ODSHERRED KOMMUNE

Borgerrådgiver

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSRAPPORT FOR 2018

JUNI 2019
LOUISE HARE STIDSEN

Indhold

1. Forord Side 2

2. Tilgang til opgaven Side 3

3. Årets henvendelser i 2018 Side 4
3.1 Henvendelser fordelt på typer og fagcentre Side 4
3.1.1 Vejledning Side 5
3.1.2 Udredning Side 6
3.1.3 Klage Side 6
3.2 Borgerne efterspørger Side 8

4. Opfølgning på anbefalinger fra 2017 Side 9

5. Anbefalinger til fremtidige fokusområder Side 11

6. Odsherred Kommunes whistleblowerordning Side 14

1. Forord

Borgerrådgiverens årsrapport 2018 dækker perioden fra 1. januar til 31. december 2018 og beskriver tendenser i de henvendelser fra 338 borgere, som jeg har modtaget i det forløbne år.

Jeg indleder rapporten med et kort beretning om min tilgang til opgaven. Dette følges af en opgørelse af henvendelser i 2018 med kommentarer. Herefter vil jeg kort følge op på de initiativer, administrationen har taget på baggrund af anbefalingerne fra min årsrapport for 2017. Og endelig vil jeg give mine anbefalinger til fremtidige fokusområder som en konklusion på henvendelserne til borgerrådgivningen i 2018.

Formålet med en årsrapport er at orientere Byrådet om årets henvendelser til borgerrådgivningen og komme med betragtninger og anbefalinger til at forbedre kommunens praksis[1].

Odsherred, juni 2019
Louise Hare Stidsen

[1] Via følgende link ses den vedtægt, som Byrådet har vedtaget for borgerrådgiverfunktionen: http://www.odsherred.dk/sites/default/files/PDF/vedtaegt_for_borgerraadgiveren_i_odsherred_kommune.pdf.

2. Tilgang til opgaven

Borgere[2] i Odsherred Kommune kan frit møde op uden forudgående aftale i Borgerrådgivningen på mandage og torsdage på henholdsvis biblioteket i Nykøbing og i Asnæs. Tanken bag er, at biblioteket udgør et neutralt rum, modsat fx et mødelokale på rådhuset eller på et administrationscenter.

Mange borgere møder blot op, mens andre vælger at bestille tid til et møde. Jeg tager ligeledes på hjemmebesøg, hvis en borger er dårligt gående, lider af angst eller lignende. Borgerne kan yderligere træffe mig på mail eller telefon (uden faste tider). Det er via sidstnævnte kanal, jeg modtager flest henvendelser.

Den vejledning og rådgivning, jeg yder i Borgerrådgivningen, er lige så forskelligartet som de mennesker, der kommer ind af døren. Når en borger henvender sig til mig, tager jeg altid udgangspunkt i borgerens egen oplevelse af situationen. Det er meget forskelligt, hvilke skridt det efterfølgende afføder. Det kan være alt lige fra en hurtigt telefonsamtale til en længerevarende og løbende kontakt til borgeren med flere møder, gennemgang af til tider mange sagsakter og dokumenter samt kontakt til en eller flere medarbejdere og ledere i administrationen.

Fælles for alle henvendelser er dog, at min tilgang er baseret på dialog. Den dialogbaseret tilgang kommer også til udtryk i samarbejdet med administrationen, hvor min opgave ofte er at udrede en sag, som borgeren enten oplever er gået i hårdknude, hvor dialogen er gået i stå eller ikke er til at overskue. Der er ofte mange følelser på spil for borgeren, hvor administrationen ofte ser nøgternt på sagen med "bevillingsbriller". Her bliver det afgørende at kunne være det led, der får borgernes henvendelser gjort til noget, som det pågældende center kan handle på, fx i form af at løfte en vejledningspligt, kommunikere en forventet sagsbehandlingstid ud m.v.

Borgerne, jeg møder, har brug for mere eller mindre håndholdt vejledning og rådgivning. Jeg tager altid udgangspunkt i, at de borgere, der kan selv, skal selv. Hvor nogle blot har brug for vejledning for at kunne tage sagen i egen hånd, har andre brug for en mere intensiv rådgivning og hyppig kontakt, hvor vi sammen fx kigger en hel sag igennem og udreder, hvad der er på spil for.

Med baggrund i overstående tilgang deler jeg henvendelserne op i tre kategorier:

- Vejledning
- Udredning
- Klage

Om en sag hører til den ene eller den anden kategori, hænger sammen med borgernes ønske, kombineret med at jeg forsøger at finde den egentlige årsag til borgerens henvendelse eller ønske om at klage.

[2] "Borger" skal forstås som juridisk person. Borgerrådgivningen er et tilbud for såvel den enkelte borger som virksomhed, forening m.fl. Når jeg skriver "henvendelse fra borgere", så kan der dermed også være tale om en henvendelse fra en virksomhed, forening eller andet.

3. Årets henvendelser i 2018

Som borgerrådgiver er det min opgave at hjælpe borgere, der på den ene eller anden måde føler sig klemt i det kommunale system. Det kan være, at borgeren ikke forstår indholdet i en afgørelse, eller at borgeren ikke kan få svar på sine spørgsmål. Det kan også være, at der i sagsforløbet er sket fejl af indgribende karakter for den enkelte borger.

Når jeg henvender mig i kommunens administration, mødes jeg langt de fleste steder med velvilje og med et ønske om at løse de problemer, som borgeren står med. Det er et godt udgangspunkt, når dialogen mellem borger og kommune skal genskabes.

Det er også min opgave at medvirke til forbedringer af sagsbehandlingen, og her kan den enkelte borgers henvendelse komme mange borgere til gavn, når den bruges til læring og som afsæt for udvikling af borgerbetjeningen.

Borgernes stemme er en vigtig kilde til, hvordan kommunens kommunikation og sagsbehandling opleves udefra – og den stemme fortjener stor opmærksomhed.

3.1 Henvendelser fordelt på type og fagcenter

Jeg har haft 331 unikke henvendelser (fra enkeltpersoner) i 2018. Disse har samlet set udgjort 722 henvendelser i 2018. Sagerne fordeler sig sådan her:

Unikke henvendelser – i alt 331

Center	Vejledning	Udredning	Klage
Børn og familie	6	3	0
Dagtilbud og Uddannelse	5	6	5
HR	1	1	0
Job og Ydelser	58	38	5
Kultur og Borger	32	7	0
Miljø og Teknik	28	14	5
Sekretariat og Digitalisering	3	1	0
Social og Psykiatri	8	13	3
Sundhed og Omsorg	23	12	3
Økonomi og Ejendomme	4	1	0
Andet ærinde[3]	45	0	0
Antal henvendelser i alt	213	97	21

Samlet antal henvendelser – i alt 722

Center	Vejledning	Udredning	Klage
Børn og familie	7	8	0

[3] Kategorien 'Andet ærinde' dækker over borgere, der tager kontakt til Borgerrådgivningen, og hvor udfaldet af vores samtale fx bliver, at jeg anbefaler, at borgeren klager til Udbetaling Danmark, søger retshjælp, søger økonomisk rådgivning eller lignende.

Dagtilbud og Uddannelse	5	24	29
HR	1	1	0
Job og Ydelser	98	211	19
Kultur og Borger	35	15	0
Miljø og Teknik	34	46	30
Sekretariat og Digitalisering	3	1	0
Social og Psykiatri	14	2	1
Sundhed og Omsorg	28	33	13
Økonomi og Ejendomme	4	1	0
Andet ærinde	60	0	0
Antal henvendelser i alt	289	341	92

Når man sammenholder tallene fra de to tabeller, kan man fx se, at de 43 borgere, jeg har behandlet en sag for enten som en udrednings- eller klagesag i Center for Job og Ydelser (38+5), har jeg samlet været i dialog med 230 gange (211+19).

Årsagen til den meget hyppige kontakt i nogle sager er, at nogle borgere har brug for vejledning og rådgivning i gennem en længere proces, der fx kan inkludere dels klagevejledning, dels generel vejledning om mulighederne for fx aktindsigt og endelig brug for opbakning i processen, som kan være et hårdt og opslidende forløb for borgeren, især hvis borgeren også er udfordret på andre parametre.

Antallet af unikke henvendelser er samlet set stort set uforandret i forhold til vejledning og udredning i 2017 (dog fordelt med et fald i vejledninger og en stigning i udredninger). Til gengæld er der sket et fald i antallet af klager til Borgerrådgivningen fra 2017 til 2018 på 33 %. Jeg oplever tiltagende efter borgerens henvendelse til Borgerrådgivningen, at sagsbehandlerne er nysgerrige efter og åbne for at forsøge at finde en løsning i dialogen, hvilket også tyder på, at funktionen virker. Dog tyder det høje antal af udredninger også på, at der er udfordringer for borgerne i selv at gennemskue, hvad der er op og ned i deres sag, og ikke mindst hvordan de kommer videre i deres samarbejde med kommunen.

3.1.1 Vejledning

En lang række borgere henvender sig til borgerrådgivningen og får alene vejledning til at komme videre med deres utilfredshed eller uafklarethed på egen hånd. Det kan fx være en borger, der ønsker at vide, hvor han skal indgive en klage, som han har skrevet. Eller det kan være en borger, der ønsker at kende en sagsbehandlingstid på et bestemt fagområde. Eller det kan være en borger, der ikke ved, hvor han skal starte og slutte i sin kontakt til kommunen.

Disse sager afslutter jeg som regel med en enkelt telefonsamtale, mail eller personlig kontakt. Udgangspunktet er som nævnt, at de borgere, der selv har ressourcerne til at tage sagen i egen hånd, skal selv uden min indblanding.

Der er dog masser af vigtig input i vejledningssamtalerne. Når en håndfuld borgere fx i samme uge har henvendt sig og spurgt til sagsbehandlingstiderne på et bestemt fagområde, så begynder jeg at blive nysgerrig på dette sammenfald. Er det fordi, kommunen ikke er tydelig nok i sin kommunikation om sagsbehandlingstiderne på det givne fagområde, eller kan det være, at sagsbehandlingstiden ikke bliver overholdt?

En større sag kan også starte som en vejledningssag, hvor borgeren så kontakter Borgerrådgivningen igen, fordi borgeren ikke selv kan komme videre på egen hånd, fx fordi dialogen med en afdeling er sandet til. Her fører borgerens fornyede henvendelse ofte til, at jeg gennemgår en sag, og udreder hvad der er på spil, for efterfølgende at gå i dialog med afdelingsledelsen eller centerledelsen.

3.1.2 Udredning

En udredning af en sag starter ofte med, at borgeren kontakter borgerrådgivningen med et ønske om at klage, men hvor netop udredningen af sagen og dialogen med borgeren almindeligvis ender med, at borgeren oplever det hensigtsmæssigt med en anden tilgang. Mit engagement i sagen kommer derfor i disse sagstyder ofte slet ikke til centrenes kendskab, fordi borgeren med nye redskaber i hånden formår at løse sagen på egen hånd efter endt vejledning og rådgivning.

En sag kan dog godt starte som en udredende opgave, men herefter ende i en klage. Det kan der være mange årsager til. Måske ender det med, at grobunden for dialog om en løsning af borgerens henvendelse er udtømt, måske starter sagen som en udredning, der viser, at borgeren med rette har en række klagepunkter, der skal vurderes af en klageinstans, fx Ankestyrelsen, Tilsynet eller lignende.

Der er ingen tvivl om, at langt de fleste af disse sager, samt klager i det hele taget, kommer fra borgere, der har en sag inden for det sociale område. Når det så er sagt, så viser mine opgørelser også, at der er stor lydhørhed fra administrationens side. Det kan ses af, at jeg har haft samlet 118 henvendelser, hvor borgeren i udgangspunktet kom for at få hjælp til at klage, men hvor kun de 21 af sagerne resulterede i en egentlig klage til eller over administrationen.

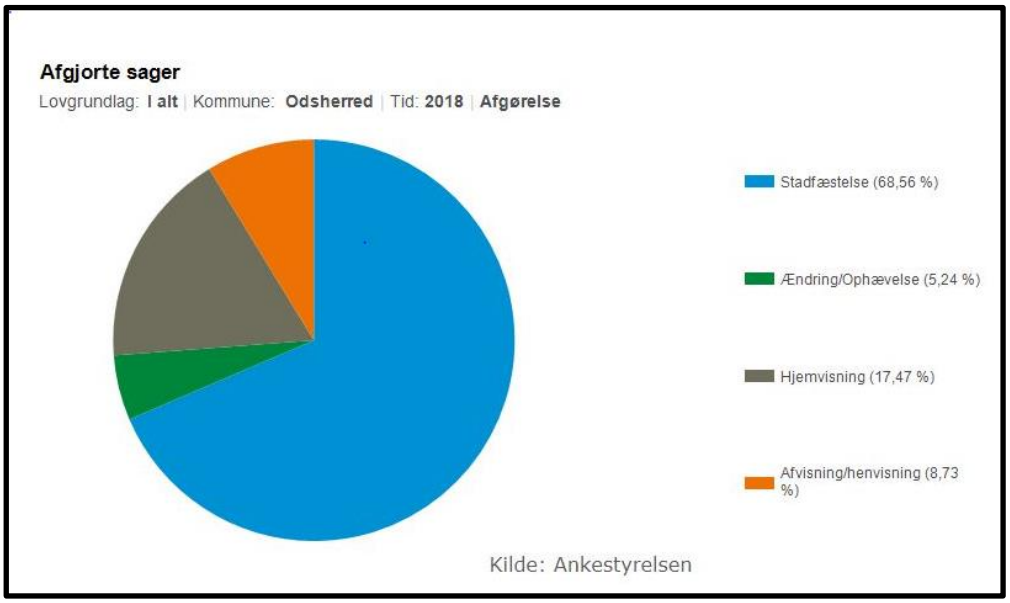
3.1.3 Klage

Der er flere årsager til, at så få af henvendelserne til borgerrådgivningen resulterer i en egentlig klage. Mange borgere trækker 'klageflaget', fordi det umiddelbart er den indsigelsesmulighed i forhold til en sag, der virker mest tilgængelig, men hvor vejen til målet, fx at opnå en bestemt ydelse, også kan opnås ved en anden tilgang, fx at ansøge om en specifik ydelse eller anmode om en bred vurdering af sin sag.

Mange borgere trækker sig i forhold til at klage, fordi vejen til målet ad den kanal kan forekomme meget lang. Den enkelte kan have et akut behov for en ydelse og bakke ud ved oplysning

om Ankestyrelsens sagsbehandlingstid. Andre borgere spørger sig selv, om det overhovedet nytter at klage. Og andre igen oplever det at skulle igennem en yderligere "fjern instans" som et uoverstigeligt bjerg. Og det er bl.a. her, at Borgerrådgivningen har sin berettigelse.

Ankestyrelsen[4] udfærdiger hvert år opgørelser over sager afgjort i hver kommune for det pågældende år. Her følger Ankestyrelsens opgørelse for Odsherred Kommune for 2018:



Af opgørelsen ses, at lige under 23 % af de sager, som Ankestyrelsen behandlede fra Odsherred Kommune i 2018[5], enten førte til en ændring af kommunens afgørelse eller en hjemvisning til fornyet behandling. Det betyder, at Ankestyrelsen afgjorde, at 23 % af sagerne var ugyldigt afgjort. Det kan der være mange årsager til. Der kan fx være tale om, at en sag ikke er tilstrækkeligt belyst, eller at formkrav som fx partshøring ikke har været iværksat forud for kommunens afgørelse.

Fra et borgerperspektiv viser billedet tydeligt, at det er vigtigt for borgeren at klage, hvis borgeren mener, der er grund til det[6]. Og igen viser billedet, at Borgerrådgivningen, og den hjælp man kan få til at klage, styrker retsstillingen for de borgere, der ikke magter processen på egen hånd.

[4] Når jeg vender tilbage til Ankestyrelsen som eksempel, så skyldes det, at det netop er Ankestyrelsen, der er klageinstans for langt de fleste af borgere, som jeg møder i borgerrådgivningen.
[5] Ankestyrelsen afgjorde i 2018 i alt 229 sager behandlet af Odsherred Kommune inden for social- og beskæftigelsesområdet. Kategorien *Afvisning/henvisning* dækker primært over klager, som Ankestyrelsen afviser med baggrund i, at de er indgivet efter klagefristens udløb, og der er derfor ikke taget stilling til sagens materielle indhold.
[6] Institut for Menneskerettigheder udgav midt i december 2017 rapporten *Retssikkerhed I kommunerne*. En del af rapportens undersøgelser bygger på spørgeskemaer udsendt til landets borgerrådgivere suppleret med interviews. Rapporten belyser bl.a., at hvordan borgerrådgiverfunktionen kan virke som en sikring eller styrkelse af borgernes rettigheder og retssikkerhed i forhold til den kommunale forvaltning. Rapporten kan læses her: https://menneskeret.dk/sites/menneskeret.dk/files/media/dokumenter/udgivelser/forskning_2017/rapport_om_retssikkerhed_i_kommunerne_15dec2017.pdf

Det er dog værd at bemærke, at det samlede antal afgørelser fra Odsherred Kommune, som Ankestyrelsen har stadfæstet, er steget fra ca. 61 % i 2017 til 68,5 % i 2018. Det hilser borgerrådgiveren velkommen på borgernes vegne, idet borgeren med den stigning er styrket i sin sikkerhed og tillid til kommunens afgørelse, hvilket igen understeges af, at antallet af decideret omgjorte sager er faldet fra ca. 10 % i 2017 til godt 5 % i 2018.

3.2 Borgerne efterspørger

Jeg har flere gange overvejet, om jeg i forbindelse med årsrapporter fra Borgerrådgivningen kan dele borgernes henvendelser op efter, hvad borgeren klager over, fx at en sagsbehandlingstid ikke bliver overholdt. Det lykkes mig dog næsten aldrig at finde et eksempel på en sag, hvor man kan udlede, at der kun er en enkelt problemstilling i spil.

Overordnet set kan jeg dog sagtens pege på, hvilke problemstillinger borgerne bringer til torvs. Uanset om der er tale om en byggesag, en miljøsag, en hjemmehjælpssag eller en kontanthjælpssag, så er det klart for mig, at der samlet set går nogle problemstillinger igen, som borgerne har ret i at komme med som en utilfredshed.

Humlen er, at når man arbejder med sagsbehandling af en hvilken som helst sag, så har man valgt at arbejde med mennesker. For det er Hansen, der skal bygge et nyt hjem, Jensens landbrug der skal udvides med flere grise, Olsen der ikke længere selv kan holde sit hus rent, og Frederiksen der har mistet sit arbejde og mangler penge til at forsørge sin familie.

Mennesker har grundlæggende et behov for at blive set, hørt og forstået. Det betyder, at sagsbehandling også handler om en forståelse for, at Hansen har drømt om og sparet op til sit drømmehus i mange år, at Jensen har brug for at skabe vækst i sin virksomhed for ikke at gå konkurs, at Olsen og Henriksen gerne vil opretholde deres værdighed.

Overordnet set er det en forståelse for betydningen og værdien af kommunens sagsbehandling, som borgerne efterspørger, når de beder om at få en forventet sagsbehandlingstid, at få et svar på en mail med et opklarende spørgsmål inden for få dage, at få at vide, hvordan de selv kan bidrage til en sags fremdrift osv.

Og fra et borgerrådgiverperspektiv gør borgerne ret i at efterspørge anerkendelse og dialog. For det er dels en del af god forvaltningsskik, som foreskrevet af Folketingets Ombudsmand, og dels findes handlingerne ofte beskrevet som en del af den lovgivningsmæssige ramme i fx offentlighedsloven og forvaltningsloven.

4. Opfølgning på anbefalinger fra 2017

Her følger en kort beretning om de tiltag, administrationen har taget på baggrund af borgerrådgiverens årsrapport for 2017:

1. Styrket dialog med borgeren

Jeg beskrev i min årsrapport for 2017, at en lang række borgere henvender sig til borgerrådgivningen, fordi de ikke oplever at have fået tilstrækkelig vejledning og/eller være blevet inddraget tilstrækkeligt i deres sagers behandling.

Administrationen svarede med gode eksempler på afdelinger og centre, hvor man arbejder ihærdigt med kvitteringssvar til borgeren, der inkluderer en forklaring på sagens videre forløb, forventede sagsbehandlingstider osv. Andre steder svarede administrationen, at den arbejdede med telefoniske eller personlige håndteringer af klager.

I forlængelse af dette svarede administrationen på borgerrådgiverens anbefaling med at anbefale sine centre at oprette automatiske kvitteringsskrivelser på centrenes hovedpostkasser, samt at medarbejderne bør vurdere, om man bedst når borgerne ved på skrift eller i tale.

I forhold til kvitteringssvar på centrenes hovedpostkasser kan borgerrådgivningen konstatere, at der kun få steder er en funktion, der gør, at borgeren får en kvittering for sin henvendelse til Odsherred Kommune[7]. I forlængelse heraf modtager borgerrådgivningen også ofte henvendelser fra mennesker, der ønsker at vide, om deres ansøgning mon er gået tabt eller lignende.

Desuden er det også, med udgangspunkt i borgernes henvendelser, klart, at kommunen stadig i udgangspunktet kontakter sine borgere på skrift, hvilket kan være en udfordring for mange borgere, der ikke oplever at blive mødt i øjenhøjde.

2. Helhedsorienteret indsats

I borgerrådgiverens årsrapport for 2017 beskrev jeg, hvordan retssikkerhedsloven på det sociale område stiller krav til kommunerne om en helhedsorienteret sagsbehandling, men at det kan være en udfordring målt op imod den stigende specialisering i den kommunale administration.

Administrationen svarede på denne anbefaling med en konstatering af, at en af udfordringerne ved den helhedsorienterede indsats kan bestå i medarbejdernes tvivl om, hvor meget de kan/må dele med andre afdelinger og medarbejdere. Administrationen anbefalede i forlængelse af denne konstatering, at der blev igangsat et arbejde med at beskrive muligheder for samarbejde på tværs af afdelinger og centre, bl.a. med afsæt i det samarbejde som allerede er etableret mellem Børn og Familie samt Voksenafdelingen.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at det nævnte allerede eksisterende samarbejde stadig fungerer godt til borgernes fordel, men er ikke bekendt med, at der i øvrigt er iværksat en proces

[7] Hertil skal det bemærkes, at Odsherred Kommune ellers har udarbejdet en forventningsafstemning på kommunens hjemmeside, hvor man oplyser borgeren om, at han altid vil få en kvittering for sin henvendelse – se mere her http://www.odsherred.dk/sagsbehandlingstider

med at afdække de muligheder, den enkelte medarbejder har for at dele oplysninger på tværs af centre og afdelinger.

3. Overholdelse af persondatareglerne

Den 25. maj 2018 trådte persondataforordningen[8] i kraft. Forordningen har erstattet den tidligere persondatalov og har bl.a. skærpet kravene til dokumentation for, hvordan kommunen sikrer beskyttelse af borgernes personoplysninger. Desuden er der med forordningen sat stort fokus på at overholde reglerne for, hvordan kommunen kommunikerer med sine borgere og samarbejdspartere.

Som forberedelse på forordningens ikrafttræden og arbejdet med forordningens indfasning ansatte administrationen i efteråret 2017 en informationssikkerhedskoordinator, som har hjulpet centrene med at forberede og følge op på arbejdet med forordningen. Desuden har administrationen udarbejdet en folder med gode råd relateret til forordningen til kommunens ansatte og via informationssikkerhedskoordinatoren arbejdet målrettet med formidling af forordningens indsatsområder. Der er ingen tvivl om, at kommunen er kommet langt i sine bestræbelser.

I Borgerrådgivningen møder jeg dog stadig sager, hvor det er oplagt, at der foregår korrespondance med borgerne via mail og sms, som ikke er inden for lovgivningens rammer. Det er sjældent noget, borgeren selv bringer på bordet som en problemstilling. Men det er stadig værd at sætte fokus på, da der er risiko for store menneskelige konsekvenser ved at lade personfølsomme oplysninger gå via ikke-krypterede kanaler.

Jeg kan derfor som borgerrådgiver hilse velkommen, at det er varslet, at der i 2019 vil blive gennemført en såkaldt *awareness*-kampagne i Odsherred Kommune. Det er et arbejde, jeg følger nøje, og som jeg glæder mig til se udbyttet af på borgernes vegne.

[8] Persondataforordningen er en EU-forordning, som har til formål at styrke og harmonisere beskyttelsen af personoplysninger i EU. Forordningen ses også ofte omtalt blot som GDPR, baseret på forkortelsen af det formelle engelske navn (General Data Protection Regulation).

5. Anbefalinger til fremtidige fokusområder

Samlet set har henvendelserne til borgerrådgivningen i 2018 ført til, at jeg overordnet vil anbefale administrationen følgende fokusområder:

1. Afsøg potentialet i den personlige kontakt

Det er min anbefaling, at kommunen ser på, hvor man med fordel kan arbejde med den personlige kontakt, og tilrettelægger sine arbejdsgange og rutiner derefter.

I borgerrådgiveroptik bærer Odsherred som kommune et enormt potentiale i form af at være en mindre kommune. Potentialet består i, at der ofte ikke er langt fra den ene medarbejders dør til den næste, og at der dermed er et fundament for at se hinanden i øjnene og få en hurtig afklaring af spørgsmål i forbindelse med sagsbehandlingen. I forhold til borgere og virksomheder er potentialet det samme. Der er grobund for et personligt og nært samarbejde. I alle tilfælde er borgeren ikke længere væk end telefonrøret.

Jeg finder grund til at bemærke dette, fordi jeg som nævnt ofte møder borgere, der savner den personlige kontakt – enten ansigt til ansigt eller via telefonen. Det er også relevant, fordi en del borgere oplever, at der ikke sker koordinering af deres sag, og at sagen derved mister momentum, og værre: at borgeren risikerer at lide retsstab. Med frygt for at gentage mig selv vil jeg alligevel pointere, at det er en central del af borgerens retssikkerhed, men også af god forvaltningsskik, at der er løbende dialog med borgeren. I de sociale sager handler det fx om borgerens lovbestemte ret til at blive oplyst om sagsbehandlingstider og eventuelle overskridelser, borgerens ret til at få sagsbehandlingen tilrettelagt, så han har mulighed for at blive inddraget og at kunne bidrage osv. Men på et generelt plan er det god forvaltningsskik at vejlede borgeren om sagsbehandlingstider og efter forvaltningsloven også at underrette borgeren, når behandlingen af en sag vil tage længere tid en sædvaneligt.

Jeg har som nævnt også i 2018 mødt en lang række borgere, som tilkendegiver, at de hellere end gerne vil inddrages i sagsbehandlingen og ikke mindst lyttes til. Det ville fra mit synspunkt set være med til styrke behandlingen af en sag, at behandlingen foregår på det bedst muligt oplyste grundlag – og her er borgeren den, der selvsagt har størst viden om fx sit eget byggeprojekt eller om sit eget handicap. Fra kommunes side er der et potentiale i at få sagen rammet rigtigt ind.

2. Styrket opmærksomhed på 'post' fra borgeren

Det er min anbefaling, at kommunen ser på, hvordan den kan sikre, at post fra borgerne altid når hurtigt og sikkert frem til rette modtager.

'Post' fra en borger er i dag et vidt begreb, og en borger kan vælge at kontakte kommunen, en afdeling eller en konkret sagsbehandler på mange måder. Det kan være via e-Boks/Digital Post, på mail, via sms, via et håndskrevet brev der fx bliver afleveret hos Borgerservice – som scanner brevet for at sende det kommunens hovedpostkasse.

Der er mange udfordringer ved de mange kanaler, og der er derved risiko for, at post og vigtig information fra borgerne går tabt. Og Borgerrådgivningen har i 2018 modtaget en række henvendelser borgere, der har oplyst, at de fx har afleveret noget materiale til en sag eller har søgt om en ydelse, og at de ved henvendelse til kommunen får at vide, at materialet eller ansøgningen aldrig er nået frem.

Borgeren risikerer med andre ord at lide retstab, når han ikke kan dokumentere, at han i tide har afleveret dokumentation til en ansøgning om en ydelse, som har nu har fået afslag på. Eller en byggeansøgning kan trække i unødig langdrag, fordi sagsbehandleren afventer materiale fra borgeren, mens borgeren sidder i den anden ende og afventer svar på sin byggeansøgning.

Desuden er der en risiko for, at endog meget følsomme og fortrolige oplysninger skal mange medarbejdere forbi, før de havner hos den relevante medarbejder.

Når det gælder begæringer om aktindsigt fra borgerne, har kommunen en yderligere grund til at være opmærksom på post fra borgerne. I udgangspunktet skal kommunen nemlig besvare en anmodning om en simpel aktindsigt med få dokumenter inden for 1-2 dage og ellers inden for maks. 7 arbejdsdage, hvilket flere borgere har henvendt sig til borgerrådgiveren om i 2018, hvor kommunen ikke har overholdt dette. Yderligere sat på spidsen har Folketingets Ombudsmand udtalt, at myndigheder ikke kan "lukke ned" for behandlingen af aktindsigtssager i fx juli måned, men må have et beredskab til at svare inden for de frister, der er opstillet i offentlighedsloven[9].

3. Kvalitetssikrede breve til borgerne

Det er min anbefaling, at administrationen fortsætter det gode arbejde med at få oprettet kvalitetssikrede standardbreve til borgerne.

Siden 2016 har der pågået et arbejde i administrationen med at kvalitetssikre en lang række standardbreve til borgere, virksomheder og kommunens samarbejdspartnere. Målet er at sikre, at Odsherred Kommune har èt skriftligt udtryk, at sikre genkendelighed, at udtrykke professionalisme, og at det er let for medarbejderne at bruge den rigtige brevskabelon.

Sammen med udviklingskonsulenten fra administrationens kommunikationsteam har borgerrådgiveren deltaget i at gennemgå en lang række af kommunens standardbreve med henblik på at sikre, at de breve, som kommunen sender til sine borgere, faktisk er i øjenhøjde med modtageren – både hvad angår sprog og struktur. En gruppe af medlemmerne af Ældrerådet i Odsherred Kommune har desuden arbejdet entusiastisk med at læse korrektur på brevene og sikre, at indholdet er letforståeligt.

God forvaltningsskik har som nævnt som et centralt omdrejningspunkt, at myndigheden er med til at skabe tillid. Og i min optik ligger det helt grundlæggende i borgerens tillid til kommunen, at de faktisk kan forstå kommunens kommunikation og ikke mindst gennemskue, hvordan de skal handle på et brev fra kommunen. Det er desuden helt essentielt for borgerens retsstilling, at en afgørelse og dennes konsekvens er klar for modtageren.

[9] Den samlede udtalelse fra Folketingets Ombudsmand kan læses her http://www.ombudsmanden.dk/find/udtalelser/beretningssager/alle_bsager/2016-45/pdf/

Administrationens arbejde med at kvalitetssikre sine standardbreve har været højt prioriteret i nogle centre, men af forskellige årsager er andre centre endnu ikke kommet i mål med opgaven. På borgernes vegne, og set i lyset af den succes det har været for borgerene i de centre, som aktivt bruger de nye standardbreve, er det derfor min anbefaling, at de sidste centre kommer med, men også at det prioriteres i alle centre, at der arbejdes med stadigt fokus på skriftligt at ramme målgruppen.

4. Helhedsorienteret indsats

Det er min anbefaling, at kommunen tager sine intentioner om et arbejde med at beskrive muligheder for samarbejde på tværs af afdelinger og centre op til revision, jf. min anbefaling fra 2017, som en naturlig forberedelse på implementeringen af den kommende hovedlov om helhedsorienteret indsats.

I efteråret 2018 blev et bredt flertal i Folketinget enige om principperne i en ny hovedlov, der skal samle indsatser fra love på beskæftigelses-, sundheds-, social- og undervisningsområdet. Den såkaldte hovedlov skal skabe rammen for, at borgere med komplekse problemer får tilbudt én udredning, én visitation og én samlet afgørelse samt en enkel klageadgang.

Den nye hovedlov skal give borgere med komplekse problemer en mere sammenhængende indsats, og den samler indsatser fra syv love på beskæftigelses-, sundheds-, social og undervisningsområdet. Det var intentionen, at partierne bag aftalen skulle drøfte principperne for den nye hovedlov i første halvdel af 2019, og herefter forventes det, at den vil blive behandlet i Folketinget[10]. Loven vil blive indfaset over en periode på to år efter vedtagelsen, hvorefter kommunerne vil få pligt til at tilbyde borgere i målgruppen en helhedsorienteret indsats.

Siden jeg blev ansat, har jeg haft fokus den helhedsorienterede indsats på det sociale område, som kommunen er forpligtet på at yde borgeren, jf. retssikkerhedslovens § 5, fordi jeg gentagne gange har oplevet borgere henvende sig til Borgerrådgivningen i frustration over det manglende blik på borgerens samlede situation. Problemstillingen er langt fra kun gældende i Odsherred Kommune. Den går igen i alle årsberetninger fra borgerrådgivere i hele landet.

[10] Læs evt. mere her https://www.fm.dk/publikationer/2018/sammen-med-borgeren

6. Odsherred Kommunes whistleblowerordning

Byrådet vedtog i december 2017, at Odsherred Kommune skulle have en whistleblowerordning. Ordningen trådte i kraft 1. januar 2018. Whistleblowerordningen har til hensigt gennem mere åbenhed og gennemsigtighed i kommunen at forebygge og afværge fejl i kommunens borgerbetjening og administration.

Alle ansatte i kommunen samt samarbejdspartnere kan benytte ordningen som en sidste mulighed for i god tro og uden frygt for ansættelsesretlige reaktioner at videregive oplysninger, hvis de har viden eller begrundet mistanke om grove eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i kommunens administration eller borgerbetjening.

Whistleblowerordningens formål er således:

- At forebygge og afværge ulovligheder og alvorlige uregelmæssigheder.
- At beskytte ansatte, som indgiver oplysninger.
- At sikre, at de indgivne oplysninger bliver anvendt konstruktivt til at forbedre, forebygge og afværge fejl og ulovligheder.

Ordningens fokus er uacceptable forhold, ikke sladder. Whistleblowerordningen skal ses som et supplement til den interne dialog og åbenhed, og dermed til den mulighed der altid bør være for medarbejderen for at gå til egen leder eller til tillidsrepræsentanten. Whistleblowerordningen er et alternativ, hvis:

- Den ansatte ikke føler sig tryg ved at bruge de almindelige kanaler
- Den ansatte har henvendt sig til ledelsen, uden at der er blevet taget hånd om forholdet

Det er borgerrådgiveren, der behandler indberetningerne til Odsherred Kommunes whistleblowerordning.

Årets henvendelser til whistleblowerordningen

Der har i fra 1. januar 2018 til 31. december 2018 været seks indberetninger til whistleblowerordningen.

Fire af sagerne omhandlede forhold på samme arbejdsplads og blev henlagt efter en kortere behandling fra borgerrådgiverens side, da de faldt uden for ordningens formål, fordi to af indberetterene efter drøftelser med borgerrådgiveren valgte at gå videre med sagen i andet regi.

To af sagerne blev henlagt, da indberetningerne ikke indeholdt tilstrækkeligt præcise oplysninger til at kunne danne grundlag for en nærmere undersøgelse, og da anmelderene ikke vendte tilbage på borgerrådgiverens uddybende spørgsmål.