



Borgerrådgiver årsberetning Marts 2023 – Marts 2024





Forord

Kære læsere

Fredericia Kommune oprettede en borgerrådgiverfunktion ud fra styrelsesloven § 65e i marts 2023, og dette er borgerrådgiverens 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 ønsker jeg også at bruge de erfaringer og den viden, jeg får fra borgerne, til at understøtte udviklingen 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 konstruktivt, 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



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 - Processuel retssikkerhed.....	8
Eksempler:.....	9
Læring på baggrund af henvendelser:.....	10
Tema 2 - Materiel 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 modtager. Desuden vil beretningen påpege områder, hvor borgerens retssikkerhed kan være udfordret.

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

Der indledes med en opsummering og fokuspunkter. Herefter følger en analyse af henvendelser til borgerrådgiveren, inddelt i tre temaer. Der inddrages 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, udgør et lille udsnit af alle de henvendelser, kommunen får fra borgerne. Det ændrer dog ikke ved de konkrete oplevelser hos de borgerne, samt de tendenser, der opleves omkring deres retssikkerhed, samt at forvaltningsskik skal tages alvorligt.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er, at den er uafhængig og uvildig i mødet med borgeren for at understøtte sikring af borgerens retssikkerhed som den 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 henvendelserne handler om borgernes møde og samarbejde med kommunen, hvor mødet og samarbejdet opleves som vanskeligt, ugenomsigtig og uforudsigeligt for borgeren.

Det ses svært for en del af borgerne at navigere rundt i kommunen, og flere borgere føler sig dårligt mødt og har 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 føler sig ikke tilstrækkeligt vejledt om deres rettigheder, forløb og sagsgange.

Derudover synes der at være et 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 også 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.
- Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen har fokus på inddragelse og videndeling til borgerne i deres sagsforløb.
- Borgerrådgiveren anbefaler, at borgerne varsles mundtligt i afgørelsessager, som er til ugunst for borgeren, sammenholdt med relevant vejledning.
- Borgerrådgiveren anbefaler, at afgørelser skal være velbegrundede og at de sammenholdes med væsentlige og faktiske oplysninger, samt at retslige regler efterleves, herunder inddragelse, aktindsigt, partshøring og klagevejledning.
- Borgerrådgiveren anbefaler, at der indføres fast praksis for informering af borgeren ved sagsbehandlerskift.
- Borgerrådgiveren anbefaler, at der arbejdes systematisk og struktureret med 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 viser, hvordan der arbejdes mellem alle relevante aktører og borgere. Formålet er at skabe 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 udvikling på områderne. Gennem videndeling skal "lavthængende frugter" løses hurtigt gennem tværfagligt samarbejde med forvaltningen.

Dette sker med fokus på indsamling og udbredelse af best practice, og dermed 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 tidsforbrug 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 afdeling med borgens samtykke til uddybelse af forskellige spørgsmål eller andre anmodninger.

Borgerrådgiveren arbejder altid dialogbaseret, hvilket 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 efterfølgende.

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. Dette 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 mundtlige 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 der skal findes fælles løsninger, så kontakten fremadrettet igen kan varetages af borgeren og den involverede forvaltning.

Borgerrådgiver kan deltage i flere møder med borgere og forvaltning 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 tilbage, men man 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: 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 9 henvendelser ved direktør på vækst.

61 af borgerne har genbesøgt borgerrådgiverne 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 borgerrådgiveren 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 om, hvor velbesøgt tilbuddet er, samt hvilke forhold der giver borgerne anledning til at kontakte borgerrådgiveren. 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, som bliver yderligere forklaret i analysen.

De tre temaer

Tema 1 - Processuel 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, hvad man som borger har krav på samt pligt til f.eks. proces, samarbejde, involvering, og vejledning. (jf. bilag 2).

Tema 2- Materiel retssikkerhed omhandler:

- Skriftlighed, indhold, udformning af konkrete afgørelser.

Tema 3 - Mægling og dialog omhandler:

- Samtale, dialog, konflikthåndtering og samarbejde.

Læsevejledning til kommende analyse

Visse henvendelser er registreret under flere temaer. F.eks. kan en henvendelse om manglende svar, og inddragelse i egen sag, der munder ud i en dialog/mægling mellem forvaltningen, borgerne og borgerrådgiver registreres både ved processuel retssikkerhed, og mægling/dialog.

Optællingen fra analysen giver først et overblik over forskellige fagområder, hvorefter konkrete eksempler inddrages og holdes op mod tematiseringen, med tilhørende beskrivelse af læringspunkter.

Henvendelser fordelt på temaer, eksempler og læringspunkter

Tema 1 - Processuel retssikkerhed

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

Analysens henvendelsesårsager omhandler vejledningspligten², 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 mangelfulde 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 påvirker borgernes retssikkerhed. Det handler i stor grad også om, at 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 etc.)	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 henvendelser fra årets løb, vedrørende det første tema, hvor der beskrives konkrete oplevelser med fokus på processuel retssikkerhed.

Eksempler:

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

² [Vejledning \(ombudsmanden.dk\)](http://vejledning.ombudsmanden.dk)

- Flere borgere, som har ansøgt om 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 om, 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 om der ikke er klar retning i samarbejdet, og der opleves manglende samarbejde på tværs af forvaltningerne.
- Det opleves, at kommunen ikke inddrager borgerne i deres 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, skal deres rettigheder huskes, ved at borgeren skal partshøres, og der skal 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 løbende skal forholde sig til.

Udsendelse af klar og tydelig dagsorden inden møder samt tilhørende beslutningsreferater til kommentering efterfølgende hos borgerne giver mulighed for inddragelse af borgerne i 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. Dette er en forudsætning for at yde en god vejledning.

Kommunen er forpligtet til helhedsorienteret sagsbehandling, som omhandler at vejlede og rådgive på det sociale område samt henvisning til andre myndigheder.

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

Tema 2 - Materiel 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 træffes afgørelse – det er et grundlæggende princip i forvaltningsretten. Princippet kaldes officialprincippet eller undersøgelsesprincippet. Det er ikke lovfæstet, men er 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, har man som borger ved ugunst mulighed for at klage. Forvaltningen revurderer i første omgang klagen, og hvis afgørelsen fastholdes, sendes den derefter til Ankestyrelsen.

Ankestyrelsen er et statsligt, uafhængigt organ under Social-, Bolig- 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 af ankestyrelsen på følgende måder:

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 oplysninger til, der kan træffes en 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 behandlet af Ankestyrelsen.

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

Eksempler:

- En borgers klage bliver hjemvist fra Ankestyrelsen med henblik på, at kommunen skal behandle afgørelsen på ny på grund af manglende faktuelle oplysninger, der forhindrer endelig retslig afgørelse. Hjemvisningen indeholder anvisninger om, at kommunen skal gennemgå sagen igen og have fokus på tværfaglig koordinering for at få belyst sagen bedst muligt, inden en ny afgørelse træffes.
- En sag bliver omgjort af Ankestyrelsen. Det vurderes, at kommunen ikke har godtgjort, at der er sket væsentlige faktiske eller retlige ændringer siden den tidlige bevilling. Der mangler begrundelse for, hvorfor bevillingen skal vurderes på ny. Det vurderes, at kommunens faglige vurdering ikke i tilstrækkelig grad er underbygget af faktuelle oplysninger.
- En sag bliver omgjort af Ankestyrelsen. Borgeren er berettiget til det ansøgte, men Ankestyrelsen kritiserede, at behandlingstiden er unødigt lang, og væsentlig overskredet.

- En borgers sag bliver omgjort med den begrundelse, at kommunen ikke har medtaget væsentlige faktiske beskrivelser, samt at afgørelsen ikke var retsligt korrekt vurderet.

Læring på baggrund af henvendelser:

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

En skriftlig afgørelse skal henvise til de retsregler, som afgørelsen 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 om registrerede sager, hvor konfliktniveauet er blevet en hindring for at kunne samarbejde bedst muligt, og hvor 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 mægling har bragt ny viden og styrket efterfølgende samarbejde mellem borger og kommune gennem en fælles forventningsafstemning.

Eksempler:

- En borger retter henvendelse til borgerrådgiveren på grund af mistillid til kommunen baseret på tidligere oplevelser. Borgerrådgiveren deltager i et par møder sammen med borgeren og forvaltningen med henblik på at genoprette tilliden. Det lykkes at skabe så meget tryghed, at borgeren igen deltager i møder alene med forvaltningen.
- En familie retter henvendelse, da de ikke føler sig hørt, oplyst eller inddraget i deres sag. De har tidligere henvendt sig til forvaltningen for få støtte til deres barn, men oplever gentagne gange ikke at blive taget seriøst. Under mødet deles viden, og forventninger afstemmes, hvilket resulterer i en samarbejdsløsning, som familien har tillid til.
- En borger retter henvendelse grundet en oplevelse i ikke at blive taget alvorligt i sin henvendelse vedrørende manglende overblik i sagen omkring journalisering og notatpligt. Der afholdes et mæglingsmøde, hvor borgeren får mulighed for at oplyse problematikken set fra sin side. Der gennemgås faktuelle registreringer sammen på kommunen, og borgeren vejledes om kommunens forpligtigelser. Der lægges en plan for efterfølgende samarbejde.
- En borger henvender sig på grund af 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, hvad der fungerer bedst i samarbejdet omkring kommunikation, aftaler og samarbejde, men oplever ikke, at dette bliver hørt. Gennem flere personaleudskiftninger oplever borgeren at skulle tilpasse sig, hvilket skaber konflikt i samarbejdet. Der etableres et mæglingsmøde med relevante aktører for at afdække den bedste mulige samarbejdsform fremadrettet, så borgeren bliver inddraget i egen sag.

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 på grund af manglende kommunikation og tydelighed.

Kommunikation kan være svært, da vi alle kommer med vores forforståelse og verdensbillede, så det er vigtigt at være opmærksom på, hvordan vi møder hinanden ud fra den erfaring og forforståelse, vi alle har med os.

Det kræver særligt fokus på dialogen og retorik i samspillet, så det er muligt at styrke et tillidsfuldt samarbejde mellem borgeren og forvaltningen.

Gennem mægling og dialog lykkes det mange gange at få genskabt tilliden i samarbejdet mellem borgeren og forvaltningen, fordi samarbejdet bliver forventningsafstemt, hvilket skaber mulighed for at forstå hinandens handlinger.

Afsluttende bemærkninger

Det har været en spændende proces at udarbejde årsberetningen med data fra seneste år i Fredericia Kommune.

Jeg har bemærket, at både borgere og forvaltning værdsætter tilstedeværelsen af en uvildig borgerrådgiver. Det hjælper med at skabe en positiv udvikling i samarbejdet og forståelsen for hinandens synspunkter, selv i konfliktsituationer

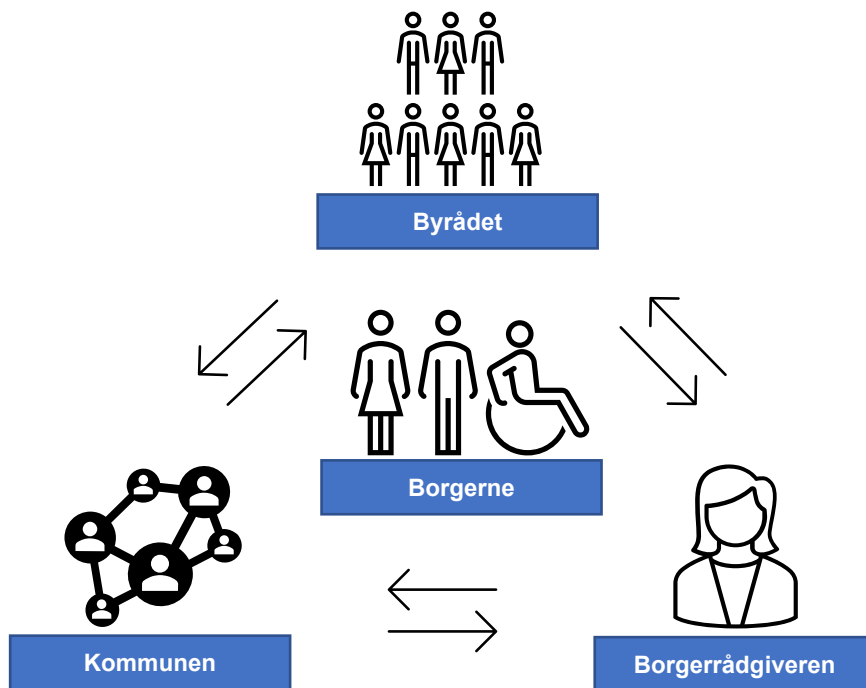
Jeg mener, at Borgerrådgiverens funktion har værdi på flere niveauer, især ved at sætte fokus på borgernes retssikkerhed på både det processuelle og materielle plan. Det er afgørende at identificere potentielle problemområder i hverdagen for at muliggøre læring og forbedringer i forvaltningen. Det er vigtigt, at de erfaringer, der opnås, ikke går tabt i "tavs viden"

Jeg ser frem til at drøfte årsberetningen med udvalgene og forvaltningen, efter den er blevet præsenteret for byrådet.

I de kommende år vil jeg forsat arbejde på at gøre Fredericia Kommunes tilbud med borgerrådgiverfunktionen endnu mere synligt for både borgere og ansatte. Mit fokus vil forblive på at bidrage med relevant viden for at styrke retssikkerheden og genskabe dialogen, især i vanskelige situationer, ved hjælp af uvildig rådgivning for at forhindre, at sagerne ender i fastlåste situationer.

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

Borgerråd giveren 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 borgerråd giveren, byrådet og organisationen, samtidig med at organisationen lærer og udvikler på opgaveløsningen.

Samarbejdsmodellen beskriver borgerråd giverens opgaver samt frem- og tilbageløb af information mellem borgere, borgerråd giver, byråd og organisationen. Modellen skal sikre gennemsigtighed i samspillet med borgerråd giverfunktionen. Dertil skal den understøtte ejerskab og klarhed i det tværfaglige samarbejde og løbende give et indblik i de tendenser borgerråd giverne 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 borgerråd giverens 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.

*Borgerråd giver - 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