



Borgerrådgiver

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSRAPPORT FOR 2021



MARTS 2022
LOUISE HARE STIDSEN

Indhold

1. Forord	Side 2
2. Tilgang til opgaven	Side 3
3. Årets henvendelser i 2021	Side 4
3.1 Henvendelser fordelt på typer og fagcentre	Side 4
3.1.1 <i>Vejledning</i>	Side 5
3.1.2 <i>Udredning</i>	Side 6
3.1.3 <i>Klage</i>	Side 6
3.2 <i>Borgerne efterspørger</i>	Side 6
4. Opfølgning på anbefalinger fra 2020	Side 8
5. Anbefalinger til fremtidige fokusområder	Side 12
6. Borgerrådgiverens øvrige aktiviteter	Side 14
7. Odsherred Kommunes whistleblowerordning	Side 15

1. Forord

Borgerrådgiverens årsrapport 2021 dækker perioden fra 1. januar til 31. december 2021 og beskriver tendenser i de henvendelser fra 371 borgere, som jeg har modtaget i det forløbne år.

Jeg indleder rapporten med en kort beretning om min tilgang til opgaven. Dette følges af en opgørelse af henvendelser i 2021 med kommentarer. Herefter vil jeg kort følge op på de initiativer, administrationen har taget på baggrund af anbefalingerne fra min årsrapport for 2020. Og endelig vil jeg give mine anbefalinger til fremtidige fokusområder som en konklusion på henvendelserne til Borgerrådgivningen i 2021.

Formålet med en årsrapport er at orientere Byrådet om årets henvendelser til Borgerrådgivningen og komme med betragtninger og anbefalinger til at forbedre kommunens praksis¹.

Endvidere er det formålet at orientere Byrådet om årets henvendelser til Odsherred Kommunes whistleblowerordning, idet Byrådet har udpeget borgerrådgiveren til kommunens whistleblowerenhed.



Odsherred, marts 2022
Louise Hare Stidsen

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

2. Tilgang til opgaven

Borgere² 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 telefonen, jeg modtager flest henvendelser.

Den vejledning og rådgivning, jeg yder i Borgerrådgivningen, er lige så forskelligartet som de mennesker, der kommer ind ad 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 hurtig 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 dialogbaserede tilgang kommer også til udtryk i samarbejdet med administrationen, hvor min opgave ofte er at udrede en sag, som borgeren 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 ”myndighedsbriller”. 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.

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. Endelig er opdelingen også et udtryk for, hvor meget borgeren er i stand til at gøre på egen hånd.

² ”Borger” skal forstås som juridisk person. Borgerrådgivningen er et tilbud til både borgere, virksomheder og foreninger. Når jeg skriver ”henvendelse fra borgere”, så kan der dermed også være tale om en henvendelse fra en borger, en virksomhed eller en forening.

3. Årets henvendelser i 2021

Som borgerrådgiver er det min opgave at hjælpe borgere, der på den ene eller anden måde føler sig klemte 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.

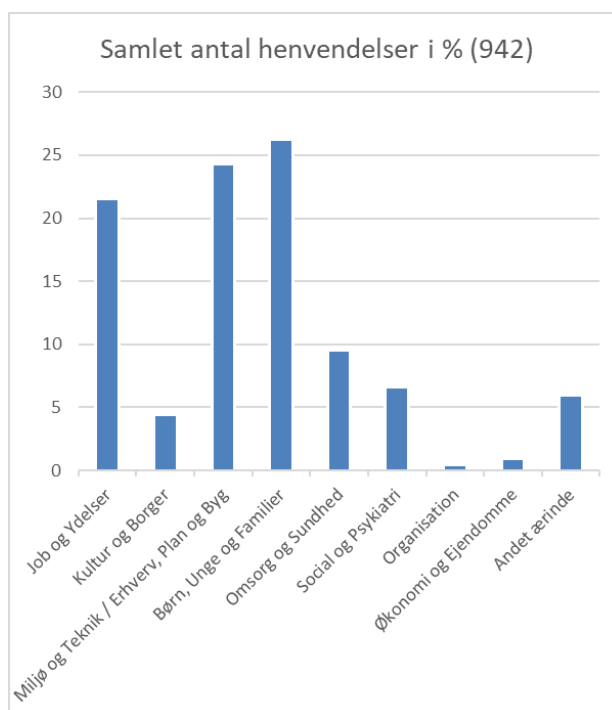
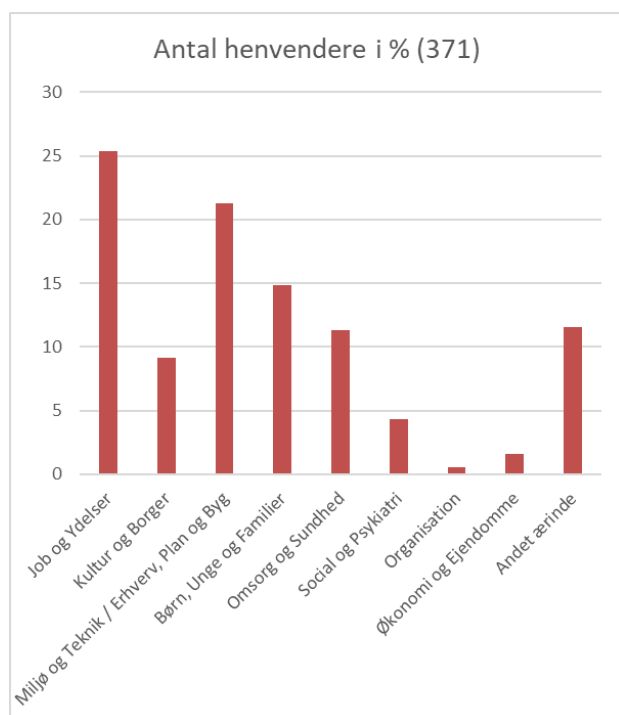
Når jeg henvender mig i kommunens administration, mødes jeg med velvilje og med et ønske om at løse de problemer, som borgeren står med. Det er et godt udgangspunkt, når dialogen mellem borger og kommune skal genskabes.

Det er også min opgave at medvirke til forbedringer af sagsbehandlingen, og her kan den enkelte borgers henvendelse komme mange borgere til gavn, når kommunen bruger den 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

I alt har 371 borgere henvendt sig til borgerrådgivningen i 2021 (henvendere). Disse har samlet set udgjort 942 henvendelser i 2021¹. Sagerne fordeler sig sådan her i procent på fagcentre³:



³ Som følge af omstruktureringer opstod i 2021 et nyt center, Center for Erhverv, Plan og Byg. Jeg har for overskuelighedens skyld fortsat med den tidligere centerstruktur i mine opgørelser, men i opgørelsen valgt at give fagområdet overskriften "Miljø og Teknik / Erhverv, Plan og Byg".

Når man sammenholder tallene fra de to tabeller, kan man fx se, at selvom antallet af borgere, der har henvendt sig om en sag i Center for Børn, Unge og Familier, kun udgør knap 15 % af det samlede antal borgere, der har henvendt sig til borgerrådgivningen, så udgør de godt 26 % af det samlede antal henvendelser. Årsagen til den meget hyppige kontakt i nogle sager er, at nogle borgere har brug for vejledning og rådgivning igennem en længere proces, der fx inkluderer dels klagevejledning, dels generel vejledning om mulighederne for eksempelvis aktindsigt og endelig brug for opbakning i processen, som kan være et hårdt og opslidende forløb for den enkelte borger, især hvis borgeren også er udfordret på andre parametre.

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. 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, selv skal gøre det 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 sagstyper ofte 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. Men mine opgørelser viser også, at der er stor lydhørhed fra

administrationens side. Det kan man bl.a. udlede af, at jeg har haft samlet 123 henvendelser, hvor borgeren i udgangspunktet kom for at få hjælp til at klage, men hvor kun de 25 af sagerne resulterede i en egentlig klage til eller over administrationen (se evt. slutnote på nærværende rapport's sidste side).

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 berettigelse⁴.

3.2 Hvad 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 miljø sag, 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.

Essensen 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 Frederiksen 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.

⁴ Dette havde den uafhængige tænketank Justitia også haft fokus på i 2020 med analyserapporten *Borgerrådgivere - en sikring af borgernes retssikkerhed*. Rapporten kan findes via dette link https://justitia-int.org/wp-content/uploads/2020/10/Analyse_Borgerra%CC%8Adgivere-en-sikring-af-borgernes-retssikkerhed.pdf

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 i den lovgivningsmæssige ramme, fx offentlighedsloven og forvaltningsloven.

4. Opfølgning på anbefalinger fra 2020

Her følger en kort beretning om de tiltag, administrationen har taget på baggrund af borgerrådsgiverens årsrapport for 2020:

Tidligere anbefaling 1. Fokus på sagsbehandlingstider og kommunikation - særligt på det sociale område

Anbefalingen tog udspring i henvendelser fra en række borgere med sager, navnlig inden for børnehandicapområdet og voksenhandicapområdet, som ikke oplevede, at de var orienterede om sagsbehandlingstider og ej heller blev orienteret om, hvornår de kunne forvente, at deres sag blev behandlet, når en frist blev overskredet.

Retssikkerhedsloven for administration på det sociale område har nogle faste bestemmelser for, hvordan kommunen skal arbejde med at formidle sagsbehandlingstider, når en borger søger en ydelse inden for det sociale område⁵. Samme lov foreskriver også, hvordan kommunen skal kommunikere med borgeren, når borgerens ansøgning ikke kan behandles rettidigt. Samme bestemmelser gør sig gældende, når der er tale om sager, der er hjemvist fra Ankestyrelsen.

Administrationen svarede til denne anbefaling, at det bl.a. er inspiration fra de steder på de nævnte områder, hvor inddragelsen og forventningsafstemningen fungerer godt, både når fristerne holder og når de ikke gør, der kan nedbringe antallet af henvendelser om manglende kendskab til sagsbehandlingstid, sagsgang og evt. overskridelse af sagsbehandlingsfristen.

Administrationen har desuden tilføjet, at Odsherred kommune i lighed med flere andre danske kommuner har oplevet en stor stigning i byggeansøgninger over de seneste år. Det stigende antal byggeansøgninger har medført forlængede sagsbehandlingstider på området.

I byggesagsafdelingen har der det seneste års tid været stor fokus på nedbringelse af sagsbehandlingstiderne og samtidig sikre tydelig information til borgere og virksomheder om disse. Der er bl.a. blevet udarbejdet en guide til byggeprojekter - www.e-pages.dk/odsherredkommune/404/, som dels skal hindre det tilbagerul/forlænget sagsbehandling, som ufuldstændigt ansøgningsmateriale udgør. Derudover præsenterer guiden på en overskuelig måde de steps, som processen indeholder. Guiden har fået en positiv modtagelse af brugerne.

Udover selve guiden er der blevet allokeret en medarbejder, der fungerer som borgervejleder. Vejledningen foregår bl.a. på baggrund af guiden og giver den enkelte borger 1:1 samtaler omkring, hvordan der ansøges og status på allerede igangværende ansøgninger m.m.

⁵ Dette fremgår af § 3 i bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2020/1555>. Se desuden *Vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område* <https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/2019/9330>.

Tidligere anbefaling 2. Fokus på inddragelse af borgeren - særligt på det sociale område

Denne anbefaling tog udgangspunkt i et andet aspekt af borgernes retssikkerhed og den del af lovgivningen, der forpligter kommunen til at tilrettelægge sagsbehandlingen, så borgeren har mulighed for at medvirke til behandlingen af sin egen sag⁶. Loven foreskriver, at kommunens arbejdsgange understøtter borgernes mulighed for at medvirke.

Anbefalingen til administrationen var, at den så på, om sagsbehandlingen - især i de sociale sager - i tilstrækkelig grad var tilrettelagt, så borgeren havde viden om mulighederne for at medvirke og få adgang til indflydelse og dermed til at tage ansvar på egen hånd. Anbefalingen tog udgangspunkt i en række eksempler på henvendelser til borgerrådgivningen, navnlig inden for børnehandicapområdet og beskæftigelsesområdet, hvor borgerne ikke havde oplevet, at de blev inddraget i behandlingen af deres sag, herunder også borgere med et ønske om at bidrage fx til en sags oplysning, som ikke vidste, hvordan de skulle bære sig ad med at bidrage.

Administrationen svarede til denne anbefaling, at Diktionen i 2021 sammen med chefgruppen indledte en indsats om at forbedre mødet med borgerne. Indsatsen handler bl.a. om det syn på borgerne og deres henvendelser, som skal præge samarbejdet.

Perspektiverne på det kommende arbejde vil bl.a. være systematik, kultur, rolle- og ansvarsfordeling, forventningsafstemning og ledelsesopmærksomhed.

Administrationen har desuden tilføjet, at der i flere centre er arbejdet struktureret med at få inddraget borgeren/familien i opgaveløsningen. Et eksempel på dette er det tværfaglige udviklingsarbejde mellem familieafdelingen, jobcenteret og sundhedsafdelingen, som er blevet sat i system i løbet af 2021 og 2022. Målet med samarbejdet har været at udvælge, afprøve og evaluere en model for koordineret samarbejde på tværs af enheder og centre, der skal forbedre kvaliteten og effektiviteten af indsatser over for borgere med flere end tre kontakter til kommunen.

Formålet med det strukturerede samarbejde har været, at borgerne skulle opleve en sammenhængende indsats - baseret på ét mål, som de selv er med til at sætte - og som bringer dem tættere på job og uddannelse, og øger deres trivsel og sundhed.

Samarbejdet har været givende for borgere og medarbejdere, og der arbejdes på at udbrede samarbejdsmodellen.

Tidligere anbefaling 3. Fokus på læring fra hjemviste og omgjorte sager - især på det sociale område

Anbefalingen tog udgangspunkt i en tidligere anbefaling fra 2017 og pegede på antallet af omgørelsessager inden for det sociale område og muligheden for at hente fælles læring i klagesager.

Administrationen svarede til denne anbefaling og henviste til, at der allerede var dialog og overvejelser som følge af sager bragt på såvel økonomiudvalg og fagudvalg. Chefgruppen vil desuden som indsats tage

⁶ Dette fremgår af § 4 i Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2020/1555>. Se desuden *Vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område* <https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/2019/9330>.

statistikker for ankesager op én gang om året, hvor der bl.a. kigges på, hvordan Odsherred ser ud i forhold til andre kommuner.

Som yderligere opfølgning herpå kan der henvises til, at Byrådet i januar 2021 vedtog, at alle fagudvalg fremadrettet ville få en oversigt på lukket punkt, hvor påklagede sager fra borgere og virksomheder til anden ankemyndighed oplistedes således, at udvalgene løbende orienteres herom⁷.

Det tager borgerrådgivningen til efterretning og antager, at anbefalingen håndteres i arbejdet med at servicere fagudvalgene i deres ønske.

Tidligere anbefaling 4. Overholdelse og evt. revision af kommunens svarpolitik

Odsherred Kommune har en svarpolitik, som fremgår af information på kommunens hjemmeside⁸. Af svarpolitikken fremgår:

- At borgeren kan forvente svar på en skriftlig henvendelse inden for syv dage.
- At borgeren altid vil modtage en kvittering for en skriftlig henvendelse.
- At borgeren, hvis de oplyste sagsbehandlingstider ikke kan overholdes, vil modtage en besked fra sagsbehandleren om sagen sagens videre forløb, og om hvornår kommunen forventer at have færdigbehandlet sagen.

Borgerrådgiven har i 2020 modtaget henvendelser på et bredt udsnit af fagområderne i kommunen, der giver anledning til at anbefale, at kommunen ser på, om svarpolitikken stemmer overens med virkelighedens praksis.

I den forbindelse er det også relevant at se på, om der skal være en retningslinje for, hvor lang tid en borger kan forventes at vente på en telefonbesked om et ønske om et opkald fra en sagsbehandler - også når man skeler til ovenstående anbefaling vedr. borgerens mulighed for at medvirke til behandlingen af sin egen sag.

Administrationen svarede til denne anbefaling, at det fortsat er sådan, at kommunen skal kvittere for modtagelsen af alle henvendelser - hvis det er praktisk og teknisk muligt. Det er det desværre ikke på alle områder. Der kommer henvendelser ind ad mange kanaler, bl.a. gennem it-fagsystemer, som ikke giver mulighed for kvitteringer. Og antallet af henvendelser, fx på ydelsesområdet, er så højt, at det er uden for rækkevidde at gøre det manuelt, og det er desværre lige så tidskrævende at kvittere for modtagelsen, som det er at svare på henvendelsens indhold. På den baggrund vil svarpolitik-oplysningerne på hjemmesiden blive detaljeret en kende, så de afspejler virkeligheden bedre.

Ambitionen om altid at give besked til borgeren, hvis en sagsbehandlingsfrist bliver overskredet, bliver der ikke rørt ved.

Ventetiden på at komme i kontakt med kommunen afhænger af fagområde og ressourcer. Det vigtigste i den sammenhæng er, at det enkelte fagområde - vedrørende de henvendelser, der er flest af - forholder

⁷ <https://dagsordener.odsherred.dk/vis?id=d739dcd8-da6a-43f9-89bf-b5dc0c14971f>

⁸ <https://odsherred.dk/sagsbehandlingstider>.

sig til, hvordan sagsgangen konkret er, og formidler den over for borgerne. Den formidling skal både være en del af hjemmeside, breve, e-mail og mundtlig kontakt med borgerne.

Administrationen har desuden tilføjet, at det fortsat er sådan, at kommunen skal kvittere for modtagelsen af alle henvendelser - hvis det er praktisk og teknisk muligt. Det er det desværre ikke på alle områder. Der kommer henvendelser ind ad mange kanaler, bl.a. gennem it-fagsystemer, som ikke giver mulighed for kvitteringer. Og antallet af henvendelser, fx på ydelsesområdet, er så højt, at det er uden for rækkevidde at gøre det manuelt, og det er desværre lige så tidskrævende at kvittere for modtagelsen, som det er at svare på henvendelsens indhold. På den baggrund er svarpolitikoplysningerne på hjemmesiden på www.odsherred.dk/sagsbehandlingstider blevet detaljeret en kende, så de afspejler virkeligheden bedre. Ambitionen om altid at give besked til borgeren, hvis en sagsbehandlingsfrist bliver overskredet, er der ikke rørt ved.

5. anbefalinger til fremtidige fokusområder

Odsherred Kommune gennemførte i foråret/sommeren 2021 en evaluering af borgerbetjeningen⁹. Målet var bl.a. at afdække, hvorvidt borgerne oplevede at kunne få adgang til Odsherred Kommune på et tilfredsstillende niveau, hvilket både knytter sig til oplevelsen af at vide, hvordan man kan komme i kontakt med kommunen, mulige tidsrum for tidsbestilling til et telefonisk eller fysisk møde, oplevelsen af at få kontakt til relevant medarbejder m.v. I alt deltog 5494 borgere i spørgeskemaundersøgelsen, og der blev gennemført 16 interviews.

En af evalueringens anbefalinger lød:

”Idet en af de væsentligste kilder til frustration hos borgerne er manglende respons fra kommunen, anbefales det at holde borgerne mere opdaterede på, hvor langt kommunen er med behandlingen af borgernes sag, så borgerne føler sig hørt og oplever at deres henvendelse bliver taget seriøst. Foruden en autogenerated ’vi har modtaget din henvendelse-kvittering’, kunne der eksempelvis indarbejdes en systematik i, hvor ofte borgerne får en melding om, at deres sag fortsat er under bearbejdning og at kommunen arbejder så hurtigt som muligt. Evalueringen peger på, at megen frustration kan imødekommes ved kommunikation og gennemsigtighed.”

Denne anbefaling er fuldstændig i tråd med den efterspørgsel fra borgerne, som jeg ofte møder i borgerrådgivningen, og den flugter med netop det, jeg anfører i nærværende rapport under afsnittet *Hvad borgerne efterspørger*. Anbefalingen ligner derfor også flere af mine tidligere anbefalinger i årsrapporterne fra borgerrådgivningen^{10 11}.

Henvendelserne til borgerrådgivningen i 2021 afspejler også dette billede. Overordnet kan man sige, at de fleste henvendelser i 2021 handler om det overordnede tema *God forvaltningsskik*.

God forvaltningsskik er et udtryk for, hvordan myndighederne bør opføre sig over for borgerne. Begrebet baserer sig oprindeligt på praksis fra Folketingets Ombudsmand. Gennem årene er mange af udtalelserne fra Folketingets Ombudsmand indarbejdet i forskellige love, fx i retssikkerhedsloven for det sociale område og i forvaltningsloven, men der er stadig et rum for alt det, der vedrører myndighedernes adfærd over for borgerne, som ikke direkte står i lovgivningen.

God forvaltningsskik kan fx være spørgsmål om betjening af borgerne, sagsbehandlingstid, sprogbrug m.v. Der er som sådan ikke tale om bindende retsregler, men reglernes overholdelse er erfaringsmæssigt med til at bevare borgerens tillid til sagsbehandlingen og generelt udtryk for en indikator for, hvorvidt en myndighed fremstår professionel og effektiv i sin daglige kontakt med borgere.

Det er god forvaltningsskik at sætte sig i borgerens sted og overveje, hvordan en sagsbehandling kan

⁹ Se Byrådets behandling af evalueringen samt den fulde evaluering, onepager m.v. her <https://dagsordener.odsherred.dk/vis?id=45c56928-803c-4d60-abb7-b90ed1eb6cae>

¹⁰ Se evt. mine tidligere årsrapporter og heri anbefalinger via dette link <https://www.odsherred.dk/din-kommune/borgerraadgiveren/borgerraadgiverens-aarsrapporter>

¹¹ Det er derfor interessant, at Byrådet i forbindelse med behandlingen af evalueringen af borgerbetjeningen vedtog, at der skal foretages en ny evaluering i 2022. Med andre ord er der nu skabt et ”termometer”, som bliver interessant at følge fremadrettet.

virke på borgeren, ligesom myndigheden har et ansvar for, at der ikke opstår misforståelser. Det er også god forvaltningsskik at udvise åbenhed og tilrettelægge arbejdet, så sagerne ekspederes hurtigt, grundigt og med så få fejl som muligt.

Når myndigheden ikke iagttager god forvaltningsskik i mødet med borgeren, så medfører det i forenklet form eksempelvis følgende oplevelser hos borgeren:

- Manglende svar på henvendelser (oplevelse af at blive ignoreret)
- Manglende orientering fra sagsbehandler om sagens gang (oplevelse af at sagen med vilje forhales)
- Lang sagsbehandlingstid (oplevelse af ikke at få sit behov for hjælp taget alvorligt)
- Manglende indrømmelse af fejl i sagsbehandlingen (oplevelse af uretfærdighed og afmagt)
- Dårlig erfaring med at klage over sagsbehandlingen (oplevelse af ikke at blive taget alvorligt)

Det er vigtigt for mig som borgerrådgiver at understrege kraftigt, at jeg aldrig har mødt en eneste medarbejder, der ikke havde et ønske om at gøre sit arbejde bedst muligt, herunder også at møde borgeren på de bedst mulige præmisser. Men jeg har mødt en række medarbejdere gennem mine snart syv år som borgerrådgiver i Odsherred Kommune, som havde en oplevelse af, at de enten ikke havde tid, rammer, kompetence og/eller struktur til at møde borgeren på den måde, de egentlig ønskede.

Det er min vurdering, at ovenstående anbefaling fra evalueringen sammen med observationer i henvendelserne til borgerrådgivningen i 2021 samlet fører til følgende ene anbefaling til administrationen i nærværende årsrapport:

Skab rum til at holde fokus på den gode forvaltningsskik.

I denne anbefaling ligger en underliggende præmis om at søge en forståelse for borgeren og situationen, om at møde borgeren med afsættet, som beskrives her i Myndighedsguiden fra Folketingets Ombudsmand:

”God forvaltningsskik ... betyder, at myndigheder bl.a. skal optræde venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning.”¹²

¹² https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel-forvaltningsret/god_forvaltningsskik/

6. Borgerrådgiverens øvrige aktiviteter

En del af opgaven i borgerrådgivningen er at komme med forslag til og afvikle aktiviteter, der kan være med til at komme flere borgere til gavn.

Det betyder bl.a. at jeg som borgerrådgiver står til rådighed for eventuelle personaleudviklingsdage, kursusaktiviteter, sparringsmøder og lignende, som organisationen kan benytte sig af i relevant omfang.

I forhold til uddannelsesaktiviteter så står jeg i samarbejde med medarbejdere fra Jurateamet og HR som kursusholder af to dages kurset *Mødet med borgeren - fornyansatte*, hvor deltagerne dels får konkret viden om helt grundlæggende sagsbehandlingsregler og dels får mulighed for at etablere et værdimæssigt fælles fodslag med nye kollegaer på tværs af faggrupper i forhold til mødet med borgere og virksomheder i Odsherred Kommune. På kurset introduceres deltagerne til emner som værdibaseret forvaltning, kontakten med borgeren, den gode dialog samt klager og konflikthåndtering. Målgruppen er alle nyansatte medarbejdere med borgerkontakt i kommunens administration, og det er obligatorisk at deltage.

Jeg deltager desuden altid meget gerne i relevante projekter i organisationen, der kunne have brug for et borgerrådgiverperspektiv. Det har bl.a. betydet i 2021, at jeg har været nært involveret i den tidligere omtalte evaluering af borgerbetjeningen i Odsherred Kommune.

7. Odsherred Kommunes whistleblowerordning

Whistleblowerordningen i Odsherred Kommune er et tilbud til alle ansatte i Odsherred Kommune og ansatte hos kommunens samarbejdspartnere. Whistleblowerordningen blev vedtaget af Byrådet pr. 1. januar 2018 med henblik på at skabe yderligere åbenhed og gennemsigtighed i kommunen og tilskynde de ansatte til at ytre sig uden frygt for negative reaktioner. Ordningen i Odsherred Kommune er pr. 17. december 2021 afløst af en whistleblowerordning i henhold til lov om beskyttelse af whistleblowere, lov nr. 1436 af 29/06/2021.

Det er formålet med whistleblowerordningen, at:

- sikre åbenhed og gennemsigtighed i forhold til ulovligheder og alvorlige uregelmæssigheder i kommunen
- beskytte ansatte, som indgiver oplysninger til ordningen
- sikre, at de indgivne oplysninger bliver anvendt konstruktivt til at forbedre, forebygge og afværge fejl og ulovligheder i Odsherred Kommunes borgerbetjening og administration

Whistleblowerordningen går ikke efter personer, men efter uacceptable forhold i kommunens borgerbetjening og administration. Whistleblowerordningen er et supplement til den interne dialog og åbenhed og fungerer i respekt for tillidsrepræsentanter og det fagretlige system. Ordningen er alene et supplement til den ansattes mulighed for at rette henvendelse til tillidsrepræsentanter og fagforbund om alvorlige forhold på arbejdspladsen.

Whistleblowerordningen behandler kun oplysninger om alvorlige forhold. Den ansatte kan give oplysninger, hvis vedkommende har viden eller begrundet mistanke om ulovligheder eller grove eller væsentlige og gentagne fejl og forsømmelser i Odsherred Kommune.

Det er fx alvorlige forhold, hvis oplysningerne vedrører lovovertredelser eller manglende efterlevelse af juridiske forpligtigelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, grove tilfælde af omsorgssvigt og lignende. Eksemplerne er ikke udtømmende.

Byrådet har udpeget en whistleblowerenhed bestående af borgerrådgiveren i Odsherred Kommune. Man indgiver oplysninger til whistleblowerordningen via Odsherred Kommunes whistleblowerportal på <https://odsherred.whistleblowernetwork.net>. Samme sted finder man se detaljerede beskrivelser og oplysninger om whistleblowerordningen, fx om hvad der kan indberettes, hvordan en sag behandles m.v.

Årets henvendelser til whistleblowerordningen

Der har fra 1. januar 2021 til 31. december 2021 været fire indberetninger til whistleblowerordningen.

Den første sag omhandlede en medarbejders bekymring for, hvorvidt der var taget referencer på en nyanst kollega. Sagen faldt umiddelbart ikke inden for ordningens formål, men blev sendt til centerchefen til videre behandling.

Den anden sag omhandlede en institution i Odsherred Kommune, hvor en ansat bekymrede sig for de afledte effekter for borgerne/beboerne af høj personaleomsætning, højt sygefravær og underbemanding.

Indberetningen pegede på mulige udfordringer med omsorgssvigt, fejl i medicingivning og manglende logføring af medicin samt bl.a. flere tilfælde af manglende registreringer af psykisk og til tider fysisk vold og trusler. Som følge af indberetning modtog whistleblowerordningen en redegørelse fra centerchefen om forholdene på institutionen samt en omfattende plan for genopretning.

Den tredje sag omhandlede også ovenstående bosted og en medarbejders bekymring for håndteringen af en voldsom episode blandt to beboere. Sagen faldt umiddelbart ikke inden for whistleblowerordningens formål, og episoden var allerede anmeldt til relevante myndighed. Indberetningen blev sendt til centerchefen til videre behandling.

Den sidste sag omhandlede en medarbejders oplevelse af generel mistrivsel hos en større personalegruppe samt ledelsen af samme. Indberetningen faldt ikke inden for whistleblowerordningens formål, men blev sendt til centerchefen til videre behandling.

Slutnote - opgørelse af henvendelser til borgerrådgivningen i hele tal

i

Antal henvendere i 2021

	Vejledning	Udredning	Klage	Total	Total i procent (afrundet)
Job og Ydelser	50	36	8	94	25,3
Kultur og Borger	34			34	9,2
Miljø og Teknik / Erhverv, Plan og Byg	58	14	7	79	21,3
Børn, Unge og Familier	17	31	7	55	14,8
Omsorg og Sundhed	27	14	1	42	11,3
Social og Psykiatri	11	3	2	16	4,3
Organisation	2			2	0,5
Økonomi og Ejendomme	6			6	1,6
Andet ærinde	43			43	11,6
Total	248	98	25	371	99,9

Samlet antal henvendelser i 2021

	Vejledning	Udredning	Klage	Total	Total i procent (afrundet)
Job og Ydelser	58	105	40	203	21,6
Kultur og Borger	42			42	4,5
Miljø og Teknik / Erhverv, Plan og Byg	81	65	83	229	24,3
Børn, Unge og Familier	19	163	65	247	26,2
Omsorg og Sundhed	49	30	11	90	9,6
Social og Psykiatri	17	38	7	62	6,6
Organisation	4			4	0,4
Økonomi og Ejendomme	9			9	1
Andet ærinde	56			56	6
Total	335	401	206	942	100,2