vejledning og følge op på sagerne, så skabes der forudsigelighed i samarbejdet. Borgerne kan derigennem få overblik over, hvordan der arbejdes, samt hvad de skal forholde sig til løbende.

Udsendelse af klar og tydelig dagsorden inden møder, samt tilhørende beslutningsreferater til kommentering efterfølgende hos borgerne, giver mulighed for inddragelse af borgerne til et godt samarbejde.

Forvaltningen skal sikre, at sagerne ikke trækker i langdrag grundet manglende koordinering på tværs af forvaltningen.



Når borgerne kontakter kommunen, er det en god idé at være nysgerrig på sagen og spørge ind, så sagen kan belyses bedst muligt, som også er en forudsætning for at yde en god vejledning.

Kommunen er forpligtet til helhedsorienteret sagsbehandling, som omhandler at vejlede og rådgive på det socialområde, men også henvise til andre myndigheder.

Borgerinddragelse kræver aktiv lytning, vidensdeling og nysgerrighed og kan understøtte et konstruktivt samarbejde for alle parter.

Tema 2 - Materielle retssikkerhed

Analysen til tabel 2 handler om registrerede skriftlige afgørelser, samt udfaldet af disse. Her er der fokus på, om lovgrundlaget sammenholdt med faktuelle oplysninger munder ud i en lovmedholdelig afgørelse.

Myndighederne har ansvaret for at oplyse en sag tilstrækkeligt, inden der træffer afgørelse – det er et grundlæggende princip i forvaltningsretten. Princippet kaldes oftest officialprincippet eller undersøgelsesprincippet. Det er ikke lovfæstet, men et udtryk for en almindelig retsgrundsætning.

Det vil sige, at afgørelser skal begrundes rimeligt af kommunen, da det giver en øget garanti for, at afgørelsen er rigtig, og at grundlaget for afgørelsen er sagligt og fyldestgørende – altså tydeligt og forståeligt.

Når kommunen træffer afgørelser, så har man, som borger, ved ugunst mulighed for at klage. Forvaltningen vurderer i første omgang klagen, og hvis denne fastholdes sendes klage derefter til Ankestyrelsen.

Ankestyrelsen er et statsligt, uafhængigt organ under Social- og Ældreministeriet, der fungerer som landets øverste klageinstans og praksiskoordinerende myndighed på velfærdsområdet.

Ankestyrelsen gennemgår klager fra kommunen med henblik på at vurdere, om afgørelserne er truffet på rette retsgrundlag.

Klager kan blive vurderet følgende fra Ankestyrelsen:

- Stedfæstet - Afgørelse fastholdes - kommunen får medhold deres afgørelse.
- Hjemvisning - Sagen skal gennemgås igen grundet f.eks. manglende faktuelle beskrivelser til, der kan træffe afgørelse.
- Omgørelse - klagen ændres til anden afgørelse end kommunens afgørelse.



Tabel 2:	Henvendelser	Andel
Jobcenter	12	38%
Børn og familie, handicap og skole	3	7%
Borgerservice	3	7%
Social og handicap (bostøtte, merudgifter ect.)	10	26%
Ydelsen	6	15%
Senior og sundhed (hjælpemiddel, visitator, støtte og bolig)	2	5%
BBR	2	5%
Total	38	100%

Nedenfor vises et bredt udvalg af anonymiserede afgørelse som i disse tilfælde har været i Ankestyrelsen.

Det skal nævnes, at mange af de afgørelser, som kommer forbi borgerrådgiveren, er retslige korrekte, hvor borgeren har behov for støtte til at få det gennemgået og forklaret disse.

Eksempler:

- Borgerens klage bliver hjemvist med henblik på, at kommunen skal behandle afgørelsen på ny, grundet faktuelle mangler til at kunne træffe en retslig endelig afgørelse på. Hjemvisningen indeholder anvisninger til, at kommunen skal gennemgå sagen igen, samt have fokus på tværfaglig koordinering til at få belyst sagen bedst muligt, inden ny afgørelse træffes.
- Sagen bliver omgjort fra ankestyrelsen. Det vurderes, at kommunen ikke har godtgjort, at der er sket væsentlige faktiske eller retlige ændringer siden tidligere bevilling. Der mangler begrundelse på, hvorfor bevillingen skal vurderes på ny. Der vurderes, at kommunens faglige vurdering ikke i tilstrækkelig grad er underbygget af faktuelle oplysninger.
- Sagen bliver omgjort af ankestyrelsen. Borgeren er berettiget det ansøgte, men ankestyrelse kritiserede, at behandlingstiden er unægtelig lang, og overskredet væsentligt.
- Borgernes sag blev omgjort med begrundelse om, kommunen ikke havde medtaget væsentlige faktiske beskrivelser, samt afgørelse ikke var retsligt korrekt vurderet.

Læring på baggrund af henvendelser:

I sager, hvor er flere fagområder inde over, skal der etableres en tværfaglig helhedsorienteret koordinering for at få belyst sagerne til indhentelse af nødvendig viden, så der træffes en rigtig og velbegrunnet afgørelse.

En skriftlig afgørelse skal henvise til retsregler, som afgørelserne træffes ud fra, og der skal være en væsentlig og velbegrunnet begrundelse sammenholdt med sagens faktiske omstændigheder.

Tema 3 - Mægling og dialog

Analysen til tabel 3 handler registrerede sager, hvor konfliktniveauet er blevet en hindring i at kunne samarbejde bedst muligt, og at der har været etableret enten styrket dialog eller mægling grundet oplevelsen af et vanskeligt samarbejde.

I disse sager udfoldes problematikken, så både fakta, følelser, holdninger og behov står klart til understøttelse af et kommende samarbejde. Alle parter har et fælles ønske om at mødes til mægling eller dialog derom.

Gennem samarbejde, dialog og tydelighed i forløbet føler borgeren sig mere imødekommet og hørt, samt der bliver taget ejerskab i det kommende samarbejde.

Tabel 3:	Henvendelser	Andel
Jobcenter	15	20%
Børn og familie, handicap og skole	10	13%
Borgerservice	8	11%
Social og handicap (bostøtte, merudgifter ect.)	23	31%
Ydelsen	6	8%
Senior og sundhed (hjælpemiddel, visitator, støtte og bolig)	10	13%
BBR	3	4%
Total	75	100%

Nedenfor er der eksempler, som understøtter, hvordan dialog og mæglingen har bragt ny viden og styrket efterfølgende samarbejde mellem bøger og kommune gennem en fælles forventningsafstemning.



Eksempler:

- En borger retter henvendelse til borgerrådgiveren, da borgeren har mistillid til kommunen gennem de oplevelser, som borgeren har haft. Borgerrådgiver deltager i et par møder i samråd med borger og forvaltningen med henblik på, at der oparbejdes en tillid i samarbejdet. Det lykkedes at genoprette tilliden til forvaltningen og få skabt så meget tryghed, at borgeren igen deltager i møder selv.
- En familie retter henvendelse, da de oplever sig ikke hørt, oplyst eller inddraget i deres sag. De har tidligere selv haft rettet henvendelse til forvaltningen med henblik på at få støtte til deres barn, men oplever gentagende gange ikke at blive taget seriøst omkring deres henvendelser. Det bliver til mødet vidensdelt samt forventningsafstemt, og efterfølgende er der fundet en samarbejdsløsning, som familien har tillid til.
- En borger retter henvendelse grundet en oplevelse i ikke at blive taget alvorligt i sin henvendelse vedr. oplevelsen af manglende overblik i sagen omkring journalisering og notatpligt. Der afholdes et mæglingmøde, hvor borgeren får mulighed for oplyse problematikken set fra borgerens side. Der gennemgås faktuelle registreringer sammen på kommunen, og der vejledes i kommunens forpligtigelser. Der ligger en plan for efterfølgende samarbejde.
- En borger henvender sig grundet oplevelsen af et problematisk samarbejde med kommunen. Borgeren føler sig ikke inddraget og oplever ikke at få den rette støtte i egen sag. Borgeren har selv oplyst, om hvad der fungerer bedst i samarbejdet omkring kommunikation, aftaler og samarbejde for hende i hverdagen, men oplever ikke dette høres. Gennem flere personaleudskiftninger oplever borgeren at skulle rette ind, hvilket skaber konflikt i samarbejdet. Der etableredes et mæglingmøde med relevante aktører for at afdække den bedste mulige samarbejdsform efterfølgende, så borgeren bliver inddraget i egen sag fremadrettet.

Læring på baggrund af henvendelser:

De mæglinger og dialoger, borgerrådgiveren har deltaget i, handler ofte om manglende vejledning, misforståelser i samarbejdet, forudindtagethed, og borgernes oplevelse af ikke, at føle sig hørt og inddraget grundet manglende kommunikation og tydelighed.

Kommunikation kan være svært, da vi alle kommer med vores forforståelse og verdensbillede, så man skal være opmærksom på, hvordan vi møder hinanden grundet den erfaring og forforståelse, som vi alle har med os.

Det kræver særligt fokus på dialogen og retorik i sammenspillet, så det er muligt at styrke et tillidsfuldt samarbejde med borger og forvaltningen. Gennem mægling og dialog lykkedes det mange gange at få genskabt tilliden i samarbejdet mellem borgeren og forvaltningen, fordi samarbejdet bliver forventningsafstemt, så der er mulighed for at forstå hinandens handlinger.

Afsluttende bemærkninger

Det har været en spændende proces at få udarbejdet årsberetningen med data gennem 1 år i Fredericia Kommune.

Det er borgerrådgiverens oplevelse, at borgerne sætter pris på, at der er en uvildig borgerrådgiver, hvor man kan få hjælp til at komme videre men også, at kommunens medarbejdere og ledelse oplever det hjælpsomt at lykkes med at få vendt en konfliktsituation til en konstruktiv samarbejdsproces, og få forståelse for hinandens perspektiver.

Borgerrådgiveren er af den opfattelse af, at funktionen giver værdi på flere parametre, fordi der skabes fokus på borgernes retssikkerhed både på det processuelle og materielle plan. Det giver mulighed for at identificerer mulige problemområder i det daglige, som kan bruges til fremadrettet læring i forvaltningen. Det er så vigtigt, at de erfaringer, der gøres, ikke forbliver "tavs viden".

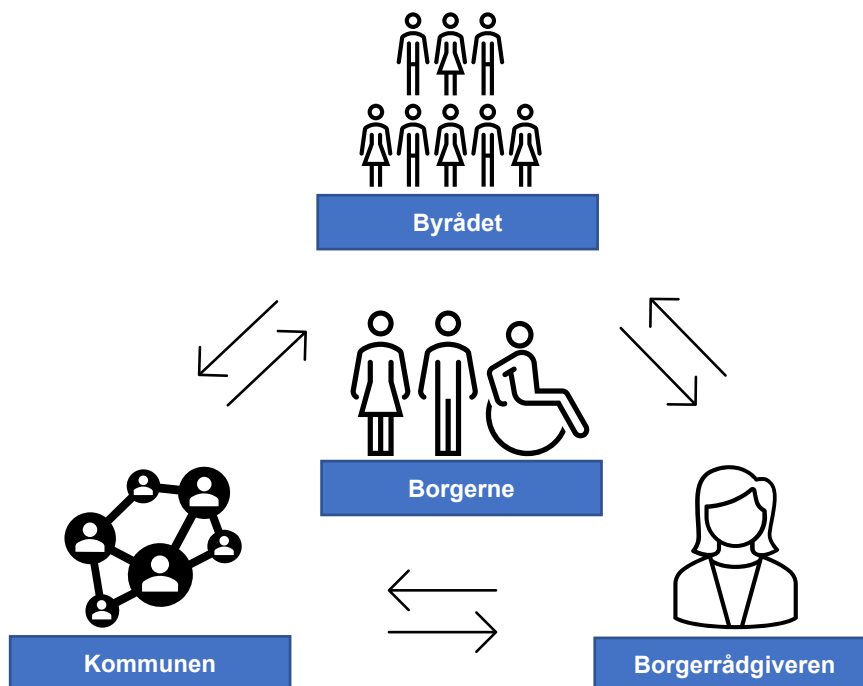
Borgerrådgiveren indbyder derfor til drøftelse af årsberetningen med forvaltningerne, når den har været forbi byrådet.

I 2024- 2025 vil borgerrådgiveren forsat arbejde på, at Fredericia Kommunes tilbud bliver endnu mere synlig for både borgere og ansatte.

Borgerrådgiverens fokus er forsat at bidrage med relevant viden, så retssikkerheden forbliver styrket. At genskabe dialogen, hvor denne synes vanskelig, med inddragelse af uvildige rådgivning, som kan understøtte og forebygge, at sagerne ikke går i hårdknude.

Bilag 1

Model for frem- og tilbageløb mellem borgerrådgiveren, byrådet og organisationen



Borgerrådgiverens samspil med Kommunen

- Løbende erfaringsudveksling om aktuelle sager
- Omsætning af praksis til læring i dialog med medarbejdergruppe
- Skabe læringsrum i samspil med forvaltningen – fx via deltagelse i temadage eller undervise
- Iværksætte projekter i samspil med forvaltningen
- Læring om god forvaltningsskik og retssikkerhed

Borgerrådgiverens rolle

- Understøtter god forvaltningsskik og retssikkerhed
- Understøtter opkvalificering til læring
- Mægler
- Støtte i sager
- Rådgiver borgere og forvaltningen

Borgerrådgiverens dialog med byrådet

- Borgerrådgiverens årlige afrapportering til byrådet
- Ad hoc dialog vedr. aktuelle tendenser og udviklingsprojekter i formandskaberne



Frem- og tilbageløb med henblik på læring og udvikling af opgaveløsningen

Borgerrådgiveren medvirker til at sikre borgernes retssikkerhed og understøtter høj kvalitet i opgaveløsningen. Modellen for frem- og tilbageløb beskriver, hvordan dette tosidede formål sikres gennem dialog mellem borgerrådgiveren, byrådet og organisationen, samtidig med at organisationen lærer og udvikler på opgaveløsningen.

Samarbejdsmodellen beskriver borgerrådgiverens opgaver samt frem- og tilbageløb af information mellem borgere, borgerrådgiver, byråd og organisationen. Modellen skal sikre gennemsigtighed i samspillet med borgerrådgiverfunktionen. Dertil skal den understøtte ejerskab og klarhed i det tværfaglige samarbejde og løbende give et indblik i de tendenser borgerrådgivere møder og hvilke indsatser, der iværksættes.

Politikerne og organisationen skal løbende kunne tilegne sig viden om aktuelle tendenser, udfordringer og udviklingen på områderne. Gennem videndeling skal lavthængende frugter løses hurtigt gennem tværfagligt samarbejde med forvaltningen. Dette med fokus på indsamling og udbredelse af best practice og herigennem optimering af borgernes retssikkerhed.

For at sikre den løbende videndeling og læring lægges der op til følgende:

- En årlig afrapportering til byrådet
- Briefing til relevante fagudvalg ca. 1 gang årligt
- Ad hoc dialog med relevante fagudvalgs formandskaber om tendenser
- Ad hoc dialog med borgmesterformandskabet
- Ad hoc videndeling med ledelse og medarbejdere organisationen

Den årlige afrapportering til byrådet præsenterer tendenser og udfordringer samt udmøntning af relevante tiltag, temaer og handlinger, som iværksættes i årets løb, fx med fokus på bedre forvaltningspraksis. Dertil skal afrapporteringen sikre gennemsigtighed i borgerrådgiverens samarbejde med det politiske niveau og kommunen.

Med en kultur præget af videndeling kan vi understøtte rettidighed, god forvaltningsskik, tværfaglighed og en mere helhedsorienteret tilgang til borgerne med henblik på at vi kan dygtiggøre os sammen og først som sidst løfte borgernes tilfredshed med kommunen.

*Borgerrådgiver - Liv Lykkegaard
Juni 2023*



Bilag 2

Paragraffer - den generelle retssikkerhed

Da temaerne omhandler forskellige paragraffer vil det være formålstjenligt at komme med et udsnit af nogle af reglerne som findes i Retssikkerhedsloven, forvaltningsloven og offentlighedsloven.

Hurtighedsprincippet Retssikkerhedslovens § 3	Aktindsigt Forvaltningsloven § 9
Borgerinddragelse Retssikkerhedslovens § 4	Partshøring Forvaltningsloven § 19
Helhedsorienteret sagsbehandling Retssikkerhedslovens § 5.	Begrundelse på afgørelse Forvaltningslovens §§ 22-24
Sagen belyses tilstrækkeligt Retssikkerhedslovens §§ 10 og 11	Klagevejledning Forvaltningslovens § 25
Vejledning og repræsentation Forvaltningsloven §§ 7 og 8	Journaliseringspligt Offentlighedsloven § 15
Tavshedspligt og videregivelse af oplysninger Forvaltningsloven §§ 27 - 32	Notatpligt Offentlighedsloven § 13



Bilag 3

Landsdækkende undersøgelse af de kommunale borgerrådgivere – marts 2024

https://www.fredericia.dk/sites/default/files/landsdaekkende_undersogelse_af_de_kommunale_borgerraadgivere_marts_2024.pdf