



Borgerrådgiverens årsberetning

2016



Mariagerfjord
Kommune

Årsberetning

Den 1. december 2015 ansatte Mariagerfjord Kommune en borgerrådgiver. Denne beretning sammenfatter borgerrådgiverens erfaringer i 2016 og giver et overblik over, hvilke henvendelser som rådgiveren har behandlet i det første år. Desuden rummer beretningen konkrete anbefalinger til, hvordan Mariagerfjord Kommune kan styrke dialogen med borgerne og reducere antallet af klager over kommunens sagsbehandling.

Borgerrådgiverens funktion

Borgerrådgiverens opgave er at bistå borgere, der har haft en dårlig oplevelse i kommunen og som ønsker at klage over kommunens sagsbehandling eller har behov for bistand ved en samtale. Borgerrådgiveren hjælper også borgere, der har vanskeligt ved at forstå en afgørelse eller er i tvivl om, hvem de skal kontakte for at komme videre med deres sag.

Borgerrådgiveren kan ikke ændre afgørelser, men kan bistå borgerne og skabe en bedre dialog med kommunens sagsbehandlere.

Borgerne kan kontakte rådgiveren mandag til torsdag kl. 9 - 15 og fredag kl. 9 -12. Det kan ske telefonisk, skriftligt eller ved personligt fremmøde. Borgerrådgiveren har desuden mulighed for at besøge borgeren i eget hjem, hvis der er behov for det.

Borgerrådgiveren skal desuden sørge for, at kommunen lærer af fejl og misforståelser, så sagsbehandlingen og borgerbetjeningen løbende forbedres.

For at sikre en uvildig rådgivning arbejder borgerrådgiveren uafhængigt af kommunens administration og er ansat af kommunens økonomiudvalg.

"Jeg skal bidrage til, at tilliden og dialogen mellem borgeren og kommunen genoprettes, samt sikre at borgeren får en behandling, som er i overensstemmelse med god forvaltningsskik".

Citat: Borgerrådgiveren



Forankring

I årets løb har borgerrådgiveren haft fokus på at udbrede kendskabet til den nye funktion internt i den kommunale organisation. I den forbindelse har borgerrådgiveren besøgt kommunens fagenheder og deltaget i leder- og personale-møder.

Her har der været en tæt dialog om forventningerne til borgerrådgiverens indsats, herunder rådgiverens særlige opgave med at bidrage til, at der sker en løbende kvalitetssikring af kommunens sagsbehandling. I den forbindelse har borgerrådgiveren oplevet et godt og konstruktivt samarbejde med alle fagenheder.

Borgerrådgiveren har desuden arbejdet for at udbrede kendskabet til den nye funktion blandt borgere, virksomheder og samarbejdspartnere.

Det er blandt andet sket via proaktive pressehenvendelser, der har resulteret i en række artikler i de lokale medier og et radio-indslag på P4 Nordjylland. Der er endvidere udarbejdet information på kommunens hjemmeside og en folde, der er tilgængelig for borgerne på kommunens bibliote-

ker, borgerservicecentre andre steder med borgerbetjening.

I løbet af året har borgerrådgiveren været dialog med Handicaprådet, Seniorrådet og Frivillighedscentret og orienteret dem om, hvordan de kan samarbejde med rådgiveren. Borgerrådgiveren har desuden oprettet en facebook-profil, så borgerrådgiveren kan tage direkte kontakt til borgerne på Mariagerfjord Kommunes Facebook-side.

Borgerrådgiveren har holdt oplæg på Arbejdsmarkedskonferencen og repræsenterer Mariagerfjord Kommune i det landsdækkende Borgerrådgivernetværk.

"Borgerne skal ikke opleve, at de er en sag, men at de har en sag ved Mariagerfjord Kommune".

Citat borgerrådgiveren



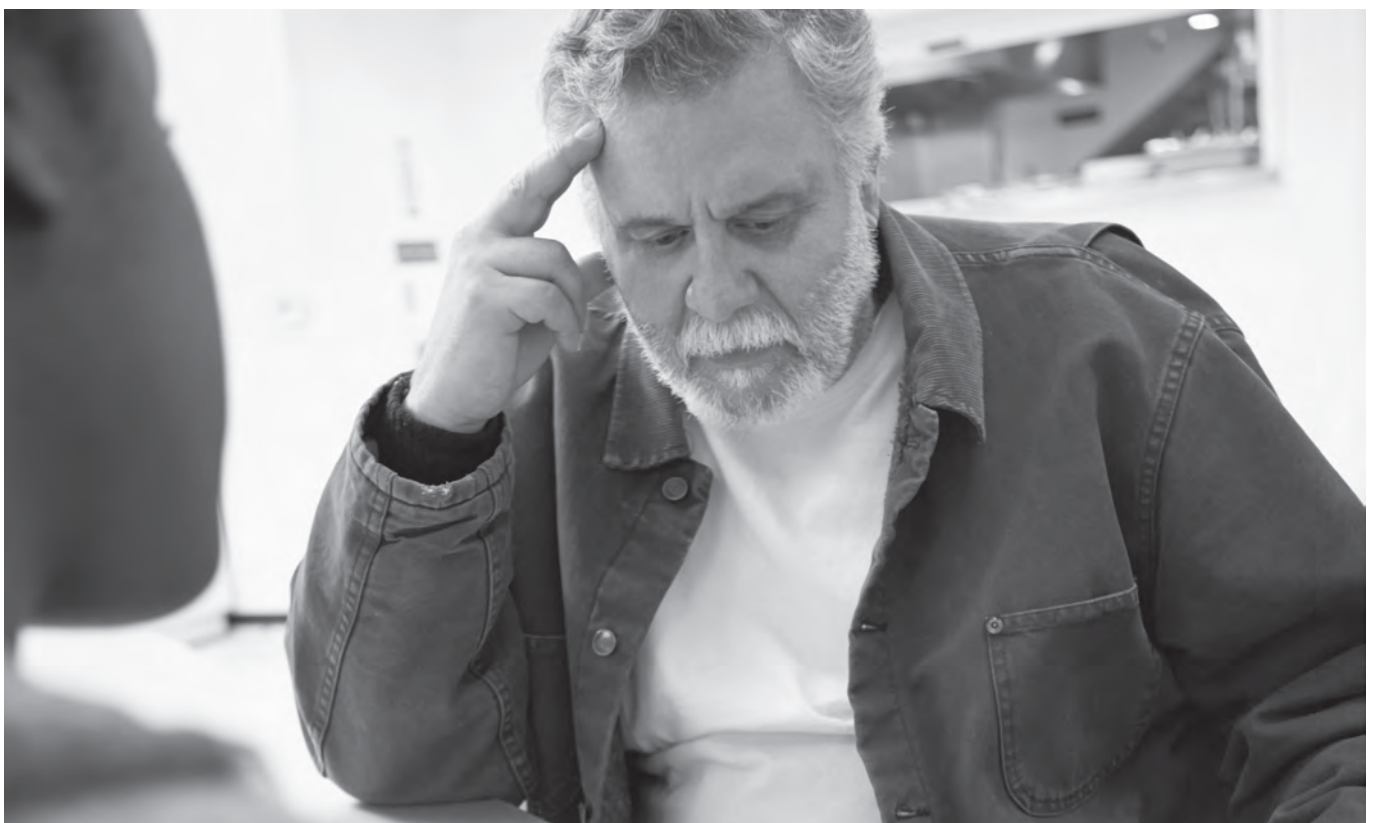
Anbefalinger

På baggrund af erfaringerne fra 2016 anbefaler borgerrådgiveren:

- At politikken "God kommunal service i Mariagerfjord kommune" revideres, samt at alle fagenheder i det kommende år arbejder systematisk og målrettet med at udmønte politikken på egne områder.
- At det præciseres, at det er et fælles ansvar, at vi lever op til vores forpligtelse til at give borgerne en helhedsorienteret vejledning, som både tager udgangspunkt i den enkeltes behov og en vurdering af, hvorvidt der er behov for vejledning på andre områder end dem, som den konkrete henvendelse angår. Det kan nemlig have stor betydning for den enkelte borger, at hjælpen tilretlægges ud fra en samlet vurdering af borgerens situation.

- At der på tværs af fagenhederne etableres en fælles forståelse af, hvad vi forstår ved "helhedsorienteret sagsbehandling", samt hvordan "råd og vejledningsforpligtelsen" skal tolkes. Borgerrådgiveren har nemlig erfaret, at der både i de enkelte fagenheder og på tværs af fagenheder kan være vidt forskellige opfattelser, hvilket kan give anledning til, at borgerne oplever en uensartet sagsbehandling.

"Når vi ikke tager et helhedssyn taber borgerne ofte pusten i det kommunale system, fordi de oplever, at de bliver kastebold mellem forskellige afdelinger. Det gælder især borgere, der har komplekse problemer, få ressourcer eller sprogsvækeligheder". Citat: Borgerrådgiveren



Henvendelser

Borgerrådgiveren har i 2016 fået 107 henvendelser. En henvendelse er defineret som en forespørgsel om en konkret sag, hvor Mariagerfjord Kommune er involveret.

Henvendelser sker på telefon, mail eller ved personligt fremmøde. Hertil kommer et mindre antal henvendelser, hvor borgerne har taget direkte kontakt til borgmesteren.

Den praksis, at klager til borgmesteren nu overbringes til borgerrådgiveren har betydet, at rådgiveren har afsluttet en række sager og givet de involverede fagenheder konstruktiv feedback.

Sagsbehandlingstiden varierer fra ganske korte samtaler til længerevarende forløb med flere møder.

Ser man på forskellige typer sager, kan man med skelne mellem realitetsklager, dvs. klager over en konkret afgørelse og formalitetsklager, dvs. klager over en eller flere forhold i sagsbehandlingen. Formalitetsklager handler typisk om:

- U hensigtsmæssig kommunikation
- Langsom sagsbehandling
- Manglende helhedssyn i sagsbehandlingen
- Manglende svar
- Manglende inddragelse
- Mangelfuld overholdelse af forvaltningsloven eller hensynstagen til borgerens retssikkerhed
- Mangelfuld orientering om sagens forløb

Henvendelser fordelt på realitets- og formalitetsklager



94 procent af henvendelserne drejer sig om formalitetsklager. Det forholdsvis lave antal realitetsklager kan hænge sammen med, at klagerne er informeret om, at borgerrådgiveren ikke har kompetence til at ændre afgørelser, hvorfor disse sendes direkte til relevante ankeinstanser.

Det er desuden vigtigt at være opmærksom på, at en klage, der registreres som en formalitetsklage kan munde ud i en realitetsklage. Det er nemlig ikke usædvanligt, at utilfredshed med sagsbehandlingen form og forløb udløser en klage over selve sagens afgørelse.

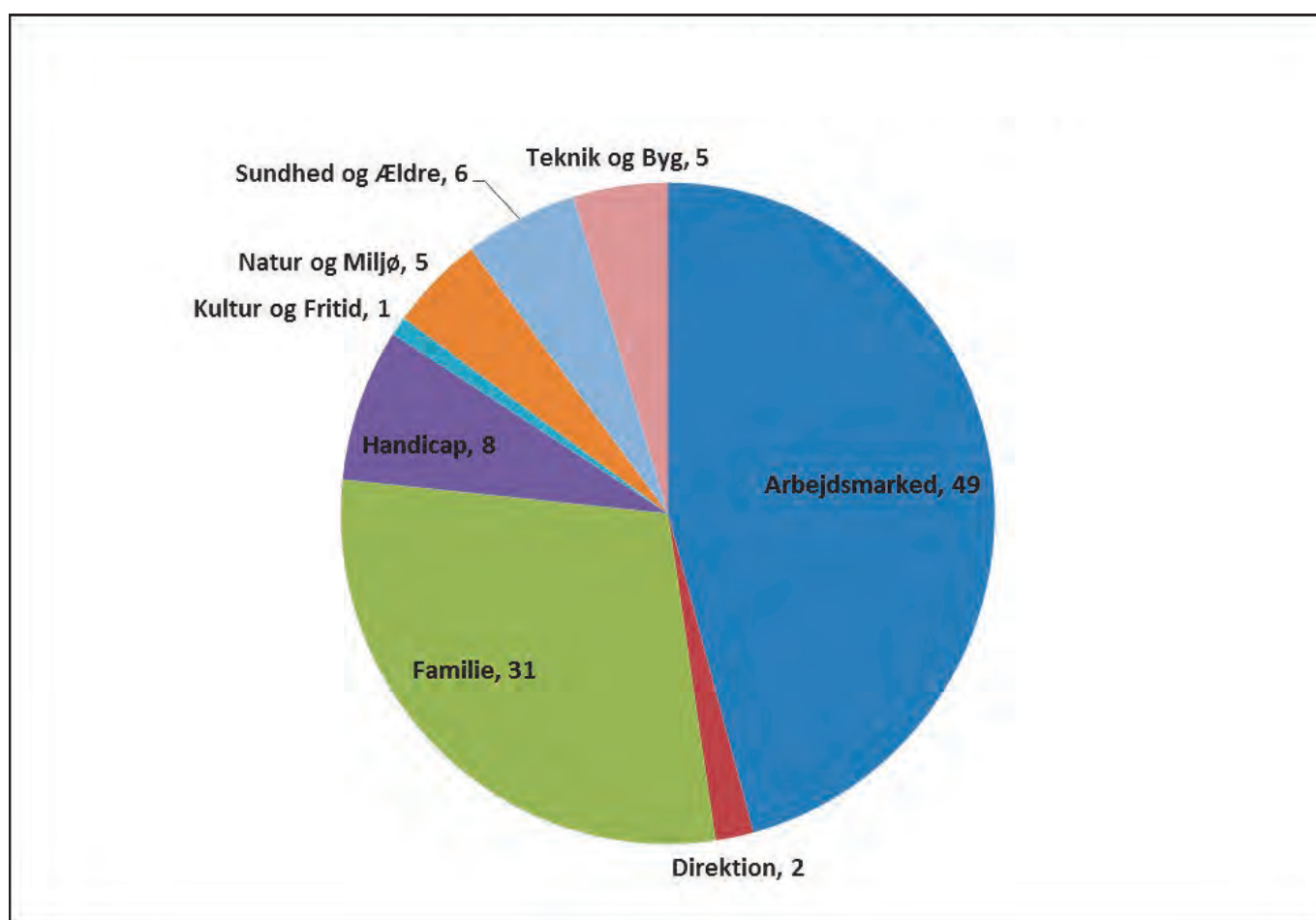
"Det kan have store økonomiske, helbredsmæssige og sociale konsekvenser for den enkelte, når vi forsømmer at vejlede borgerne eller giver dem en forkert rådgivning".

Citat: Borgerrådgiveren

Henvendelser fordelt på fagenheder

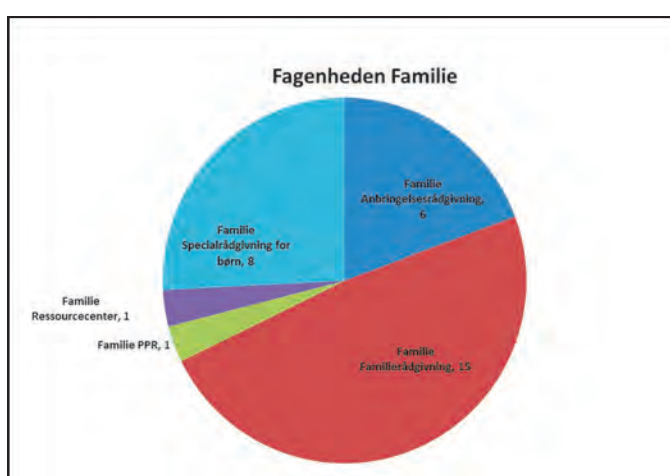
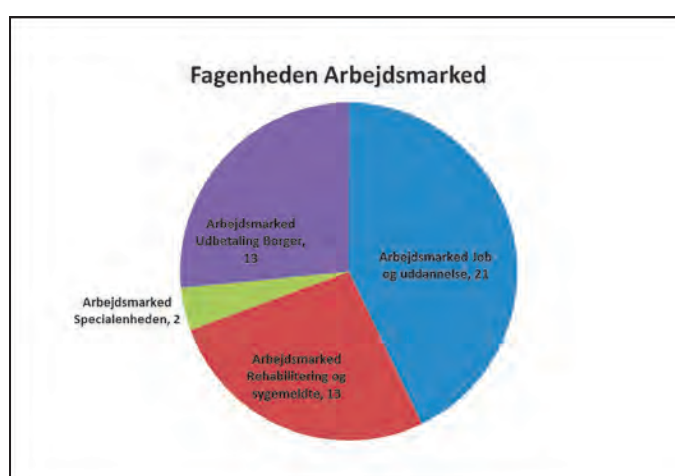
Ser man på henvendelserne fordelt på fagområder kan man se, at 75 procent af henvendelserne vedrører fagenhederne Arbejdsmarked og Familie.

Det er forventeligt, at størstedelen af henvendelser til borgerrådgiveren er på det sociale område. Det er nemlig et område med komplicerede lovregler og ydelser, der har afgørende betydning for borgerens økonomiske og sociale forhold.



"Jeg bliver kastet rundt mellem afdelinger og alligevel finder jeg ud af, at de ikke har fortalt mig om mine muligheder. Det fik jeg, at vide af en dagplejemor, der åbenbart vidste mere end kommunen". Citat: Borger

Henvendelser fordelt på udvalgte fagenheder



"Vi ser ofte borgernes udfordringer som isolerede problemstillinger. Derfor oplever mange, at vi ikke tager hensyn deres livssituation, når de har brug for hjælp".
Citat borgerrådgiveren



Mariagerfjord
Kommune