

Beretning fra borgerrådgiveren i Svendborg Kommune omhandlende aktiviteter og henvendelser i perioden 01.11.20-31.12.21.



Anstina Krogh

Borgerrådgiver cand. Jur.

Maj 2022

1. Indledning og organiseringen af borgerrådgiverfunktionen

Denne er borgerrådgiverens anden beretning, og lige som den første, er den udarbejdet for at give et indblik i og en orientering om, hvilke opgaver, der er arbejdet med, det seneste år, som borgerrådgiver i Svendborg Kommune.

Beretningen vil beskrive den aktivitet, der har været i borgerrådgiverfunktionen i perioden 01.11.2020 – 31.12.2021. Henvendelserne er fordelt ud på sags- og chefområder og der er udarbejdet et overblik over henvendelsesmønstret.

Ud over behandling af borgerhenvendelser har borgerrådgiverfunktionen, i hele landet haft tilbud om at deltage i et forskningsprojekt, omhandlende forråelse i sociale sager, i de tilfælde hvor der findes et konkret samarbejde mellem en borger og en sagsbehandler. Borgerrådgiveren i Svendborg Kommune har deltaget i projektet i de tre måneder, der blev indsamlet empiri til forskningen. De indsamlede data, fra borgerne i Svendborg Kommune, vil indgå i denne beretning. Hvordan resultaterne er blevet på landsplan, er endnu ikke offentliggjort og kan derfor ikke indgå.

Til slut drøftes forskellige betragtninger og de løbende anbefalinger, der er givet til administrationen i ovenstående periode. Drøftelserne har altid været med det formål at forbedre kommunens praksis.

Kort om rammen for borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiverfunktionen i Svendborg Kommune er etableret med hjemmel i Kommunestyrelsesloven § 65e. Som beskrevet i bestemmelsen, er der tale om en uvildig funktion, der ikke er underlagt kommunens ledelse med reference direkte til Byrådet. En funktion til brug for vejledning og rådgivning af borgerne samt til at føre tilsyn med kommunens administration.

Ansættelsen har siden opstart været på 20 timer i ugen. På Økonomiudvalgs mødet den 08.02.2022, blev det besluttet, at stillingen som borgerrådgiver vil blive opnormeret til 37 timer i ugen, frem til udgangen af 2024. Baggrunden for opnormeringen var en øget sagstilgang og et fortsat ønske om, at borgerrådgiverfunktionen bør bidrage til et læringsperspektiv for Svendborg Kommune. Finansieringen til opnormeringen er bevilliget af pulje til borgerrådgivere fra Indenrigs- og Boligministeriet frem til udgangen af 2024.

(Den nuværende borgerrådgiver har opsagt sin stilling med virkning fra udgangen af marts 2022, og der er aktuelt igangsat ansættelsesarbejde).

Udgangspunktet for arbejdet som borgerrådgiver er den funktionsbeskrivelse, der blev politisk vedtaget af Byrådet den 26.02.2019.

Med udgangspunkt i funktionsbeskrivelsen er der helt konkret taget udgangspunkt i følgende 4 funktioner:

- Vejvisning – hvor skal man henvende sig som borger.
- Råd og vejledning i konkrete spørgsmål, fx hvordan en afgørelse skal forstås, rettigheder i forbindelse med retssikkerhed, sagsbehandlingstider mv.
- Hjælp til klager.
- Støtte borgeren med at forberede sig til en samtale og efterfølgende hjælpe borgeren.

For nærmere oplysninger om etablering af borgerrådgiverfunktionen, den løbende promovning af funktionen samt orientering af samarbejdspartnere, både i og udenfor Svendborg Kommune henvises til halvårsrapporten udarbejdet af borgerrådgiveren april 2020.

2. Borgerrådgiver butikken

En borger, virksomhed eller forening kan kontakte borgerrådgivningen ved personligt fremmøde, pr. telefon eller på mail.

Der blev fra begyndelsen etableret "åben rådgivning", hver torsdag eftermiddag i tidsrummet kl. 14.30 – 16.30 i et mødelokale i Jobbutikken. Alle borgere og ansatte havde mulighed for at møde op, og drøfte en given problemstilling med borgerrådgiveren i tidsrummet. De første måneder var henvendelserne yderst sparsomme i den "åbne rådgivning". Men langsomt blev der nok at lave de fleste torsdage eftermiddage.

Grundet situationen med covid-19 og det deraf følgende hjemmearbejde, blev den "åbne rådgivning" i en længere periode varetaget telefonisk. I perioden med hjemmearbejde faldt henvendelserne i det specifikke tidsrum, torsdag eftermiddag.

Siden muligheden for fysisk fremmøde igen blev en mulighed, har enkelte fundet frem til den åbne rådgivning – men langt de fleste henvendelser er kommet i stand ved, at borgeren, et familiemedlem, borgerens læge, eller andre ringer og bestiller en tid.

Det er et fåtal, der har anvendt muligheden for rådgivning i "den åbne rådgivning". Kendetegnene for mange af dem der har anvendt "den åbne rådgivning" er, at det er borgere der af den ene eller anden grund, er i en situation, hvor det er svært for dem som menneske at kontakte en borgerrådgiver, bestille en tid og møde op til den aftalte tid.

Men nogle af henvendelserne, de åbne torsdage eftermiddage, har netop været mennesker, der ikke lever særligt struktureret. Endvidere sker det at ansatte i jobcentret og kommunens bostøtter, vejleder borgeren om at møde op hos borgerrådgiveren, torsdag eftermiddag, hvor man kan komme ind "lige fra gaden". For nogle virker det mere uproblematisk og fremkommeligt med en sådan tilgang.

Om der fortsat bør være en "åben rådgivning" vil blive op til en ny borgerrådgiver.

2.1. Øvrige funktioner og forhold

Ud over henvendelserne har opgaverne omhandlet, dels en gennemgang af given praksis, for at kunne kvalificere arbejdet i forvaltningen og dels at yde råd og vejledning til ansatte. Der er fortsat ikke mange ansatte, der henvender sig med faglige spørgsmål, men flere end i sidste årsrapport.

I det daglige foregår den faglige sparring med ansatte i direktionssekretariatet.

Svendborg Kommunes Borgerrådgiver er desuden en del af det landsdækkende borgerrådgiver netværk. Netværket har et årligt seminar med fagligt indhold og med mulighed for at få vendt stort og småt fra hverdagen. Grundet den statslige pulje, med økonomisk støtte til ansættelse af en borgerrådgiver, er netværket vokset betydeligt det sidste år. Den faglige sparring med øvrige Borgerrådgivere er uundværlig.

Ud over det landsdækkende netværk, er der desuden etableret 2 mindre netværk, et i Jylland og et på Sjælland. Svendborg Kommunes Borgerrådgiver er tilmeldt netværket på Sjælland. Det lokale netværk anvendes jævnligt til faglig sparring.

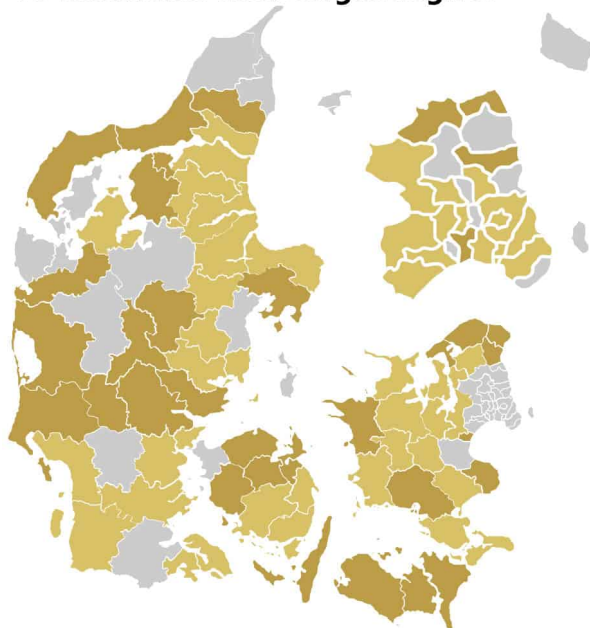
Svendborg Kommune var den 3. kommune på Fyn, der etablerede en borgerrådgiverfunktion. Ud over Svendborg fandtes funktionen i Nyborg og Faaborg-Midtfyn kommune, da borgerrådgiveren sidst skrev årsrapport. Dette billede har siden ændret sig væsentligt.

På Finansloven 2021 blev der afsat en ansøgningspulje på 135 mio. kr., hvor kommunerne kunne søge midler. 36 kommuner får nu en Borgerrådgiver og 11 kommuner har fået tildelt midler til opjustering af deres nuværende borgerrådgiverfunktionen.

Nedenstående kort viser udbredelsen af borgerrådgiverfunktionen fra oktober 2020 – december 2021.

December 2021

78 kommuner med Borgerrådgiver



Oktober 2020

42 kommuner med Borgerrådgiver



Forskning i forråelse:

På årsmødet i september 2020, deltog et forskerhold fra UC-Syd. Deres forskningsarbejde omhandler forråelse i socialt arbejde, med det formål at forebygge og afhjælpe forråelse i socialt arbejde. I projektbeskrivelsen hedder det bl.a. *”Forråelse er et relativt nyt begreb indenfor socialt arbejde og henviser til en proces, hvor mennesker bliver gradvist mere rå og kyniske. Risikoen for forråelse findes i samarbejdet mellem mennesker og øges i situationer, hvor fagligheden ikke slår til, og afmagten overtager. Forråelse kan komme til udtryk ved at skælde ud, afvise, latterliggøre, ignorere og sanktionere”*.

Forskerholdet havde besluttet, at indsamlede data bl.a. skal bero på oplysninger fra borgerrådgiverenes arbejde landet over. Ca. halvdelen af alle Borgerrådgivere deltog i projektet, der bestod i at lave en vurdering af borgerens oplevelse af, om der var oplevet forråelse i mødet med hjemkommunen. Registreringen skete i perioden 01.03.2021– 01.06.2021. Registreringen blev efterfulgt af en tilbagemelding til forskergruppen, indeholdende oplysninger om, såfremt der var oplevet forråelse, HVORDAN en borger konkret havde oplevet forråelsen.

Da Jobcenteret i Svendborg har stort fokus på arbejdet med at forebygge forråelse i kontakten mellem jobrådgiver og borger valgte borgerrådgiveren i Svendborg at deltage i forskningsprojektet.

Registreringen viste at 55,8 % af alle borgere, der henvendte sig til borgerrådgiveren i registreringsperioden, oplevede en forråelse i deres møde med en sagsbehandler i Svendborg Kommune. Møderne, hvor der er oplevet forråelse, fordeler sig på områderne: Arbejdsmarked, Socialområdet og Familieafdelingen. De eksempler, der er på forråelsen, er bl.a. at flere borgere oplever sig ignoreret af

Svendborg Kommune, ved at de ikke får svar på deres gentagne henvendelser. Flere borgere oplever sig latterliggjort af deres sagsbehandler, bl.a. ved at deres henvendelser ikke bliver taget alvorligt, eller ved at deres forslag til løsning på problemet bliver modtaget hånligt af en medarbejder i Svendborg Kommune.

Det samlede resultat fra forskergruppen bliver præsenteret i 2022 og chefen for Borger og arbejdsmarked har anmodet borgerrådgiveren om at fremlægge de samlede oplysninger på et møde i Lokal MED-udvalg.

3. Oplysninger om henvendelserne

I perioden 01.11.2020 – 31.12.2021 har der været 206 sager og henvendelser i borgerrådgivningen.

Sagerne er fordelt på 195 unikke henvendelser, hvilket vil sige, at der er 195 forskellige personer, der har henvendt sig til borgerådgivningen i perioden. Ni personer har henvendt sig mere end én gang, med flere helt forskellige problemstillinger, hvorfor der samlet set er registeret 206 henvendelser.

Henvendelserne har været meget forskellige og nogle er betjent gennem en enkelt telefonsamtale, hvor der ved andre har været behov for flere personlige samtaler med borgeren og eventuelt med forvaltningen efterfølgende.

Alle henvendelser til borgerrådgiveren fordeles i følgende 4 borgerrådgiverfunktioner:

- Vejviser – Der ofte handler om at vejlede borgeren, hvis vedkommende ikke ved, hvor man skal henvende sig med sit spørgsmål.
- Råd og vejledning – Der ofte handler om at vejlede om borgernes rettigheder i forbindelse med deres sagsbehandling, f.eks. hvor lang tid sagsbehandlingen i den konkrete sag må vare, hvordan en afgørelse skal forstås, og hvordan borgeren kan forvente at blive behandlet.
- Klagesag – Der handler om at hjælpe borgeren med udformning af klager og/eller hjælpe med, om der kan klages, og hvem der kan klages til.
- Dialogmøde – Der ofte handler om at hjælpe borgeren med at forberede sig til en samtale og efterfølgende hjælpe borgeren med at samle op på, hvad der kom ud af samtalen.

Ved en henvendelse noteres det, om der er tale om en vejledningssag, klagesag, vejvisersag eller dialogsag. Det er ofte, at sagen udvikler sig til andet eller mere end det først oprindelige og som det også kan læses i statistikken, er borgeren ofte vendt tilbage med yderligere spørgsmål eller råd og vejledning i deres sager.

Antal af borgere der har henvendt sig én gang: 133.

Antal af borgere der har henvendt sig mere end én gang: 73.

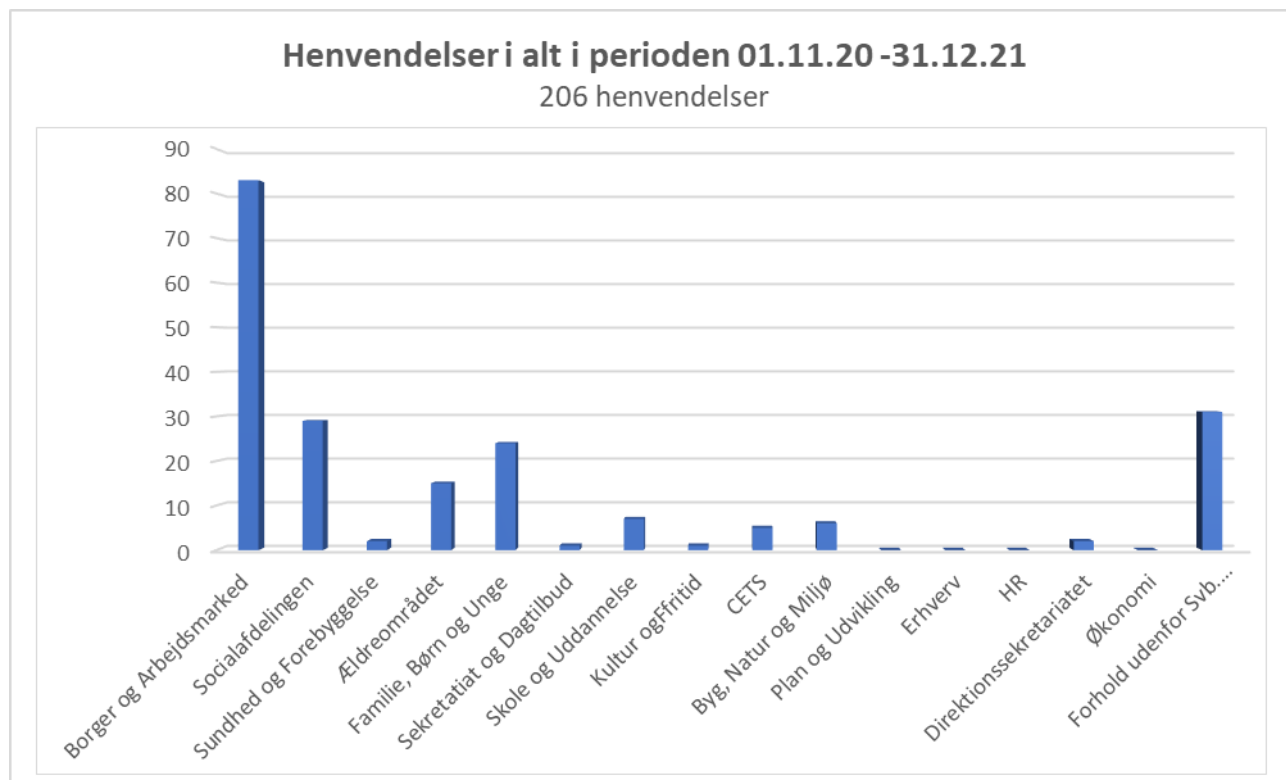
Hvem henvender sig:

Det er primært borgere, der henvender sig. Af de 206 henvendelser, er 162 foretaget af en borger. 20 henvendelser er foretaget af medarbejdere i Svendborg Kommune. Når en medarbejder har henvendt sig, er der primært tale om et ønske om faglig sparring. Det har primært været medarbejdere i Jobcenterregi og fra Socialafdelingen. Der har primært været tale om sparring i forhold til enkeltsager.

De øvrige 24 henvendelser er foretaget af andre uden for organisationen, og som altså heller ikke er borgere. Det er typisk samarbejdspartnere som læger, psykologer og terapeuter, samt interesseorganisationer, der henvender sig på vegne af borgere. Der er både tale om spørgsmål af generel karakter i forhold til Svendborg Kommune og spørgsmål omhandlende en konkret borger.

3.1. Henvendelser fordelt på chefområder

På de 15 chefområder i Svendborg Kommune fordeler henvendelser sig på følgende områder:



Nogle henvendelser breder sig ind over mere end et chefområde, f.eks. kan en henvendelse omhandle et forhold indenfor både Skole og Uddannelse samt Familie, Børn og Unge. Henvendelserne er alene registeret én gang og registeret indenfor det chefområde, hvor henvendelsen har taget sit udgangspunkt.

Som tidligere beskrevet, er der stor forskel på omfanget af henvendelserne.

At der er en overvægt af henvendelser på området for Borger og arbejdsmarked, er velkendt fra tidligere perioder og andre kommuner med en borgerrådgiverfunktion. Der er tale om et område med kompleks lovgivning og et område, der træffer mange afgørelser af stor betydning for borgerens økonomiske situation og hverdag generelt.

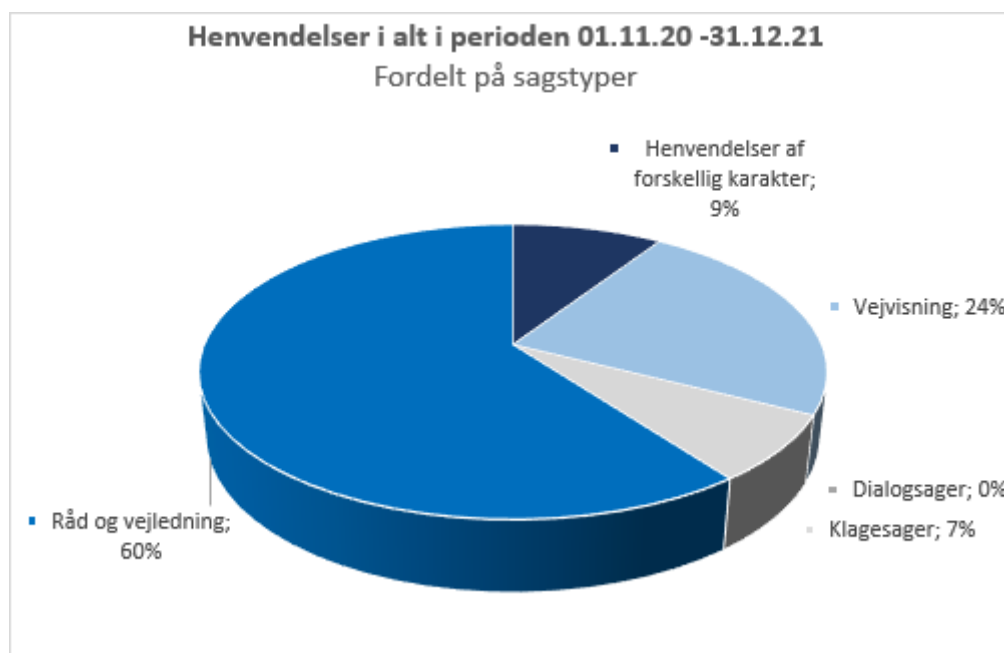
Procentuelt er der sket et fald i henvendelserne fra området for Borger og arbejdsmarked. I første årsrapport var antallet af henvendelserne på dette område 48 %. Det seneste år er andelen af henvendelser fra Borger og arbejdsmarked faldet til 40 %.

3.2. Henvendelser af anden karakter

Der er 31 af henvendelserne, der ikke omhandler et kommunalt område. Disse henvendelser har typisk omhandlet gældsrådgivning til private, spørgsmål til sager i familieretshuset og henvendelser fra borgere, der ønsker en bolig i Svendborg.

Nogle af disse henvendelser er behandlet ved, at der er vejledt omkring muligheden for at kontakte retshjælpen, andre er håndteret i borgerrådgivningen. Såfremt en henvendelse behandles, selvom den ikke omhandler et kommunalt forhold, da er det for at støtte op under en anden kommunal indsats. F.eks. et forløb med en bostøtte, hvor en borgers økonomiske udfordringer, kan stå i vejen for at nå det mål der er sat sammen med bostøtten. Borgerrådgiveren har så hjulpet borgene med f.eks. at få overblik over deres gæld, deltaget som støttende funktion i møde i skifteretten, m.m.

3.3. Henvendelser fordelt på sagstyper



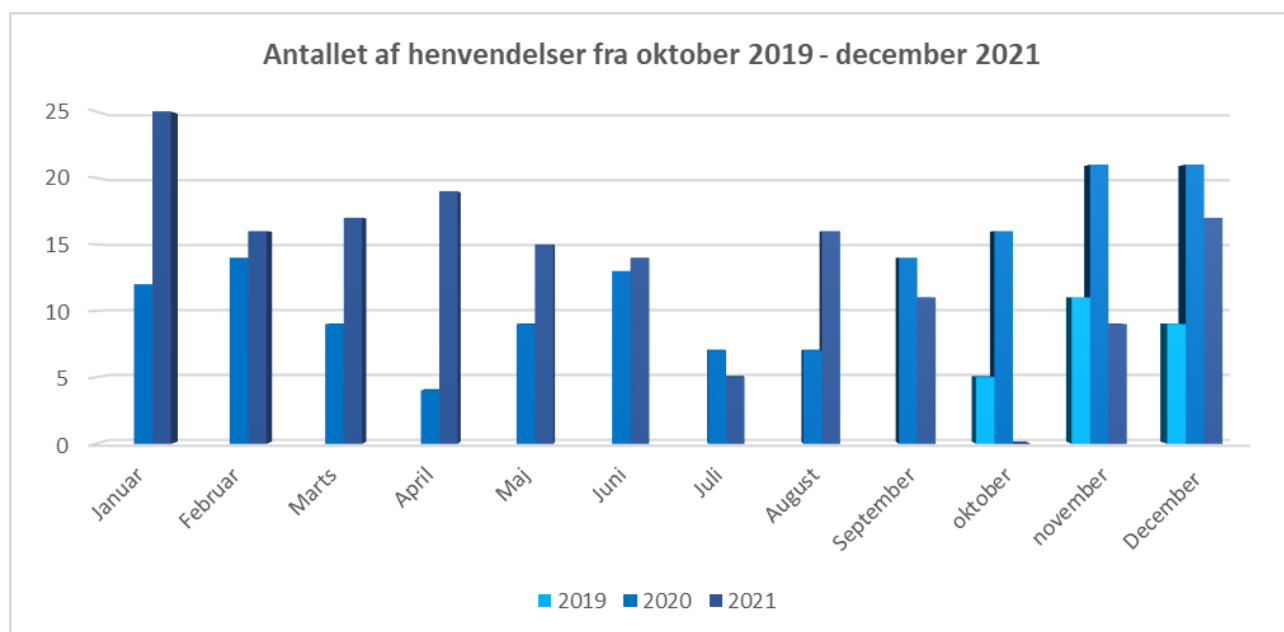
Lige som under opgørelsen ved chefområderne, kan en henvendelse indeholde elementer fra alle sagstyperne ovenover. Registreringen er sket ud fra den henvendelsesårsag, som borgeren havde da første henvendelse skete til borgerrådgivningen.

Som tidligere, er der ikke registreret en eneste dialogsag. Dette betyder ikke, at funktionen med at støtte borgeren inden samtale på kommunen og efterfølgende samle op på mødet ikke er foretaget. Det er udelukkende et udtryk for, at der ikke er modtaget en henvendelse, hvor dette har været det egentlige formål. Ofte bliver der i de almindelige vejledningssager spurgt ind til muligheden for, at borgerrådgiveren kan deltage som støttende funktion i mødet med kommunen. Mange borgere har ikke en i deres personlige

netværk, de kan spørge, eller som de ønsker at spørge, da de oplever at være en byrde i deres familier og ønsker at skåne deres netværk.

Med baggrund i ovenstående forespørgsler, har borgerrådgiveren arbejdet i at danne et overblik over de muligheder, der er for Svendborgs borgere at søge om støtte gennem en bisidder. Der er mulighed for bisidder gennem såvel SIND, Ældresagen, organisationer, der tilbyder frivillige bisidder i møder i rehabiliteringsteamet og meget andet. Opgaven med at koordinere de forskellige bisidderfunktioner og offentliggørelse af dem, bliver en opgave for den nye borgerrådgiver i Svendborg.

3.4. Udviklingen i antallet henvendelser over tid



Note: Henvendelsesmønstret til Borgerrådgiveren i perioden marts 2020 - maj 2020, bør læses i erindring om nedlukning med baggrund i situationen omkring covid - 19.

Borgerrådgiveren havde orlov i perioden 20. september 2021 - 20. november 2021.

Som tallene viser, har der været en øget tilgang i henvendelserne til borgerrådgiverfunktionen over tid. Og det bliver til stor gavn for funktionen, at Økonomiudvalget har besluttet at udvide funktionen. Grundet den øgede tilgang i henvendelserne har den overordnede funktion, med læringsperspektiv og overordnede anbefalinger, ikke fyldt så meget i denne periode.

4. Overordnede temaer i henvendelserne

Henvendelserne har været meget forskelligartede. Der er ofte tale om, at borgeren henvender sig med flere forskellige problemstillinger, men det er udelukkende den primære henvendelsesårsag, der registreres.

Alle henvendelser til borgerrådgiveren behandles. Med baggrund i hvor forskelligartede henvendelserne er, vil en fuldkommen liste blive for uoverskuelig.

Der nævnes kort udvalgte temaer, som ikke vil blive behandlet yderligere i denne fremstilling:

- Henvendelser med baggrund i at borgeren ikke har modtaget svar på sin ansøgning/henvendelse til kommunen.
- Henvendelserne på socialområdet har primært omhandlet spørgsmålet, om der er frit valg af botilbud til borgere med nedsat funktionsevne og herunder særligt, om der er frit valg af længerevarende botilbud efter servicelovens § 108 og rækkevidden af det frie valg.
- Henvendelser med baggrund i et ønske om at modtage råd og vejledning omkring sine rettigheder. Der har været mange råd og vejledningssager i perioden. Ofte er borgerrådgiverens vejledning den samme som der er givet af medarbejderen i Svendborg Kommune. Men da borgerrådgiveren er uvildig, opleves det som en sikkerhed for borgeren, at vejledningen vendes med borgerrådgiveren.
- Hjælp til at klage over en konkret afgørelse. Der er ikke et mønster i de sager, der givet hjælp til at klage over.

I de konkrete sager har borgerrådgiveren, ved behov for en forandring, taget kontakt til sagsbehandler eller ledelsen på området, og der er givet helt konkrete anbefalinger til sagen. Det er mit indtryk, at anbefalingerne generelt er blevet taget godt imod, og flere afdelinger har efterfølgende sendt en opfølgning på sagen.

4.1. Omkring klagesager

Mindre end 10 % af alle henvendelser omhandler et direkte ønske om, at en borger ønsker hjælp til en klagesag. En klagesag i dette regi, omhandler den situation, at en borger ønsker hjælp til at påklage en konkret afgørelse. Det er forskelligt hvilken hjælp, den enkelte borger har behov for. Det man kan få hjælp til i borgerrådgivningen, er hjælp til om en given afgørelse **kan** påklages, i givet fald der er klageadgang, så kan der være behov for at vejlede om, **hvor** der kan klages til og nogle borgere har brug for hjælp til at udforme en skriftlig klage.

Det sidste år har der været henvendelser lige fra en gruppe af borgere, der havde sendt klagen afsted, inden borgerrådgiveren blev kontaktet, og som blot ville sikre sig at alt var som det skulle være, til borgere, der havde behov for hjælp til både at udarbejde og sende en klage. Funktionen tjener uden tvivl til at højne retssikkerheden for de borgere, der har behov for hjælp til at udforme en klage. Grunden til, at man har

behov for hjælp, kan enten skyldtes manglende overskud, sygdom eller udfordringer med at formulere sig skriftligt.

4.2. At skabe læring

Det andet ben i borgerrådgiverfunktionen er at bidrage til en forbedringskultur i kommunen, således at borgerne får en endnu bedre oplevelse, når de er i kontakt med Svendborg Kommune. Der mødes dagligt meget engagerede medarbejdere og ledere i Svendborg Kommune, qua funktionen som borgerrådgiver, er fokus ret naturligt på, hvad der kan gøres bedre. Det er et fåtal af alle sager, der behandles i Svendborg Kommune, der ses af borgerrådgiveren. Til trods for dette, er det borgerrådgiverens klare oplevelse, at alle ansatte der, får en henvendelse fra borgerrådgiveren, er interesseret i at høre om der er et læringsperspektiv i den afgørelse, der er truffet.

Der har i perioden været 20 henvendelser fra medarbejdere, der har resulteret i en registrering på baggrund af en faglig sparring. Der har oftest været tale om en konkret sag, og spørgsmålene har oftest haft juridisk karakter.

Ud over de konkrete henvendelser fra medarbejderne giver henvendelser fra borgere eller pårørende, naturligvis også anledning til forslag om praksisforbedringer. Der har også i denne periode været henvendelser, der har givet anledning til kontakt til administrationen om meget konkrete forhold. Der har bl.a. været tale om følgende anbefalinger:

- Anbefalinger til ændring af den vejledning borgerne fik i forhold til rettigheder omkring klageadgang.
- Anbefalinger om rettelser i forhold til konkrete afgørelser, hvor formuleringen ikke gav borgeren mulighed for at forstå sine rettigheder og pligter.

4.3. Mønstre i henvendelserne i perioden

Ved en gennemgang af henvendelserne de sidste 14 måneder er der nogle temaer, der er gået oftest igen. De vil blive beskrevet i det følgende, selvom antallet af henvendelser til borgerrådgiveren, ligger langt fra antallet af de sager der behandles i Svendborg Kommune. Budskaberne er vigtige, fordi der i henvendelserne fortælles om, at borgeren oplever en kommune, der forsøger at snyde dem, falde dem i ryggen, ignorere dem, eller udnytter deres situation.

En oplevelse, der ofte efterlader en borger i en følelse af håbløshed og alene i en "kamp" mod en kommune. I historierne kan det ligeledes høres, at det sagsforløb efterfølgende oftest kommer til at handle om rammen for sagsbehandlingen, end den udfordring som borgeren egentlig har henvendt sig til kommunen omkring.

Borgeren forstår ikke begrundelsen i en afgørelse og oplever ikke at sagen er oplyst

Efter forvaltningslovens § 22, skal en afgørelse, når denne meddeles skriftligt, være ledsaget af en begrundelse.

På arbejdsmarkedsområdet har hjælpen til klager oftest handlet om, at borgeren ikke kan genkende den begrundelse, der er givet en i afgørelse. Og på den baggrund får borgeren, naturligvis, den oplevelse at afgørelsen er forkert.

Sagerne har oftest omhandlet vurdering af borgers arbejdsevne, enten i forbindelse med at "forvaltningen raskmelder en borger", eller at der ikke skal ske behandling af sagen til førtidspension. Borgeren oplever, at forvaltningen, i deres afgørelser, tegner et glansbillede af deres formåen, og ikke inddrager de forhold, der beskriver hele deres situation og deres begrænsninger. Borgerens oplevelse, i denne situation, er ofte at de ignoreres og at sagen ikke er objektivt fremstillet.

En måde at imødekomme dette på, kunne være at gennemgå indholdet i partshøringen, mundtligt med borgeren, inden denne sendes skriftligt ud. På den måde, har borgeren mulighed for at stille spørgsmål til det skrevne og samtidig bringe oplysninger ind i sagen, der kan nuancere billedet.

Ønske om sagsbehandlerskifte

Mange af de borgere der henvender sig til borgerrådgiveren, oplever et svigt i forhold til kommunen og i enden på deres klage, ønske de ligeledes at få en ny sagsbehandler. Borgeren er usikker på om et samarbejde kan blive konstruktivt igen, efter denne knude, og desuden bange for om de vil blive "straffet" i den fremtidige sagsbehandling, nu de har valgt at drøfte deres sag med borgerrådgiveren.

Manglende orientering fra kommunen om sagens gang

En del henvendelser indeholder en frustration fra borgeren om, at de ikke ved, hvornår deres sag behandles, hvor den er nu og hvornår de får svar. De oplever, at deres sager med vilje forhales, og de ignoreres og tales til i en bebrejdende tone, hvis de henvender sig og følger op på deres sag. Borgeren oplever det som et personligt angreb mod deres sag eller person, og dette kommer til at påvirke en borgeres samlede liv, meget u hensigtsmæssigt.

Det kan kun anbefales, at ved sager med lang sagsbehandlingstid, eller hvor sagsbehandlingstiden afviger den besked som borgeren oprindeligt har fået oplyst, at borgeren løbende orienteres om sagens gang. Dette gælder ligeledes når en sag sendes til behandling i en anden afdeling. Det kan give borgeren en stor følelse af afmagt, når vedkommende opdager at ens sag er videresendt til anden afdeling, uden orientering.

Ved at forvaltningen er på forkant med orienteringen til borgeren, i sager med lange sagsbehandlingstider, kan der være en formodning for at det kan nedbringe borgernes oplevelse af frustration og antallet af henvendelser fra borgerne, der rykker for opdateringer i deres sager.

4.4. Samarbejde mellem forvaltning og borgerrådgiver

I denne periode er der ikke udarbejdet skriftlige anbefalinger fra borgerrådgiveren til forvaltningen. Det betyder ikke, at der ikke har været eksempler på, at forholdene kunne gøres bedre for borgeren. De henvendelser der har været, er ved behov, blot drøftet mundtligt mellem forvaltningen og borgerrådgiveren.

Generelt set, opleves borgerrådgiverfunktionen at blive mødt positivt og i en åben og tillidsfuld dialog. Der er ledelsesmæssig opbakning til funktionen og til at samarbejdet skal føre til læring ind i organisationen. Det kan mærkes i det daglige arbejde som borgerrådgiver i Svendborg Kommune.

Borgerrådgiveren har siden sidste årsrapport været inviteret til flere team- og afdelingsmøder for at drøfte indholdet af sidste års rapport. Afdelingerne har udelukkende inviteret borgerrådgiveren grundet et ønske om at forbedre borgerens oplevelse af Svendborg Kommune.

5. Borgerrådgiverens anbefaling

I de sidste rapporter er borgerrådgiverens anbefalinger til fagområderne beskrevet. Dette års henvendelser, har ikke givet anledning til at se nærmere ind i sidste års anbefalinger.

Som tidligere skrevet, har et større antal af henvendelser på området for Familie, Børn og Unge, givet anledning til at se nærmere på disse henvendelser specifikt.

Der beskrives her de anbefalinger der er givet til afdelingen for Familie, Børn og Unge i år. På baggrund af de stigende henvendelser, inviterede chefen for Familie, Børn og Unge, borgerrådgiveren til møde, sammen med leder i Familieafdelingen. Formålet var at spørge ind til om borgerrådgiveren kunne se mønstrene i henvendelserne. Nedenstående anbefalinger er givet til afdelingen for Familie, Børn og Unge, via dialogen i det daglige eller på ovenstående møde.

Efterfølgende er der fremsendt vejledning om håndteringen af sms i afgørelsessager, efter aftale med chef for Familie, Børn og Unge.

Borgerrådgiveren har kunne se følgende mønstre og på den baggrund givet nedenstående anbefalinger:

5.1. Mønstre i henvendelserne

Som det fremgår i opgørelsen af henvendelser, har der på området for Familie, Børn og Unge været 24 henvendelser, i den periode som denne rapport omhandler.

Henvendelserne har ofte handlet om følgende:

- Manglende svar på henvendelser gennem længere tid.
- Lange sagsbehandlingstider.
- Borgeren er uforstående overfor oplysninger og konklusioner i den Børnefaglige Undersøgelse.
- Manglende inddragelse i sagen og forventningerne i samarbejde.
- Manglende orientering om sagens gang.
- Manglende besvarelse på aktindsigt, indenfor den lovgivningsmæssige frist.
- Sagsbehandling på sms og efterfølgende manglende journalisering.
- Hjælp til at sende kommentar og rettelser ind til den børnefaglige undersøgelse.

Forvaltningslovens §§ 19, 22 og retssikkerhedslovens § 10

De fleste af de forældre, der har henvendt sig, har fået udarbejdet en børnefaglig undersøgelse (BFU) eller er ved at få den udarbejdet.

De forældre der har henvendt sig, har i nogle tilfælde fået BFU'en tilsendt via e-boks, og ikke andet er knyttet til henvendelsen. Borgeren er her ikke bekendt med, at BFU'en er sendt i partshøring, hvad der forventes af en borger i en partshøringsperiode og hvad fristerne er på besvarelsen.

Borgerrådgiveren har flere gange hjulpet forældre med at sende kommentar eller rettelser til børnefaglige undersøgelser. Det er en del af en borgerrådgiverens arbejde, og som sådan ikke odiøst. Borgerrådgiveren har dog observeret, at forståelse for hvad undersøgelsen skal anvendes til, hvad barnets og forældrenes rolle i undersøgelsen er og hvilke rettigheder man har som forældre, til at give kommentar i rapporten, ikke er tydeligt for forældrene.

Forældre har desuden henvendt sig, når de har været i tvivl om, hvorfor der ikke er indhentet de oplysninger som de vurderer, er de mest fyldestgørende. Det er kommunens forpligtigelse at belyse en sag tilstrækkeligt. Når der ikke er enighed om, hvor meget og hvilken information der belyser en sag tilstrækkeligt, da oplever borgeren ikke at sagen er fuldt oplyst. Det giver følgelig en tvivl hos forældrene, om det derfor er den rette afgørelse der træffes.

Endvidere er der eksempler på, at vurderinger hos forvaltningen ikke er foretaget ud fra et objektivt fremstillet. Der er hørt sætninger som: "Din søn er ikke rigtig autist, ligesom min nevø". Eller der er stillet spørgsmålstejn ved at der søges om merudgifter på baggrund af allergi, fordi sagsbehandlers datters allergi jo gik over. Alle tilfælde, hvor en sagsbehandler således har anvendt sin egne oplevelser til behandling af et forhold hos en familie er drøftet med forvaltningen, og der har været direkte dialog mellem forvaltningen og den enkelte familie. Der er enighed om, at personlige forhold samt erfaringer, ikke bør indgå i vurderingen af behovet for hjælp, hos de familier der henvender sig til afdelingen for Familie, Børn og Unge.

De familier der har henvendt sig til borgerrådgiveren, har alle fået vejledning om, at undersøgelsen danner grundlag for en eventuelt senere indsats og alle forældre er som udgangspunkt interesseret i at få den lavet.

Men er uforstående overfor rettigheder, roller og samarbejdet og det kan kun anbefales at dette tydeliggøres.

Anvendelse af sms'er i sagsbehandlingen

To borgere har oplevet, at de via sms er blevet stillet spørgsmål fra deres sagsbehandler, til brug for afgørelse i en sag. F.eks. i forbindelse med ansøgning om merudgifter er der stillet spørgsmål om en familie forbrug af vaskemiddel og vand. Ud over at borgeren oplever det som intimiderende at modtage sms'er på denne måde, da kan de blive flove, såfremt disse sms'er ses af andre.

Såfremt der skal anvendes sms i sagsbehandlingen, da anbefales det at det konkret aftales med den enkelte familie, et tidspunkt aftales, således at reglerne omkring tavshedspligt kan iagttages.

En af de omtalte borgere har efterfølgende søgt om aktindsigt i sin sag og sms'erne fremgik ikke af sagen. Journalisering af sms i sagsbehandlingen er efterfølgende drøftet med specialist fra direktionssekretariatet, medarbejder fra staben samt jurist i direktionssekretariatet. Nogle sms'er kan have en så formløs karakter som gør, at de ikke vil være omfattet af dokumentbegrebet. Andre vil være omfattet.

Der er udarbejdet en vejledning til, hvornår en sms er omfattet af reglerne om journaliseringspligten. Denne sendes til chefen for Familie, Børn og Unge. Der indstilles til, at der overvejes om håndterings af sms'er og datasikkerhed. Svendborg Kommunes chefjurist gør overfor sikkerhedsspørgsmålet gældende, at det endvidere bør tages i betragtning, at nogle borgere måske udelukkende kan gøres deres indflydelse gældende pr. sms. Dette er ligeledes en betragtning der bør indgå, i den videre drøftelse.

God forvaltningsskik og notatpligten

Stort set alle henvendelser til borgerrådgiveren, vedr. afdelingen Familie, Børn og Unge, omhandler oplysninger om, at borgeren ikke kan få fat i sin sagsbehandler, eller at borgeren ikke ved hvem ens sagsbehandler er.

Mønsteret er ofte således, at borgeren gentagen gange har forsøgt at henvende sig pr. telefon, pr. mail, eller ligge beskeder til navngivende medarbejdere. Når der efterfølgende ikke reageres på henvendelserne,

begynder borgeren at kontakte teamlederne i afdelingen, afdelingslederen eller chefen for Familie, Børn og Unge.

Den oplevelse, som borgeren tager med sig, ved manglende reaktion på gentagen kontakt, er at man er glempt, at man bliver ignoreret eller at ens sag forhales. Det samme gør sig gældende, når forældrene ikke hører noget om, hvad der sker i sagen gennem længere tid.

Da henvendelserne omhandler ens børn, får forældrene ligeledes den oplevelse, at Svendborg Kommune er ligeglad med deres barns trivsel. Det opleves, at der går lang tid fra man rækker ud for hjælp, til ens hånd bliver taget imod.

En anbefaling fra borgerrådgiveren bliver, at der løbende orienteres om sagens gang til familien. Det kan virke ressourcekrævende. Det er dog borgerrådgiverens formodning at løbende orientering vil nedbringe det antal borgere der stiller spørgsmål til sagens gang og endvidere lette i samarbejdet, da frustrationerne gerne skulle blive mindre.

Kvittering på henvendelser

Borgerrådgiveren kan ligeledes kun anbefale, at man får udarbejdet helt klare regler for, hvordan der kvitteres og svares på borgerhenvendelser. Den overordnede regel for Svendborg Kommune er, at såfremt der ikke indenfor "7 arbejdsdage kan gives et konkret svar på din henvendelse, sendes der information til dig om, hvornår du kan forvente svar".

En intern regel kan være, at der indenfor 3 hverdage sendes en kvittering til alle, der henvender sig i afdelingen for Familie, Børn og Unge. Med en overordnet beslutning, er det ikke op til hver enkelt sagsbehandler at vurdere, hvad en rimelig svarfrist er. Det kan lette arbejdet for den enkelte medarbejder at vide, hvad der forventes af én, på baggrund af en henvendelse.

Besvarelse af aktindsigtsanmodning efter forvaltningslovens § 9, jfr. § 16, stk. 2.

Fristen for at besvare en anmodning om aktindsigt er 7 arbejdsdage efter modtagelsen, medmindre dette på grund af sagens omfang eller kompleksitet undtagelsesvist ikke er muligt. Reglen fremgår retteligt af Svendborg Kommunes hjemmeside.

En borger har ved henvendelse fået oplyst, at hun måtte afvente afholdelse af ferie i afdelingen. Ombudsmanden har forholdt sig til spørgsmålet i følgende sag:

<https://www.retsinformation.dk/eli/acn/O20160004570>, hvor det bl.a. hedder: " Myndigheder kunne således ikke "lukke ned" for behandlingen af visse aktindsigtsanmodninger, men måtte have et beredskab i ferien, der i udgangspunktet gjorde det muligt at behandle sagerne inden for de frister, der er opstillet i loven og forarbejderne".

En anden borger, havde fået oplyst, at hun kunne vente til der alligevel skulle holdes møde om nogle uger og andres henvendelser er der blot ikke reageret på.

Efter henvendelse fra borgerrådgiveren, blev reglerne konkretiseret af en teamleder i afdeling og borgerne modtog deres aktindsigt.

En generel vejledning i reglerne omkring aktindsigt kan kun anbefales af borgerrådgiveren. Det er muligt at modtage en sådan undervisning af juristerne i direktionssekretariatet eller borgerrådgiveren.

Som tidligere skrevet, da har chefen for Familie, Børn og Unge henvendt sig til borgerrådgiveren, på baggrund af antallet og indholdet af de henvendelser der har været i denne periode. Der blev på den baggrund afholdt et møde mellem borgerrådgiver, chef og afdelingsleder i afdelingen for Familie, Børn og Unge. Mønstre i henvendelserne blev drøftet og det samme gjorde muligheder for forbedringer.

Bl.a. med baggrund i ovenstående henvendelser, da har man valgt at lave en organisationsændring i afdelingen, således at afdelingens teamleder, nu udelukkende er teamleder for de sagsbehandlere der er en del af handicapteamet. Formålet med at der er kommet mere nærhed i ledelsen i afdelingens handicapteam og der kommer et større fokus og bedre mulighed for faglig sparring.

Whistleblowerordningen

Europa-Parlamentet vedtog oktober 2019 et whistleblowerdirektiv, som betyder, at alle større arbejdspladser skal have etableret en whistleblowerordning senest 17. december 2021. Direktivet er nu udmøntet i dansk lovgivning ved lov om beskyttelse af whistleblowere, som blev vedtaget i Folketinget den 24. juni 2021. På den baggrund vedtog byrådet i Svendborg, den 21. september 2021, at der oprettes et whistleblowerudvalg.

Siden oprettelsen har borgerrådgiveren været en del af Svendborg Kommunes whistleblowerudvalg, sammen med medarbejder fra HR, kommunens chefjurist, en arbejdsmiljørepræsentant, MED-repræsentant og en stabschef. Nogle kommuner har valgt at ordningen udelukkende er bemandet af kommunens borgerrådgiver. Det vurderes som vigtigt, at man i disse henvendelser har mulighed for sparring, i et fortroligt rum, og med repræsentanter fra centrale områder i kommunen og fra medarbejder side.

Udvalget kan behandle henvendelser fra kommunens ansatte. Henvendelserne sker fuld ud anonymt og alle udvalgte medlemmer har naturligvis tavshedspligt.

Der kan indberettes om følgende forhold:

- Seksuel chikane eller anden grov personrelaterede konflikter på arbejdspladsen, f.eks. grov chikane.
- Grove eller gentagne overtrædelser af anden lovgivning, f.eks. lovgivning om magtanvendelse, forvaltningslov, offentlighedslov og sektorlovgivning.
- Strafbare forhold – f.eks. brud på tavshedspligt, misbrug af økonomiske midler, tyveri, svig, underslæb, bedrageri, og bestikkelse.
- Forhold, hvis afdækning er i offentlighedens interesse.
- Alvorlige lovovertrædelser eller øvrige alvorlige forhold, mv.

Som der står på kommunes intranet om ordningen:

”Ordningen er et supplement til den direkte og daglige kommunikation på arbejdspladsen om fejl og utilfredsstillende forhold mv., og den skal øge mulighederne for at ansatte kan ytre sig om kritisable forhold uden frygt for negative konsekvenser”.

Frem til d.d. har der været 1 henvendelse til whistleblowerudvalget.

Anstina Krogh.

Svendborg, maj 2022.