



## Nyborg Kommune



# Borgerrådsgiverens årsberetning for 2024

Nyborg, den 10. februar 2025 – Borgerrådsgiver Bjørn Brøndum Pedersen

## Indholdsfortegnelse:

Forside .....	side 1
Indholdsfortegnelse .....	side 2
Forord .....	side 3
Proces for årsberetning .....	side 4
Indledning og forventningsafstemning .....	side 4-5
Tidligere års temaer .....	side 6-7
Henvendelsesmønsteret i 2024 .....	side 7-9
Udviklingen i antallet af henvendelser over de seneste 4 år .....	side 9-11
Henvendelsernes art .....	side 12-14
To fokusområder, hvor jeg har observeret en forbedring .....	side 15-16
Sagsbehandlingsfrister .....	side 16-22
Egen drift undersøgelser .....	side 22-27
Hjælp til klageproces .....	side 28-29
Styrke dialogen mellem borgerne og Nyborg Kommune .....	side 29-29
Borgernes møde med Nyborg Kommune .....	side 30-31
Tillid til den offentlige forvaltning .....	side 31-32
Samarbejde med administrationen .....	side 32-33
Undervisning i organisationen .....	side 33
Fokus i 2025 .....	side 33

## Forord:

Borgerrådgiveren er ansat af byrådet, og årsberetningens målgruppe er byrådets medlemmer og fagudvalg.

Beretningen følges op af en mundtlig fremstilling på et temamøde forud for byrådsmødet i februar måned 2025.

Beretningen dækker hele kalenderåret 2024.

Min oplevelse er, at organisationen er ved at være bekendt med mig, og ikke mindst rollen som Borgerrådgiver, herunder min tilgang til rollen og de bærende værdier, som jeg står for som Borgerrådgiver i Nyborg Kommune.

Mine bærende værdier i udfyldelsen af rollen er fortsat **ordentlighed og transparens**.

Beretningen er opdelt i temaer.

For at øge tilgængeligheden er sproget i årsberetningen, så vidt det er muligt, søgt formuleret uden "kancellisprog".

Helt fra starten i januar 2021 har jeg lavet klare aftaler med alle cheferne i organisationen om samarbejdsform, herunder feedback og afrapporteringer.

Fokus har været, at der skal være **transparens, ordentlighed og saglighed**.

Jeg arbejder databaseret. Det betyder, at alle henvendelser til mig registreres i et regneark, hvor der registreres på et detaljeret niveau. Mit datagrundlag er fremstillet visuelt fremfor mange beskrevne ord, i et håb om at gøre dette lettere tilgængeligt og forståeligt.

Jeg har lavet to mindre egen drift undersøgelser i 2024. De omhandler håndteringen af sagsbehandlerskift og håndtering af hjemviste sager fra Ankestyrelsen.

Der er flere af de udfordringer, jeg har observeret i 2024, som også var eksisterende i tidligere år.

Jeg har nu været involveret i 657 sager gennem de seneste 4 år, inklusiv de sager min vikar har håndteret i min orlovsperiode i 2024.

Mine anbefalinger og udtalelser bygger på disse sager, egne observationer rundt i organisationen fra mødevirksomhed med administrationen, fra dialoger med ledere og sagsbehandlere i organisationen og borgernes oplevelse.

Jeg er – som beskrevet i tidligere årsberetninger – bevidst om alle de sager, jeg **ikke** ser.

Jeg vil gerne her kvittere Byrådet for at bevilge mig orlov i perioden 1. maj 2024 til 31. august 2024, så min hustru og jeg kunne leve en drøm ud. Mange tak for det.

Første udkast er skrevet i uge 1 og 2 i 2025. Andet udkast er skrevet i uge 7 i 2025.

Jeg ønsker god fornøjelse med læsningen.

*Note: grundet organisations ændringer i løbet af 2023 er navnet på Børnehandicap ændret til Unge og Handicap. Ligeledes er Børn og Familie ændret til Børn. Det har ikke været muligt at ændre betegnelser i min registrering før 2025.*

## Proces for årsberetningen.

Årsberetningen var klar til drøftelse i direktionen den 20. januar 2025. Her havde direktionen mulighed for at komme med input, ønsker, refleksioner og spørgsmål.

Årsberetningen blev drøftet igen på direktionsmøde den 18. februar 2025.

Nogle af disse input, ønsker og refleksioner gav anledning til mindre justeringer i min årsberetning, herunder ønskede socialafdelingen at afgive nyt svar på min opfølgning omkring styring af sagsbehandlingstider (se side 20).

## Indledning – og forventningsafstemning

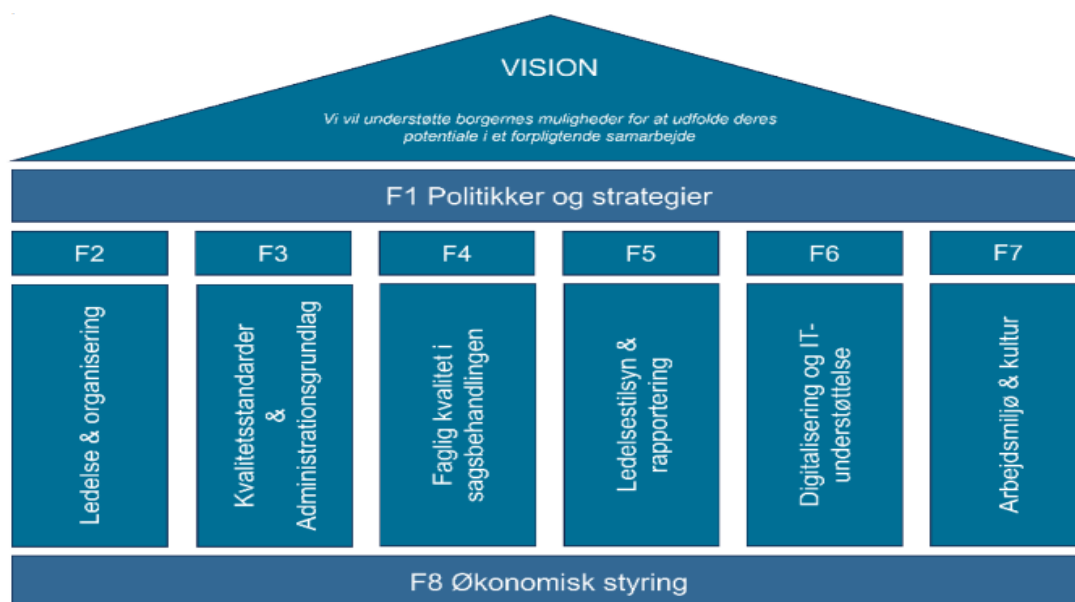
Socialområdet vil fylde en del i min årsberetning i år.

Årsagen er dels, at jeg har beskrevet området tæt i de seneste 3 år, og dels at ca. halvdelen af de sager, jeg har været involveret i gennem 2024, kommer fra socialområdet, og endelig, at det er her, jeg har set de største udfordringer gennem de seneste 4 år.

I min beretning for 2023 beskrev jeg to afsnit med henholdsvis overskrifterne "Nogle turbulente år" og "Organisationer ændrer sig ikke over natten".

Med afsæt i BDO-rapporten, er der vedtaget og iværksat en handlingsplan, som skal genoprette flere områder inden for det sociale område, som I politikere følger tæt. Det gør jeg også.

Figur 1:



### **Vision og fokusområder for Udviklingsplanen 2024-2028**

Hele planen kan læses her: <https://www.nyborg.dk/media/k2igcwgvd450-2024-32595-udviklingsplan-social-og-familie-20-februar-2024-420ffd76-fdb9-48d0-b8c8-106ab554500e-aod.pdf>

Jeg er opmærksom på, at det er store ændringsprocesser, ændringer af kulturer, ændringer i måde at kommunikere på, ændringer af arbejdsgange, nye ledelser, nye kollegaer osv. der er iværksat, og at det i min optik kræver meget af den enkelte ansatte, af ledelsen, af samarbejdspartnere osv.

Det er min fornemmelse, at der arbejdes hårdt i de berørte afdelinger på at opnå fremdrift, så borgerne kan mærke en forskel.

Det er det, jeg vil kalde "et langt sejt træk".

Jeg sagde afslutningsvis til Byrådet ved min fremlæggelse af årsberetningen for 2023 – i februar måned 2024 – at jeg ikke var sikker på, at borgerne kunne mærke nogen ændringer.

Uddrag fra fremlæggelsen af årsberetningen for 2023 for Byrådet:

Figur 2:

## Organisationer ændrer sig ikke "over natten".





(Tilpasset efter Daft et al., 2020, s. 407)

Det er min erfaring, at nogle af de anbefalinger og dermed ændringer i organisationen, f.eks. det organisatoriske, strukturelle eller personalemæssige, tager tid.

**Om hastigheden er stor nok, skal jeg ikke gøre mig til dommer over, men blot oplyse, at jeg ikke er sikker på, at borgerne kan mærke de handlingsplaner eller initiativer, der er iværksat i f.eks. Social og Familie herunder også i Børnehandicap. Udfordringerne på begge områder har jeg beskrevet i mine tidligere årsberetninger.**

Når jeg kigger tilbage på de sager, jeg har været involveret i hen over 2024, er jeg stadig ikke sikker på, om de borgere, jeg har været i kontakt med, kan mærke forskel i forholdet til de indsatser, der er besluttet.

Det er grundlæggende de samme udfordringer borgerne har henvendt sig omkring i 2024 som i de tidligere år.

Det fremgår også af henholdsvis min status til økonomiudvalget den 22. april 2024, og min vikars status til samme udvalg den 19. august 2024.

Det betyder også, at jeg ikke har flere nye anbefalinger i år, ud over dem jeg gennem de seneste 3 år har foreslået. Jeg har dog, som jeg altid gør, en opfølgning på seneste års anbefalinger (2. stk.).

Jeg har en formodning – og et håb – om, at de indsatser handlingsplanen omfavner, vil imødekomme de anbefalinger, jeg gennem de seneste 3 år har givet.

## Tidligere års temaer, jeg har behandlet i mine årsberetninger.

### 2021:

- Borgerrådgiverfunktionen
- Borgerrådgivere i hele Danmark
- Mine første 90 dage
- Hvordan arbejder jeg?
- Mit møde med borgerne
- Mødevirksomhed
- Tværfaglige møder
- Tendens omkring møder i Jobcenteret
- Registrering af borgernes henvendelser
- Borgernes henvendelsesmønstre til Borgerrådgiveren
- Henvendelsesart
- Straks afklaring
- Hvorfor klager borgerne?
- Borgernes møde med Nyborg Kommune
- Manglende tilgængelighed
- Borgernes retssikkerhed
- Sagsbehandlingsfrister
- Mindre "egen-drift-undersøgelse" med fokus på sagsbehandlingsfrister
- Partshøring
- Hvordan partshører man?
- Hyppige sagsbehandler skift
- Dagsordner
- Undskyldning kontra beklagelse
- Undervisning
- Whistleblowerordning

### 2022:

- Mødeformer som værktøj for Borgerrådgiveren
- Hvorfor klager borgerne i Nyborg Kommune?
- Manglende tilgængelighed
- Borgernes retssikkerhed
- Sagsbehandlingsfrister
- Mange sagsbehandlerskift
- Dagsordner til møder med borgerne
- Undskyldning kontra beklagelse
- Undervisning i organisationen
- Borgerrådgivere i hele Danmark
- Samarbejdsaftaler med administrationen
- Manglende sammenhængskraft nogle steder i organisationen
- Sagsbehandlingsfrister
- Egen drift undersøgelse af Nyborg Kommunes sagsbehandlingsfrister
- Resultatet af egen drift undersøgelsen
- Tendenser i organisationen – set med Borgerrådgiverens optik

- Timingen ved udsendelse af større og vigtige afgørelser

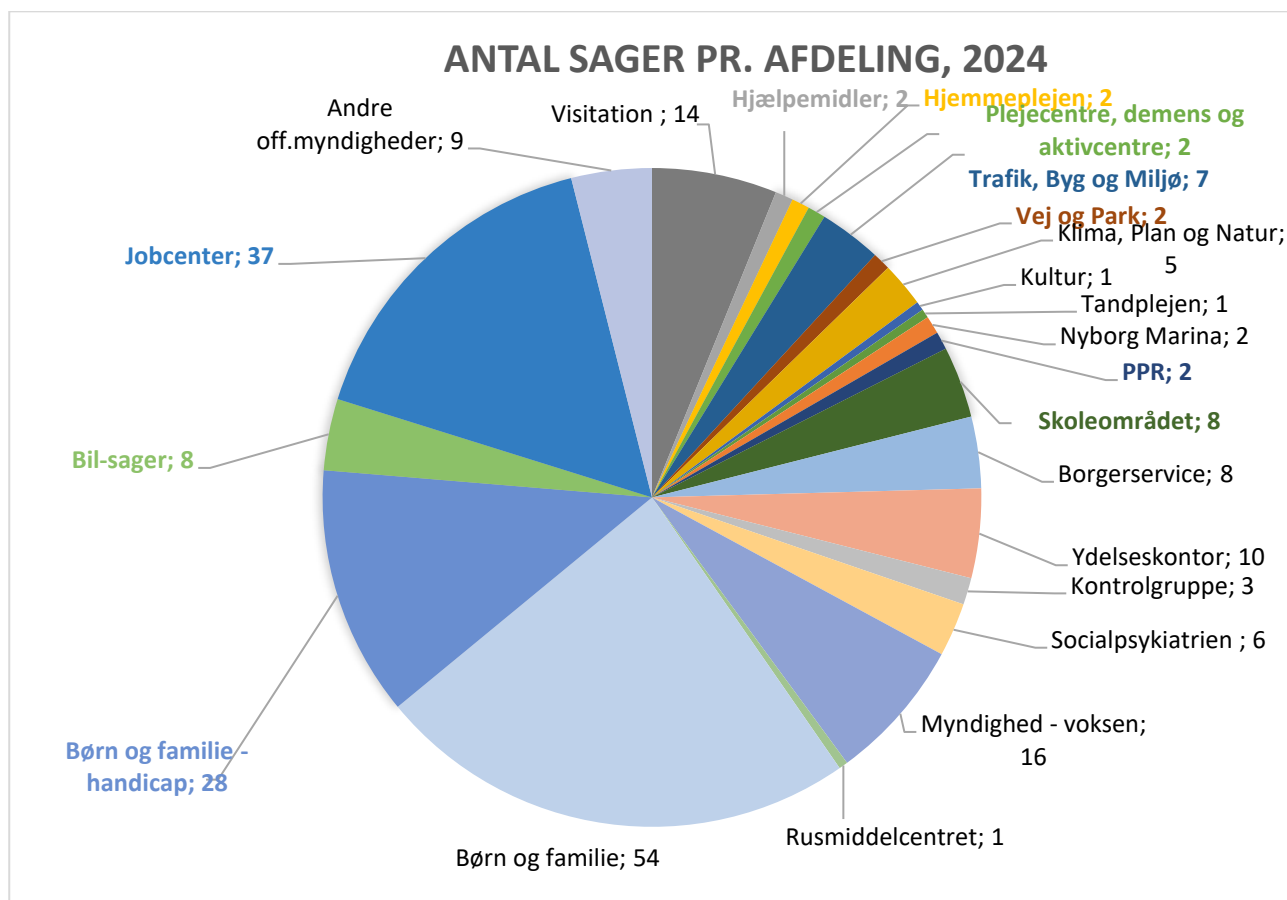
### 2023:

- Organisationer ændrer sig ikke "over natten"
- Nogle turbulente år
- "Det er ikke i orden ikke at sige det højt, der ikke er i orden"
- Kendskab til borgerrådgiverfunktionen i Nyborg Kommune
- Samarbejde med administrationen
- Årets henvendelsesmønster
- Hvad er det borgerne søger hjælp til hos mig
- Forråelse
- Overskridelse af sagsbehandlingsfrister
- Opsamling på sagsbehandlingsfrister
- Tendenser i de sager, jeg er involveret i
- Undskyldning kontra beklagelse
- Undervisning i organisationen

### Henvendelsesmønsteret i 2024.

Figur 3 viser totalen af sager, jeg har været involveret i, fordelt på fagområder/afdelinger.

Figur 3: \*



\*Ovenstående er antallet af sager jeg har været involveret i. Der kan være flere henvendelser på de respektive sager

Ud af ovenstående sager, fremgår her i figur 4, hvor stor en andel jeg har straks afklaret \*:

Figur 4:



*\*Definition på straksafklaring hos Borgerrådgiveren:*

*Det er sager, hvor jeg ikke har været nødsaget til at involvere de respektive afdelinger. Sagerne har typisk kunne løses via råd og vejledning, eller henvisning til rette sted.*

Samlet set er 61 sager ud af de i alt 228 sager straks afklaret.

Det betyder, at de resterende 167 sager, er sager jeg har været dybere involveret i. Det spænder fra f.eks. at hjælpe med at opnå kontakt til afdelinger i sager, hvor sagsbehandlingstiden er overskredet, og sikre fremdrift i sagen, indkalde til møde med afdelingen, borger og jeg, indkalde til tværfaglige møder, til i nogle sager at indhente sagsakter fra afdelingerne for at gennemgå sagen i forholdet til de utilfredsheder, borgerne oplever.

Der er sager, jeg har været involveret i, i længere perioder.

Jeg har i skrivende stund stadig en sag, jeg har været involveret i siden foråret 2021. Den har beskrevet i mine tidligere årsberetninger, samt løbende orienteret økonomiudvalget om den.

Sagen er blevet lovet at få højeste ledelsesmæssig prioritering tilbage i oktober 2021. Sagen er tilbage fra 2018. Den er stadig ikke løst.



## Udviklingen i antallet af henvendelser over de seneste 4 år.

Figur 5:

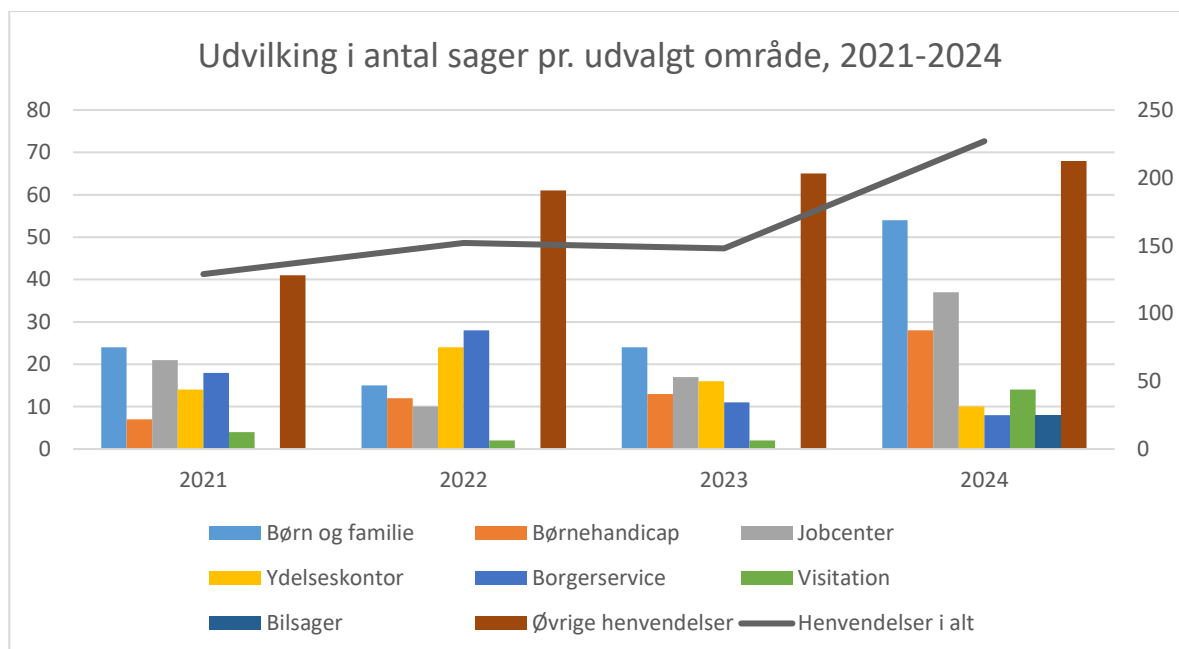
### Udvikling i antal sager, 2021-2024

Antal	2021	2022	2023	2024	Total 2021-2024
Henvendelser i alt	129	152	148	228	657

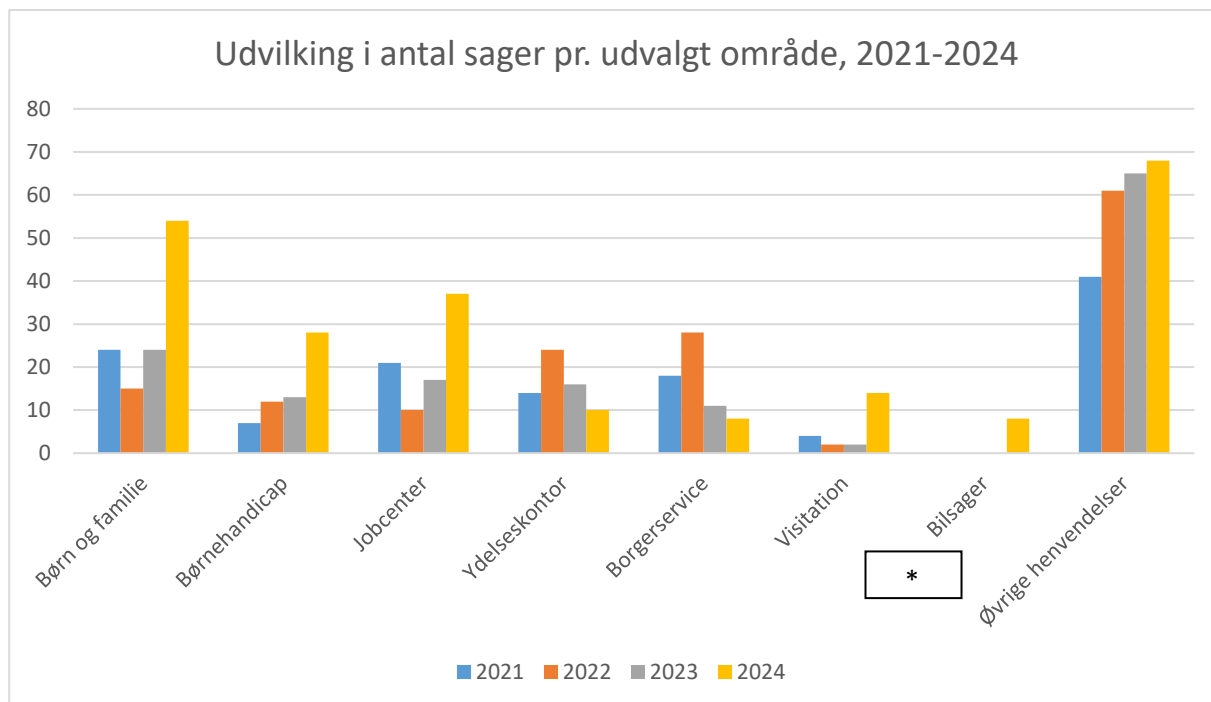
Der er sket en kraftig stigning i antallet af henvendelser og sager, jeg er involveret i, i 2024 – se figur 5 og 6:

Procentvis er antallet af **henvendelser steget med 59 procent i 2024** i forholdet til gennemsnittet af de 3 foregående år.

Figur 6:



Figur 7:



\*Jeg er først begyndt at registrere separat på bilsager i 2024

De fagområder, der har største stigning i forholdet til gennemsnittet af de 3 foregående år, er:

- Børn og Familie
- Børnehandicapområdet
- Jobcenteret
- Visitationen

Der er sket et markant fald i henvendelser til mig på områderne Borgerservice og Ydelseskontoret.

Jeg har i min årsberetning for 2023 givet mit bud på en mulig forklaring af dette. Jeg mener, at det bl.a. kan skyldes, at netop de to fagområder valgte at tage imod en af mine tidligere anbefalinger om at lave et kompetenceløft i kommunikationen i mødet med borgerne (se min beretning for 2023 – se 13-14).

Størstedelen af de sager, jeg var involveret i på de to områder i 2021 og 2022, handlede netop om udfordringer i kommunikationsdelen i mødet med borgerne.

Et andet forhold, der måske kan bidrage til at forklare faldet i antallet af henvendelser på de to omtalte områder, er den organisationsændring, der bl.a. gjorde, at Borgerservice og Ydelseskontoret blev samlet under Jobcenterets ledelse. Tidligere har området været præget af, at nogle borgere oplevede sig som "kastebold" mellem de to områder.

Som det fremgår af figur 6, er der sket en stigning i antallet af henvendelser til mig på Børn og familie, Børnehandicap, Jobcenteret og Visitationen.

Når jeg kigger ind i de sager, jeg har været involveret i, og når jeg skal forsøge at årsagsforklare ovenstående stigning, vil nogle af mine bud være følgende på **Børn og Familie og Børnehandicap** området:

- Stigende presseomtale om socialområdet både i den lokale presse samt på landsplan.
- Flere borger henvender sig med ordlyden: "Jeg er blevet anbefalet af kontakte dig"?
- "Mund til mund-metoden" – borgerne taler sammen i diverse netværk
- Bedre og bedre kendskab til borgerrådgiver-rollen i Nyborg Kommune, både internt og eksternt.

Kendetegnene ved sager, jeg har været involveret i, på disse to fagområder er:

- Overskridelse af sagsbehandlingsfrister.
- Lange sagsbehandlingstider.
- Meget lidt – eller manglende tillid – til "systemet" (borgernes ordvalg).
- Manglende – eller ingen – kommunikation fra organisationen og ud mod borgerne (typisk "status på din sag").
- Borgerne oplever sig ikke set, hørt og forstået.
- Borgerne oplever sig ikke inddraget i sin sag.
- Manglende løbende opfølgning – f.eks. merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste.
- Manglende partshøring.
- Sagsbehandlerskifte (borgerne giver ofte udtryk for at de må "starte forfra" i deres sag)

På **jobcenter** området er udfordringerne typisk:

- Sagsbehandlerskift.
- Borgerne finder det vanskeligt at navigere i lange sagsforløb i Jobcenterregi
- Borgerne føler sig ikke set, hørt og forstået.
- I nogle sager har kommunikationen mellem sagsbehandler og borger været udfordret.
- Nogle borgere ønsker mig med til vigtige møder for at sikre at alt høres, og at en anden person kan hjælpe med at samle op efter mødet med Jobcenteret.
- Også her "mund til mund-metoden". Borgerne taler sammen, og nogle anbefaler mig til andre borgere.

På **Visitationens** område, er det samlet set ikke så mange henvendelser, jeg har haft i 2024, men dog en forholdsvis stor stigning set i forholdet til de foregående 3 år.

Kendetegnene i de sager er:

- Borgerne anmoder om min hjælp til at klage over afgørelser.
- Forklaring på afgørelser.
- Kommunikation er udfordret.
- Sagsbehandlerne på området henviser til mig.

På **Myndighed voksen** har kendetegnene, i de sager jeg har været involveret i, været:

- Råd og vejledning omkring sagsforløbet.
- Hjælp til klageproces.
- Lang sagsbehandling.
- Klager over processen frem mod afgørelser.

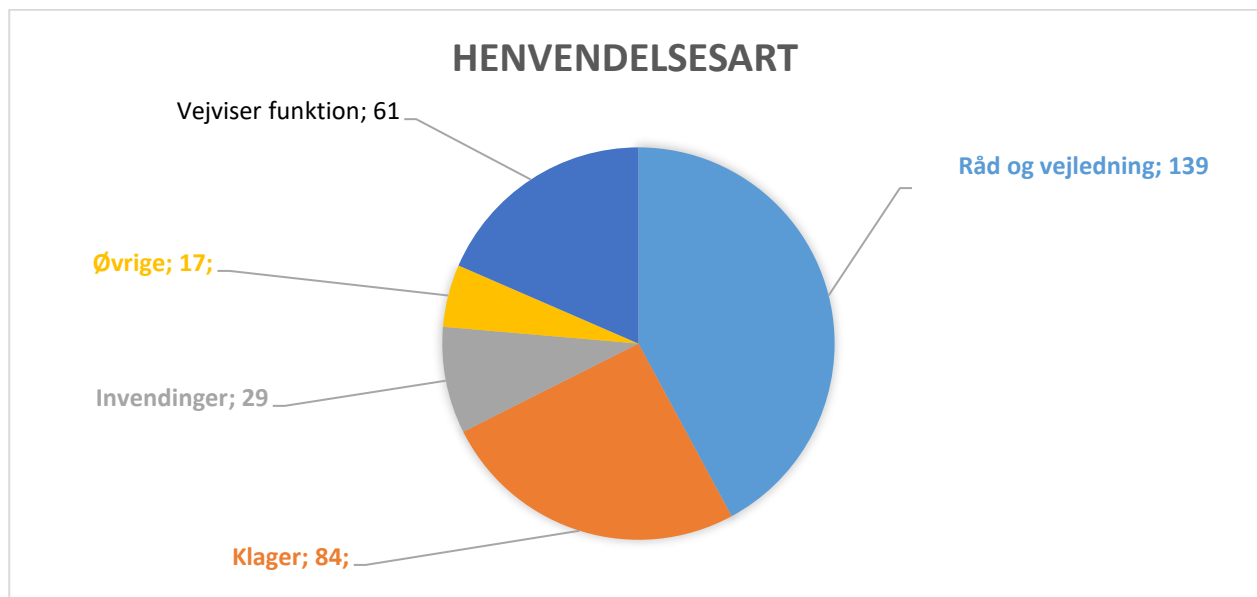
## Henvendelsernes art.

Figur 8 viser hvad der er borgerne efterspørger hos mig – samlet set over alle fagområder.

Det er ikke ualmindeligt, at der i samme sag, kan efterspørges mere end f.eks. råd og vejledning. En sag kan derfor indeholde f.eks. både råd og vejledning, indvendinger og måske også klager.

Derfor vil summen i nedenstående figurer (8-13) kunne overstige det samlede antal sager, jeg har været involveret i.

Figur 8:



### Definition på:

**Vejviserfunktion:** Borgere, der ikke ved, hvor de skal henvende sig i organisationen med deres spørgsmål eller udfordringer.

**Råd og vejledning:** Borgere, der henvender sig, fordi de efterspørger råd og vejledning.

**Klager:** Borgere, der ønsker enten at få efterprøvet (second opinion) en afgørelse, eller ønsker hjælp til at klage over en afgørelse.

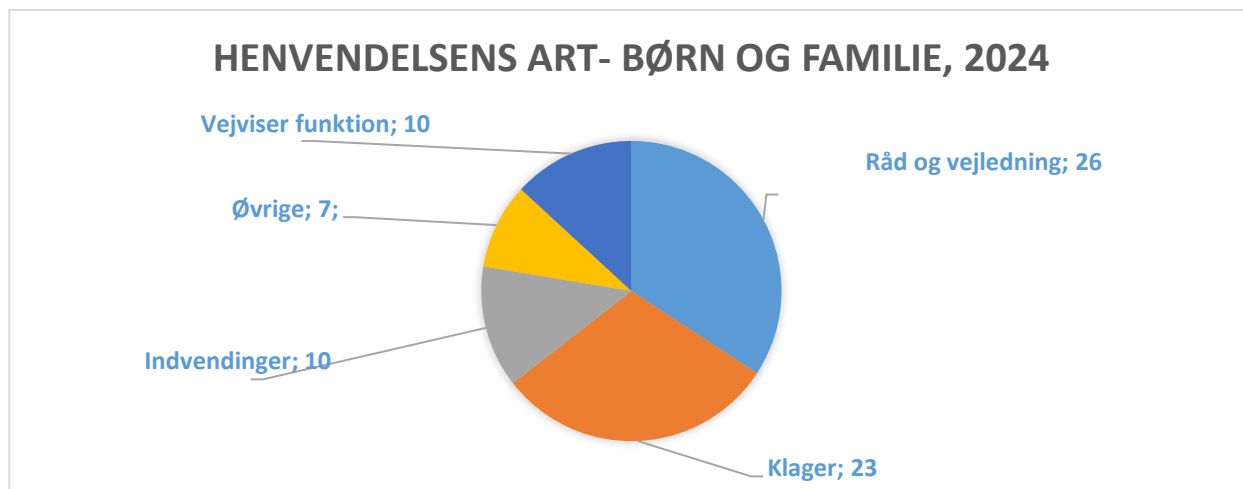
**Indvendinger:** Borgere, der er utilfredse med en afgørelse, eller en proces op til en afgørelse, men som ikke nødvendigvis ønsker at klage. Ofte er borgerne tilfredse, når de har fået en forklaring på enten processen eller afgørelsen.

**Øvrige:** Dækker over andet end ovenstående.

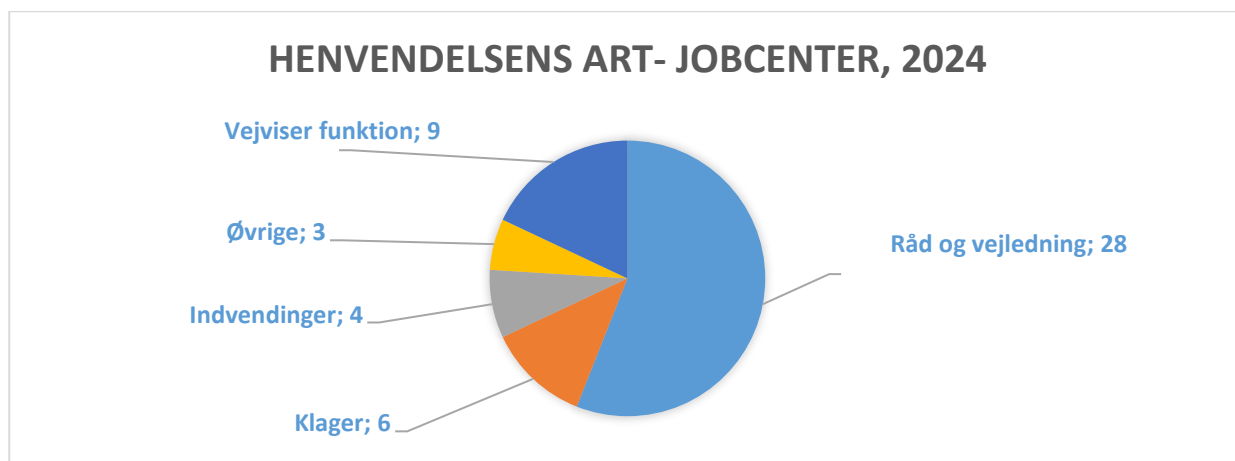
Som det fremgår af figur 8 er det råd og vejledning, samt klagemuligheder, der efterspørges mest hos de borgerne i Nyborg, der kontakter mig.

I figurerne 9-13 er efterspørgslen vist for "top 5" for de områder jeg har flest henvendelser på.

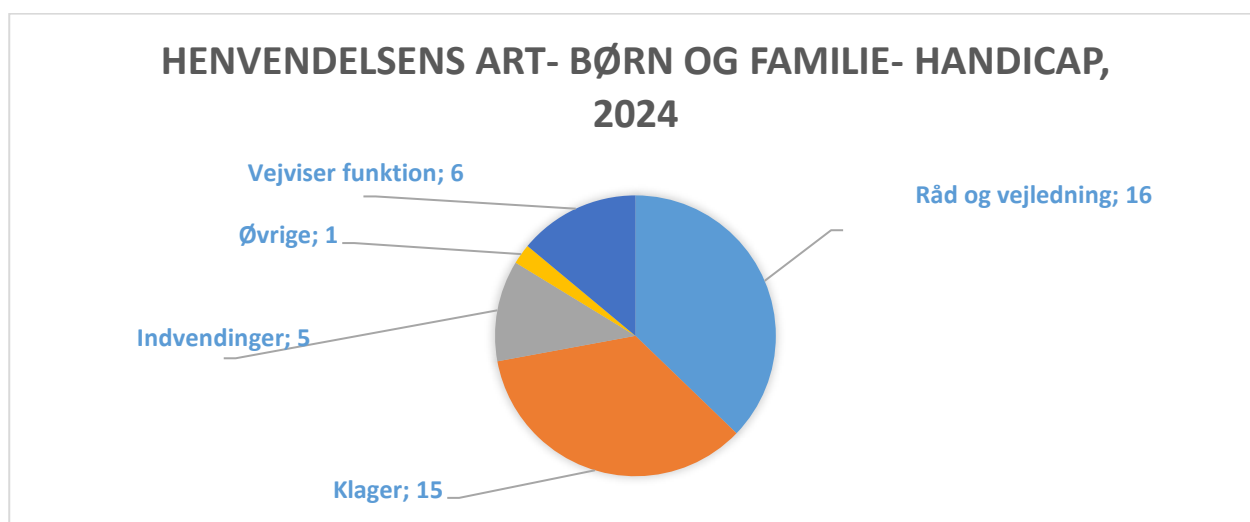
Figur 9



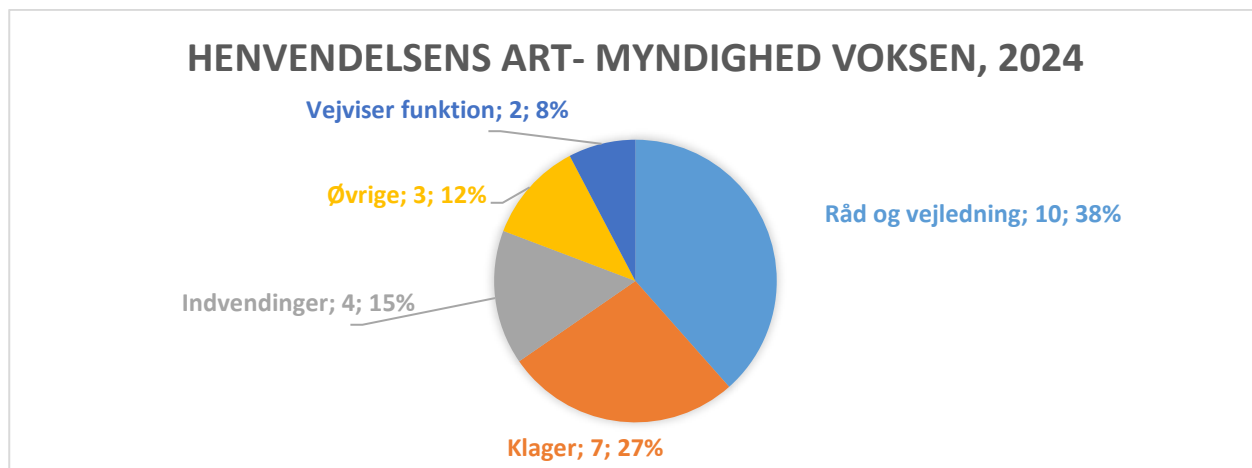
Figur 10



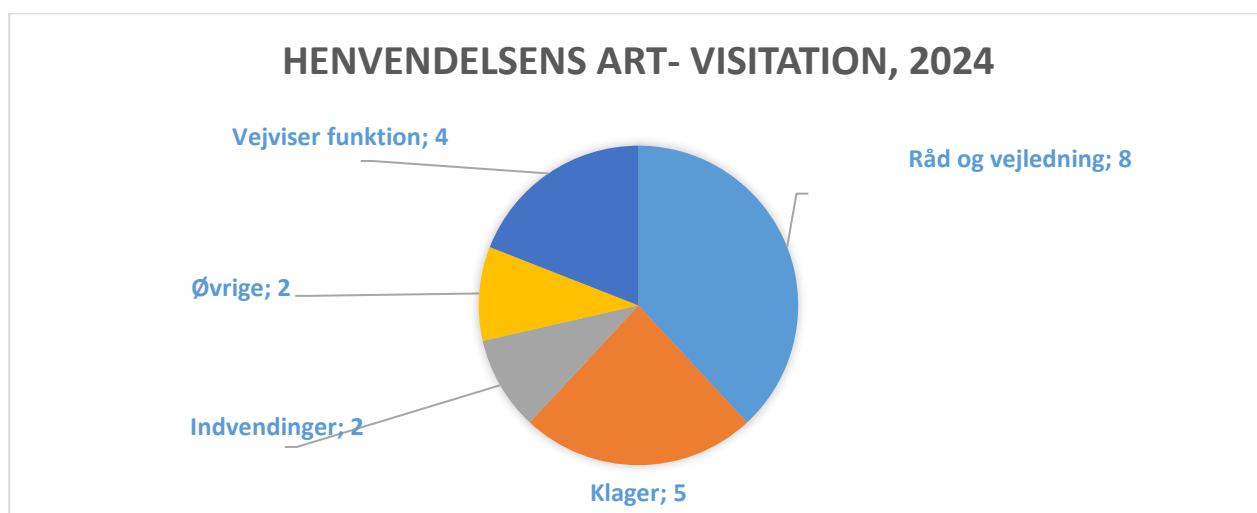
Figur 11



Figur 12



Figur 13



## To fokusområder, hvor jeg har observeret en forbedring:

1. **"Undskyldning – kontra beklagelse"** har jeg skrevet om i de 3 foregående år.

Den tidligere direktion/chefgruppe ønskede ikke at arbejde videre med min anbefaling på området.

Den nuværende direktion/chefgruppe gik videre med mine anbefalinger, og oplægget blev drøftet på økonomiudvalgsmøde den 19. august 2024: <https://dagsordener.nyborg.dk/vis?Referat-Oekonomiudvalget-2022-2025-d.19-08-2024-kl.16.00&id=9b126dd6-e361-4330-bf44-0446edf5d426>

Økonomiudvalget bakkede op om chefgruppens udtalelse:

Chefgruppen har på møde 15. august 2024 drøftet anbefalingen og er kommet med følgende udtalelse:

*"Chefgruppen er enig i, at der er situationer, hvor det kan være relevant at anvende en undskyldning.*

*Der kan være situationer,*

1. *hvor en medarbejder vurderer, at der er brug for en personlig undskyldning*
2. *hvor kommunen som myndighed vurderer, at der er brug for en undskyldning.*

*Chefgruppen vurderer, at det ikke er muligt at fastsætte kriterier for, hvordan og hvornår man skal bruge undskyldning kontra beklagelse."*

Den beslutning og opbakning vil jeg gerne kvittere for – og rose.

Jeg har i løbet af 2024 deltaget i flere møde i Unge og Handicapafdelingen, hvor lederen har givet borgerne en undskyldning for f.eks. lange sagsbehandlingstider, dårlig proces, manglende eller dårlig kommunikation eller lignende.

Det var åbenlyst, at det gjorde en stor forskel for de konkrete borgere.

Det skal siges, at i de borgersager, hvor jeg har oplevet det, var det også helt på sin plads med en undskyldning, og ikke en beklagelse.

Det fortæller mig, at ovenstående opbakning er ved "at sive ned igennem systemet". Det er jeg som Borgerrådgiver taknemmelig for – på borgernes vegne.

Jeg er glad for, at jeg har holdt fast i mine anbefalinger på området og ikke ladet mig begrænse af den tidligere ledelses afvisning af temaet.

2. **Tilgængelighed** har jeg beskrevet i udfordringerne i Socialrådets myndighedsafdelinger (primært Børn og Unge og Børnehandicap området).

Det var derfor med glæde, at jeg kunne konstatere, at Social og Familie udsendte denne nyhed og meddelelse medio september 2024:

Du kan komme i kontakt med Social og Familie på telefon og ved at skrive til dem på mail.

### Telefon

Når du skal i kontakt med Social og Familie kan du ringe på vores hovednummer 63337904.

Vores telefon er åben alle dage:

- Mandag – onsdag kl. 9.00–15.00
- Torsdag kl. 9.00–16.30
- Fredag kl. 9.00–13.00

Hvis borgeren allerede har en sag og kontakt til en børne- og ungerådgiver eller voksenrådgiver kan de ringe direkte til deres rådgiver på følgende tidspunkter:

- Mandag, tirsdag og torsdag kl. 8.30–9.30
- Onsdag kl. 12.15–13.15

### Mail

Fremadrettet kontaktes Social og Familie på mail [socialogfamilie@nyborg.dk](mailto:socialogfamilie@nyborg.dk).

Underretninger på børn og unge skal sendes til [underretning@nyborg.dk](mailto:underretning@nyborg.dk)

Jeg har kunne registrere færre henvendelser siden september, som gik på: ”Jeg kan ikke komme i kontakt med min sagsbehandler”.

Et godt og nødvendigt tiltag til glæde for dem, vi alle er her for – borgerne.

## Sagsbehandlingsfrister.

Jeg har beskrevet udfordringerne omkring overholdelse af de politiske vedtaget sagsbehandlingsfrister indenfor Lov om borgernes retssikkerhed på det sociale område i mine tre foregående årsberetninger.

Jeg er, i rollen som Borgerrådgiver, glad for, at jeg fra min opstart i 2021 satte fokus på de udfordringer, jeg så omkring dels overholdelsen af sagsbehandlingsfrister, og dels at sagsbehandlingsfristerne skal gennemgås en gang årligt for at sikre, at de fastsatte frister stadig er aktuelle og retvisende.

I 2022 lavede jeg en større egen drift undersøgelse på hele området. Resultatet blev præsenteret for byrådet (og forud for direktionen) dels ved min årsberetning for 2022 og dels på Byrådets mødet i februar 2023.

Jeg fulgte i 2023 op i min årsberetning på området.



Jeg beskrev resultatet som meget bekymrende specielt på socialområdet, og brugte ved fremlæggelsen af min årsberetning for Byrådet følgende metafor:

***”det er på nogle sagsområder, som at køre bil og kun bruge bakspejlet at styre efter, når du kører fremad”:***

Sagsbehandlingsfrister – Lov om retssikkerhed på det sociale område 



Fra årsberetningen for 2023

- **”Det er, på nogle sagsområder, som at køre bil og kun bruge bakspejlet til at styre efter, når du køre fremad”**

Administrationens bemærkninger til min undersøgelse og anbefalinger i 2022 var følgende:

Uddrag af administrationens skriftlige bemærkninger til min årsberetning for 2022:

*Vedrørende egen drift undersøgelse af sagsbehandlingsfrister og anbefaling 3 om bedre styring af sagsbehandlingsfrister bemærker Socialafdelingen, at der er igangsat proces for styring ift. sagsbehandlingstider.*

***Socialafdelingen kan ikke genkende beretningen om, at der ikke findes IT systemer, der kan understøtte digital styring. Der findes teknologiske løsninger, og socialafdelingen har dem.***

*Socialafdelingen har skulle afdække, hvordan DUBU blev opsat korrekt, så der kunne udtrækkes data ift. sagsbehandlingsfrister. Herudover er der fokus på datakvalitet på både børn- og voksenområdet, så der kan trækkes valid data.*

***Socialafdelingen har således de systemer der skal til, og opsætningen af fagsystemerne er også håndteret. Herefter udestår opbygningen af rapporterne, som sikrer, at der løbende kan følges op på eksempelvis sagsbehandlingstiden. Det er forventeligt, at afdelingen kan udstille det første data til Social og Handicapudvalget i august 2023 og anden runde forventes til januar 2024.***

*Tidsplanen er afhængig af indberetning og opdatering af data, og det er en løbende afvejning af tiden brugt på sagsbehandling og tid brugt på retning af data. I forbindelse med implementeringen af VUM 2.0 vil der være data, der rettes i løbet af foråret 2023. Socialafdelingen bemærker, at det er faktisk forkert, at der ikke måles på § 50 undersøgelser. Der måles og følges op, og det afrapporteres til udvalget.*

*Borgerrådgiveren anmodede med kort varsel inden rapportens færdiggørelse om data, og tallene er ikke nået at komme med. Det samme gør sig gældende for § 42 - tabt arbejdsfortjeneste. Her blev systemet opsat i september 2022, hvorfor der nu begynder at være data. Forespørgslen fra borgerrådgiveren kom dog md så kort varsel, at det ikke var muligt at nå at trække data.*

***I forhold til anbefalingen om, at der foretages manuel styring i tiden frem til fuld digital styring, bemærker Socialafdelingen, at det vil forsinke tidsplanen i forhold til den digitale afrapportering vedrørende overholdelse af sagsbehandlingsfristerne, hvilket ikke virker hensigtsmæssigt.***

Den daværende ledelse på socialområdet estimerede i 2022, at der ville kunne ske afrapportering ud fra digital styring af sagsbehandlingsfrister i august 2023 til det politiske niveau.

Jeg har været stærkt kritisk over for denne tidsplan, hvilket jeg argumenterede for i min fremlæggelse af min årsberetning for 2023.

Jeg var bekymret for, at grunddata (de data der skal danne grundlag for både styringen af sagsbehandlingsfristernes overholdelse) ikke var på plads i fagsystemerne, samt at det var min vurdering, at der ikke forelå arbejdsgangsbeskrivelser til medarbejderne på social området, så det kunne sikres, at alle sagsbehandlere placerede grunddata på rette sted i systemerne.

Ligeledes mente den daværende ledelse, at de havde de IT-systemer, der skulle bruges. Det har efterfølgende vist sig ikke at være korrekt.

Den daværende ledelse afviste også at lave manuelt styring af sagsbehandlingsfristerne frem mod fuld digital styring. Argumentet var, at det ville være et for stort ressourcetræk. Her vil jeg blot henvise til, at administrationen har oplyst til mig, i forbindelse med min årsberetning for 2022, at f.eks. Borgerservice og ydelseskantoret har manuel styring af sagsbehandlingsfristerne.

## Opfølgning:

Jeg har løbende fulgt de politiske dagsordner for at sikre ovenstående estimat, samt at afrapportering kom i fremdrift. Det synes jeg ikke skete.

Derfor har jeg lavet følgende opfølgning i november/december måned 2024:

*Spørgsmål til administrationen 31. oktober 2024:*

*Ultimo december 2024 forventer jeg at påbegynde min årsberetning for 2024.*

*I den forbindelse vil jeg – som jeg altid gør – følge op på tidligere års anbefalinger til byrådet.*

*Jeg har efter bedste evne fulgt med i afrapportering til det politiske niveau af implementering af digital styring af sagsbehandlingsfristerne inden for Retssikkerhedslovens områder.*

*Jeg vil høre om I kan hjælpe mig med svar på følgende:*

- *Hvornår sker næste afrapportering til det politiske niveau ?*
- *Afrapporteres der alene til fagudvalgene – eller vil det også ske til økonomiudvalg og/eller byråd ?*

*Min intension er at gøre det der er nemmest og mest effektivt for os alle, og det er derfor jeg spørger om ovenstående. Så vil jeg se om det giver mening for mig at koble mig på jeres afrapportering til det politiske niveau.*

*Alternativet ville for mig være, at jeg bad om en redegørelse fra jer til brug for min opfølgningen i min årsberetning.*

Til brug for din årsberetning vil Social og Familie gerne erstatte nedenstående svar fra 5. november og 2. december 2024 med dette nye uddybende svar.

Du har spurgt, i hvilket omfang der foretages digital styring af sagsbehandlingsfristerne, og i hvilket omfang der foretages manuel styring af sagsbehandlingsfristerne.

På børneområdet er sagsstyringssystemet DUBU sat op med frister på nedenstående områder:

**Børnefaglig undersøgelse, Screening, Afdækning, Inddragende samtale, Orientering til underretter, Merudgifter, Tabt arbejdsfortjeneste, Hjemmetræning og Afløsning/Aflastning**

Rådgiverne har selv en forside i DUBU, hvor de kan følge deres frister og se, om der er frister, som er overskredet eller på vej dertil. Ligesom lederne har overblik og adgang til at følge sagsarbejdet og sagsbehandlingsfristerne i forbindelse med sagsgennemgange og ledelsesopfølgning.

Der er således digital styring på ovenstående områder.

På voksenområdet skal rådgiver manuelt oprette en opgave på indsatsen i Nexus og samtidig indsætte en frist, der svarer til sagsbehandlingsfristen. På denne måde kan sagsbehandlingsfristen følges af rådgiveren og lederen.

Der er blandt ledelse og rådgivere stort fokus på korrekt registrering i systemerne, så det sikres, at den reelle sagsbehandlingstid kan måles. Der er fokus på registreringen både i dagligdagen såvel som på teammøder og til sagsgennemgange.

Der er herudover fokus på, at rådgiverne skal orientere borgerne, hvis sagsbehandlingsfristerne ikke kan overholdes.

**Du har spurgt, hvornår der er planlagt afrapportering til politisk niveau af implementering af digital styring af sagsbehandlingsfristerne.**

#### Børn og Unge

Vi kan oplyse, at vi sammen med virksomheden Info Venture arbejder med implementering af den digitale procesoptimeringsløsning – "Case by Case" (tidligere "Process Suite").

Løsningen giver mulighed for at trække data og statistik på sagsbehandlingstiden på ovenstående områder i DUBU, herunder i hvilket omfang sagsbehandlingsfristerne overholdes.

**Ledelsen i Social og Familie har mundtligt orienteret Social- og Handicapudvalget om, at der tidligst kan afrapporteres fra systemet primo 2025, da afdelingen har brug for at en intern runde først, og da vi først kan regne med valide data i løbet af 1. halvår 2025 pga. oprydning i DUBU.**

**Det har taget længere tid end forventet at implementere "Case by Case", og systemet kan endnu ikke levere de data, som vi havde forventet ville være klar omkring årsskiftet.**

**Det er dog vigtigt at understrege, at fristerne følges på sagsniveau af rådgivere og leder. Det er således de samlede data, der afventer at kunne trækkes.**

#### Voksen

Der er endnu ikke udarbejdet en digital løsning til afrapportering af sagsbehandlingsfristerne på voksenområdet, der benytter IT-systemet Nexus. Afrapportering kræver manuelle opslag på sagerne.

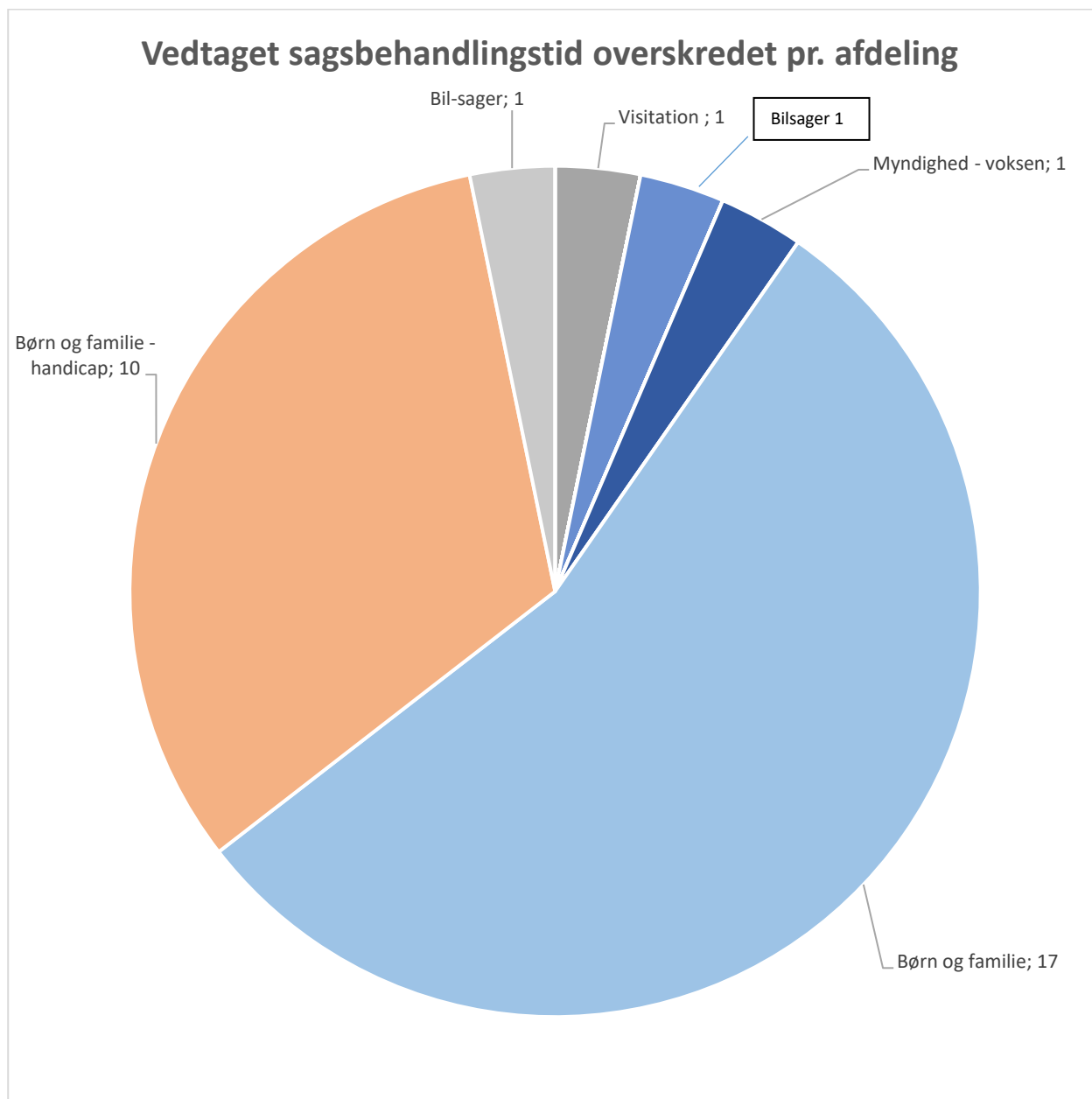
Planen er at "Case by Case" også skal benyttes på voksenområdet, men vi er startet med at implementere det på børneområdet.

Indtil der indføres digital styring, følges fristerne på sagsniveau af rådgivere og leder. Der er fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfristerne ved sagsgennemgange og til sagsmøder m.v.

### Registrering af overholdelse af sagsbehandlingsfrister i de sager, jeg har været involveret i.

Jeg har de seneste år registret, om sagsbehandlingsfristerne er overholdt i alle de sager, jeg er blevet involveret i. Resultatet kan se i figur 14:

Figur 14:



Det fremgår, at det primært er Børn og Familie samt Børnehandicap området, der er udfordret.

- Ud af 54 sager på Børn og Familieområdet er sagsbehandlingstiden overskrevet i 17 af sagerne.
- Ud af 28 sager på Børnehandicapområdet er sagsbehandlingstiden overskrevet i 10 af sagerne.

## **Opsamling:**

Set i bakspejlet er jeg glad for, jeg har været vedholdende omkring sagsbehandlingsfrister, og dels angiveligt har bidraget til at få fokus på området, og dels har bidraget til at sagsbehandlingsfristerne nu én gang årligt gennemgås og eventuelt justeres, som loven foreskriver, at de skal

Det er godt – set med en borgerrådgivers optik – at der er begyndende digital styring af sagsbehandlingsfristerne inden for af nogle de sagsområder, der hidtil ikke har haft digital styring.

Jeg har løbende fået estimater fra administrationen på, hvornår fuld implementering og afrapportering til det politiske niveau ville ske.

### **Estimaterne har ikke holdt frem til nu.**

Jeg er dog **bekymret** for **fremdriften**, herunder tempoet for implementering frem mod at kunne afrapportere til det politiske niveau på alle sagstyper.

Jeg er også **bekymret** for processen med dels at finde de **rigtige grunddata**, og at **fremtidige grunddata er placeret korrekt i IT systemerne**.

Det er beroligende at høre, at afdelingen oplyser, at der nu er udarbejdet arbejdsgangsbeskrivelser, der, alt andet lige, skal sikre en systematisk og ensartet arbejdsgang for den enkelte sagsbehandler.

**Jeg vil anbefale det politiske niveau at følge udviklingen og implementeringen tæt, herunder sikre transparenthed i ovenstående afsnit.**

## **Egen drift undersøgelser**

### **Sagsbehandlerskift:**

Dette tema har jeg også beskrevet i tidligere årsberetninger. Jeg har løbende været i dialog med ledelsen med afsæt i de sager, jeg har været involveret i.

Som tidligere beskrevet er det primært indenfor Jobcenteret, Børn og Familie og Børnehandicap områderne, jeg har mødt udfordringerne.

Udfordringer er primært:

- At borgerne ikke har fået besked om, at de har fået ny sagsbehandler
- At ny sagsbehandler ikke er orienteret i sagen, når de møder borgerne
- At borgerne ofte oplever, at de "skal starte helt forfra"
- At sagsbehandler/leder ikke tager ansvar for fortiden/tidligere forløb i sagen

Det er min oplevelse, at der har været sat fokus på udfordringerne i forbindelse med sagsbehandlerskift, men trods det oplevede jeg også i 2024 udfordringer, som f.eks. denne borgeroplevelse:

Borgercase:

*Vi har talt sammen tilbage i april måned da vi havde behov for vejledning til hvor vi skulle henvende os hos kommunen. Nu har vi igen brug for din hjælp. Denne gang er det dog grundet frustration over manglende afklaring.*

*Helt kort fortalt, så har min kone og jeg to døtre. Begge piger har en kronisk sygdom der hedder (diagnose). I forbindelse med denne sygdom skal de med jævne mellemrum til kontrol på sygehuset. Vi har derfor søgt om kompensation for tabt arbejdsfortjeneste da sygehuset besøgene kræver begge forældres tilstedeværelse samt er tidskrævende. Dette gør, at vi har søgt om at få kompensation for de fridage vi er nødsaget til at tage i forbindelse med sygehusbesøgende.*

*Vi har tilbage i maj ansøgt om dette hos Nyborg Kommune. Vi er stadig ikke tættere på en afklaring og vil derfor høre, om du kan hjælpe os, med at komme til bunds i det. Jeg har forsøgt at opsummere historikken nedenfor.*

*2/5 - ansøgninger sendt*

*12/8 - ringer og følger op. De kan ikke finde ansøgningerne. Vi sender kvitteringer, de finder og starter sagen op igen*

*Senere i august ringer vi igen og snakker med sagsbehandler. De vil nu have 3 lønsedler og rækker ud til sygehuset samtidig.*

***I september snakker vi med dem igen. Sagsbehandler er stoppet og der er ikke nogen som har overtaget sagen.***

*9/10 - vi kontakter sygehuset. De fortæller, at anmodningen fra kommunen har været sendt til forkert afdeling og at de nu er i gang med at behandle den på OUH. Bliver prioriteret inden for et par dage.*

***Sidste uge - sagen er endnu engang lagt til fordeling uden ansvarsperson på. Vi fik at vide, at det ikke hjælp vi ringede for at følge op.***

*Det er meget frustrerende, at vi gentagende gange ringer forgæves uden at der sker yderligere i sagen. Jeg kan se på sagsbehandlingsfristerne for Nyborg Kommune, at vi jf. §87 bør have afgørelse inden for 14 uger. **Der er nu gået 31 uger.***

Borgerne i ovenstående case havde ikke fået oplysning om sagsbehandler skift, hverken i deres e-boks eller pr. telefon. Bekymrende er det også, at deres ansøgning ikke kan findes, da borgeren ringer ind for at rykke for en afgørelse. Bekymrende er det også, at de får oplyst, at det ikke hjælp at ringe for at følge op på sagen. Gad vide, hvad der var sket, hvis borgerne ikke havde gjort det, den 12. august 2024?

En anden problemstilling, som jeg løbende har drøftet med ledelsen, er, at jeg har oplevet, at "ny sagsbehandler" ikke er orienteret i sagen, inden mødet med borgerne – se nedenstående borgeroplevelse.

Borgercase:

*Jeg skriver til dig fordi jeg har en oprigtig bekymring for den sagsbehandling, eller mangel på samme, som mit barn og vi som familie har fået/oplevet i Nyborg kommune henover de seneste to år.*

*Vi har bare det seneste år haft 5 forskellige sagsbehandlere i socialafdelingen, og jeg er netop blevet bekendt med, efter selv at have rakt ud, at vi står overfor endnu et skifte.*

*Samtidig kan jeg forstå at også uu-vejlederen, som var tilknyttet sagen, er stoppet, og at en ny starter 1. februar. Jeg ved snart ikke hvem jeg skal rette henvendelse til, for at få de aftaler vi laver med sagshandlere, til at ske. Jeg er bekymret for mit barns trivsel i fremtiden. Der er ikke sket noget som helst siden (navn), gik ud af 9 klasse på Sporskiftet.*

*Det til trods for at jeg selv, gentagne gange, har rettet henvendelse til socialafdelingen, familiehuset og/eller uu-vejlederen. Vi havner i stand by position hver gang en sagsbehandler forlader sin stilling. Og hører intet om skiftet, før jeg selv rækker ud. Og så starter vi forfra.*

*Alt dette betyder at vi, i bogstaveligt forstand, er slået tilbage til start. Det kan simpelthen ikke være rigtigt at vi ikke kan få den ønskede og fornødne hjælp til at få vores barn i vedvarende trivsel, og at de løfter der bliver givet fra kommunens side ikke bliver fulgt til dørs.*

*Ved seneste møde med en af sagsbehandlerne tilbage i november 2024, blev vi igen forsikret om, at vi ville blive kontaktet af uu-vejlederen med henblik på et møde vedr. aktivering af (navn), i en eller anden udstrækning. Derudover skulle der tilknyttes en familievejleder som har kompetencer inden for (diagnose), og vi skulle have hjælp til (indsats). Men da jeg d.d. intet havde hørt fra nogen, ringede jeg til de respektive afdelinger, blot for at få at vide, at der i socialafdelingen slet ikke er tilknyttet ny sagsbehandler, selvom den tidligere stoppede ved udgangen af december 2024, samt at der er ansat ny uu-vejleder som først starter 1.februar 2025.*

*Jeg har, på eget initiativ, bedt om et møde med uu-vejleder straks han er tiltrådt sin stilling.*

*Jeg må indrømme at jeg har mistet alle tiltro til systemet og Nyborg kommune. Hvad nytter det at fortælle hele historien forfra hver eneste gang, når sagen bare bliver slyttet umiddelbart efter.*

*Beklager min sure mine, men jeg er virkelig frustreret, fortvivlet og bekymret.*



Jeg har personligt siddet i møder med borgere, sagsbehandlere, ledere og hørt sætninger som:

- "Jeg har ikke læst din sag, så kan du fortælle mig ....."
- "Det kender jeg ikke noget til, jeg er ny på sagen ....."

Det er tydeligt, hvad det gør ved borgerne, når det sker.

De får oplevelse af, at deres sag ikke er så vigtig, samt – som en del borgere giver udtryk for overfor mig – at de skal "starte forfra". Nogle borgere har prøvet det med at "starte forfra" flere gange.

Med afsæt i eksempler som ovenstående borgercases og egne oplevelser, besluttede jeg at lave en mindre egen drift undersøgelse af håndteringen af sagsbehandler skifte inden for ovenstående fagområder.

Jeg har forsøgt at holde undersøgelsen enkelt.

Figur 15 viser resultatet:

Figur 15:

### Egendrift undersøgelse - Sagsbehandlerskift

Afdeling	Sendes der besked til borgerens e-boks om sagsbehandlerskift ?	Ringes der ud til borgeren om sagsbehandlerskift ?	Er den nye sagsbehandler fuldt orienteret i sagen ved første møde med borgeren?	Har i skriftlige retningslinjer for håndtering af sagsbehandlerskift?
<b>Social og Familie</b>				
Børn	Ja	Ja	Ja	Nej
Voksen	Ja	Ja	Ja	Nej
Unge og handicap	Ja	Ja	Ja	Nej
<b>Arbejdsmarked og Borgerservice</b>				
Ungeindsats	Ja	Nej	Ja	Ja
Job og fastholdelse	Ja	Nej	Ja	Ja
Job og virksomhedsservice	Ja	Nej	Ja	Ja

Jeg er usikker på, om der er fuld konsensus mellem svarene i min undersøgelse og den faktiske udførelse af sagsbehandlerskifte. Hvis der var det, ville jeg angiveligt ikke have haft henvendelser som i borgercasen, og dem har der været en del af – også i 2024.

Jeg er bevidst om, at det kun er et udpluk af afdelingernes samlede sagsstammer, jeg er i berøring med, men i ovenstående felt har der ikke været konsensus mellem svarene og de sager, jeg har været involveret i.

Om det skyldes forglemmelser eller andet i de sager, jeg er stødt på i løbet af 2024, ved jeg ikke, men er som Borgerrådgiver glad for det fokus, der er kommet på området, og håber, at der over tid kommer fuld konsensus i alle sager på de berørte fagområder.

Det kunne være en overvejelse værd, at lave skriftlige retningslinjer for området inden for socialområdet, som der er på Jobcenterområdet.

## Hjemvisning af sager fra Ankestyrelsen:

Jeg har i mine tidligere årsberetninger beskrevet eksempler på sager, der enten var hjemvist til fornyet behandling, eller sager, der blev omgjort af Ankestyrelsen, som ikke har været effektueret.

Jeg har beskrevet sager, der var omgjort af Ankestyrelsen, og havde "ligget stille" i op til 12 måneder, uden der var handlet på dem, også på trods af, at borgerne havde rykket for det.

Jeg har desværre løbende stødt på sådanne sager.

Borgercase :

*En familie havde modtaget handicap kompenserende ydelser gennem længere tid. Ved en opfølgning af ydelsen, besluttes det at stoppe ydelsen. Afgørelsen påklages af borgeren til Ankestyrelsen. Dette sker i januar måned 2021.*

Borgerrådgiveren bliver kontaktet medio 2024, da borgeren har modtaget en afgørelse med afslag på ovenstående.

Da jeg dykker ned i sagen, og beder om afdelingens redegørelse for sagen, modtager jeg følgende svar:

*Nyborg Kommune traf i 2020 afgørelse om, at borger ikke tilhørte personkredsen, som kunne være berettiget til modtagelse af handicapkompenserende ydelser.*

*Denne afgørelse påklagede borgeren, og Ankestyrelsen hjemviste sagen til genbehandling i kommunen den 28.01.2021.*

*Det ser ud som om, at flere rådgiver er gået i gang med at følge op på behovet for ydelse efterfølgende, men at der aldrig er nogen der har gjort det færdig.*

*Fejlagtigt genbehandlede kommunen ikke sagen, men iværksatte blot den hidtidige merudgiftsydelse igen.*

Mine observationer har gjort, at jeg besluttede at lave en mindre egen drift undersøgelse omkring håndteringen af hjemsendelser og omgørelser fra Ankestyrelsen.

Jeg afgrænsede også denne undersøgelse til følgende afdelinger i henholdsvis Socialafdelingen og Jobcenteret:

- Børn og familie
- Voksen
- Unge og handicap

- Ungeindsatsen
- Job og fastholdelse
- Job og virksomhed

Resultatet af undersøgelsen ses her:

Figur 16:

Egendrift undersøgelse - Hjem sendelsessager fra Ankestyrelsen					
Afdeling	Har I digital styring af sager, der hjemsendes til fornyet behandling fra Ankestyrelsen?	Har I manuel styring af sager, der hjemsendes til fornyet behandling fra Ankestyrelsen?	Sendes hjemsendelsessager ved modtagelsen i kommunen forbi ledelsen?	Sendes sagerne forbi ledelsen i forbindelse med besvarelse/revurderingen?	Hvem sikrer sagsbehandlingsfristerne overholdes ved hjemsendelsessager fra Ankestyrelsen ?
<b>Social og Familie</b>					
Børn	Ja	Nej	Ja	Ja	Sagsbehandler
Voksen	Ja	Nej	Ja	Ja	Sagsbehandler
Unge og handicap	Ja	Nej	Ja	Ja	Sagsbehandler
<b>Arbejdsmarked og Borgerservice</b>					
Ungeindsats	Ja	Ja	Ja	Ja	Sagsbehandler
Job og fastholdelse	Ja	Ja	Ja	Ja	Sagsbehandler
Job og virksomhedsservice	Ja	Ja	Ja	Ja	Sagsbehandler



Svarmulig heder:  
 1)Sagsbehandler –  
 2)Leder –  
 3)Jurist

Resultatet af undersøgelsen stemmer ikke nødvendigvis helt overens med det, jeg har observeret gennem de seneste 4 år i de sager, jeg har været involveret i.

Jeg har ikke haft mulighed (tid til) for at drøfte resultatet med de respektive chefer.

Det beroliger mig, at der er fuld digital styring på sags-flowet, samt at svaret konsistent er, at sagerne skal forbi ledelsen både ved hjemsendelsen, og i forbindelse med revurderingen.

Hvis afdelingerne gør det, de siger i deres svar til mig, er jeg som Borgerrådgiver beroliget.

Når jeg har spurgt ind til årsagen til at hjemsendte – eller omgjorte sager – ikke er blevet effektueret i de sager, jeg har været involveret i, har svarene ofte stemt overens med ovenstående borgercase. Ofte skyldes det sagsbehandlerskift og manglende overdragelse.

Jeg har i enkelte sager gennem årene mødt udsagnet: "Vi er ikke enige med Ankestyrelsen" !

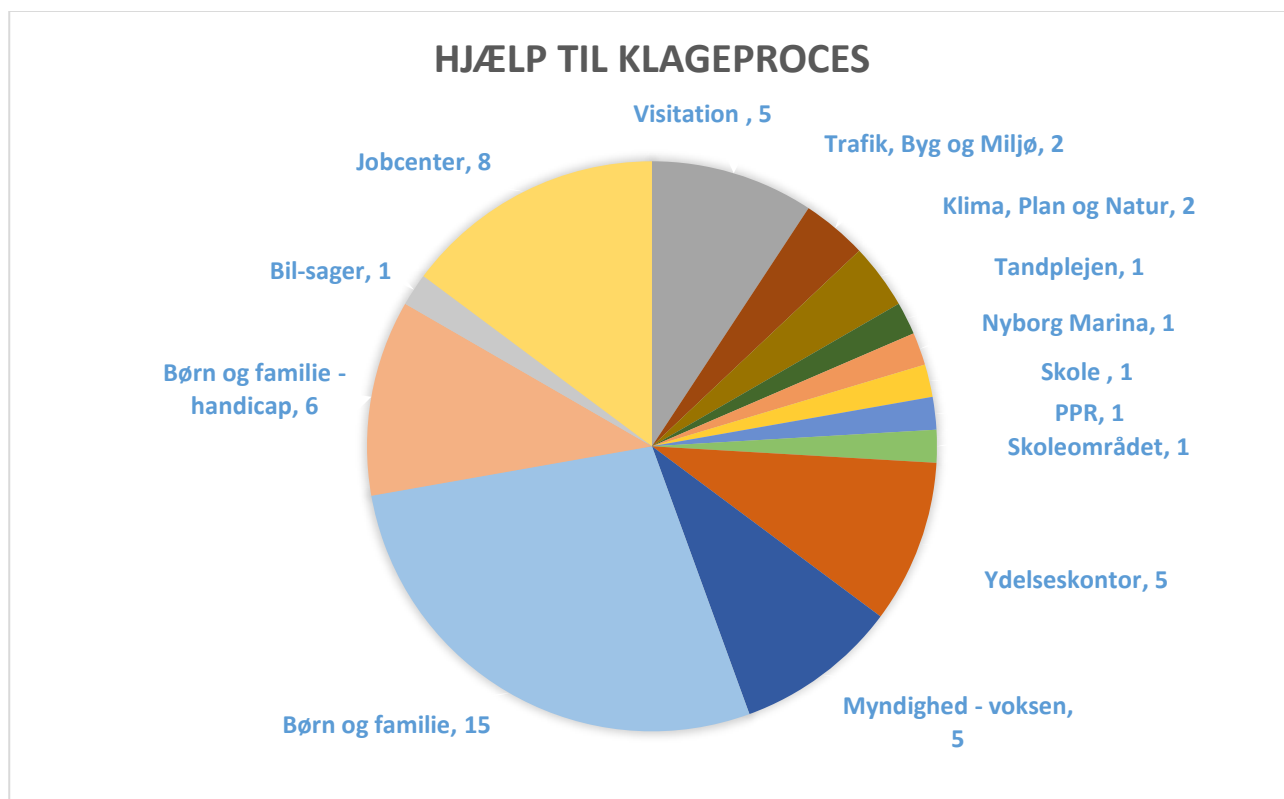
## Hjælp til klageproces:

Som en del af mine vedtægter skal jeg yde råd og vejledning samt hjælp i forbindelse med, at borgere ønsker at klage over afgørelser.

§ 3 stk. 2: Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Nyborg Kommune og medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Også denne funktion registrerer jeg på. Det fremgår af figur 17 på hvilke fagområder, samt antal gange, jeg har interageret:

Figur 17:



Det er vigtigt for mig at fremhæve, at jeg altid gennemgår sagen, når en borger ønsker min hjælp til at klage, for at kunne hjælpe og råde og vejlede borgerne bedst muligt.

Jeg foretager også altid en konkret og individuel vurdering af hver enkelt borgersag i forholdet til, hvor stort hjælpebehovet er hos den enkelte.

Det kan spænde fra at give borgeren råd og vejledning i forholdet til selve klageprocessen (form, tidsfrister, fokuspunkter, argumenter, dokumentation osv.), til i nogle sager helt konkret at hjælpe borgeren med at udforme og skrive klagen. I andre sager kan klages "lægges ned" ved dialog med fagområdet/ledelsen.

Det er primært selve afgørelserne, jeg hjælper borgerne igennem klageprocessen med, men jeg har også haft klager over dels kommunikationen borgerne er blevet mødt med, og dels reelle klager over sagsbehandlere (adfærd og kommunikation). De sidstnævnte klager håndteres via dialog med lederen for det respektive område.

### Styrke dialogen mellem borgerne og Nyborg Kommune.

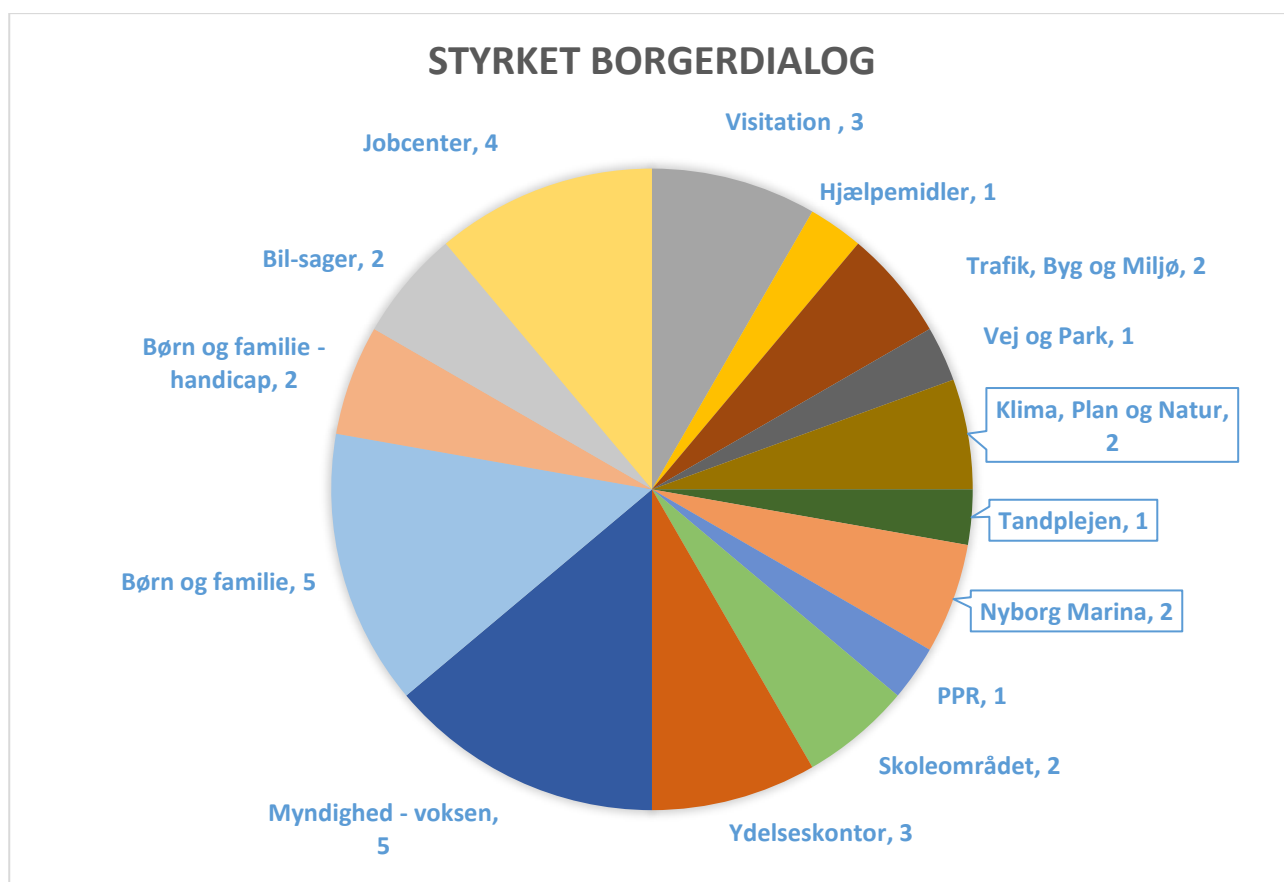
Det fremgår også af mine vedtægter, at jeg skal bidrage til at styrke dialogen mellem borgerne og Nyborg Kommune.

§ 3. Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Nyborg Kommune og at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Denne del af Borgerrådgiverens rolle er ikke helt nem og præcis at måle og registrere på. Jeg har trods det forsøgt efter bedste evne gennem de seneste 4 år.

Når jeg skriver, at det ikke er nemt og præcist at måle på, er det fordi, det er min oplevelse, at en del sager jeg er involveret i, handler netop om, at dialogen og kommunikationen er gået i stå, eller direkte kørt i hårdknude. Det er sidstnævnte sagstyper, jeg registrerer på, og figur 18 viser fordelingen:

Figur 18:



## Borgernes møde med Nyborg Kommune

Jeg har i min årsberetning for 2021 skrevet et længere afsnit om borgernes møde med Nyborg Kommune (se årsberetning for 2021 – side 23 – 28).

Jeg registrerer på 2 parameter:

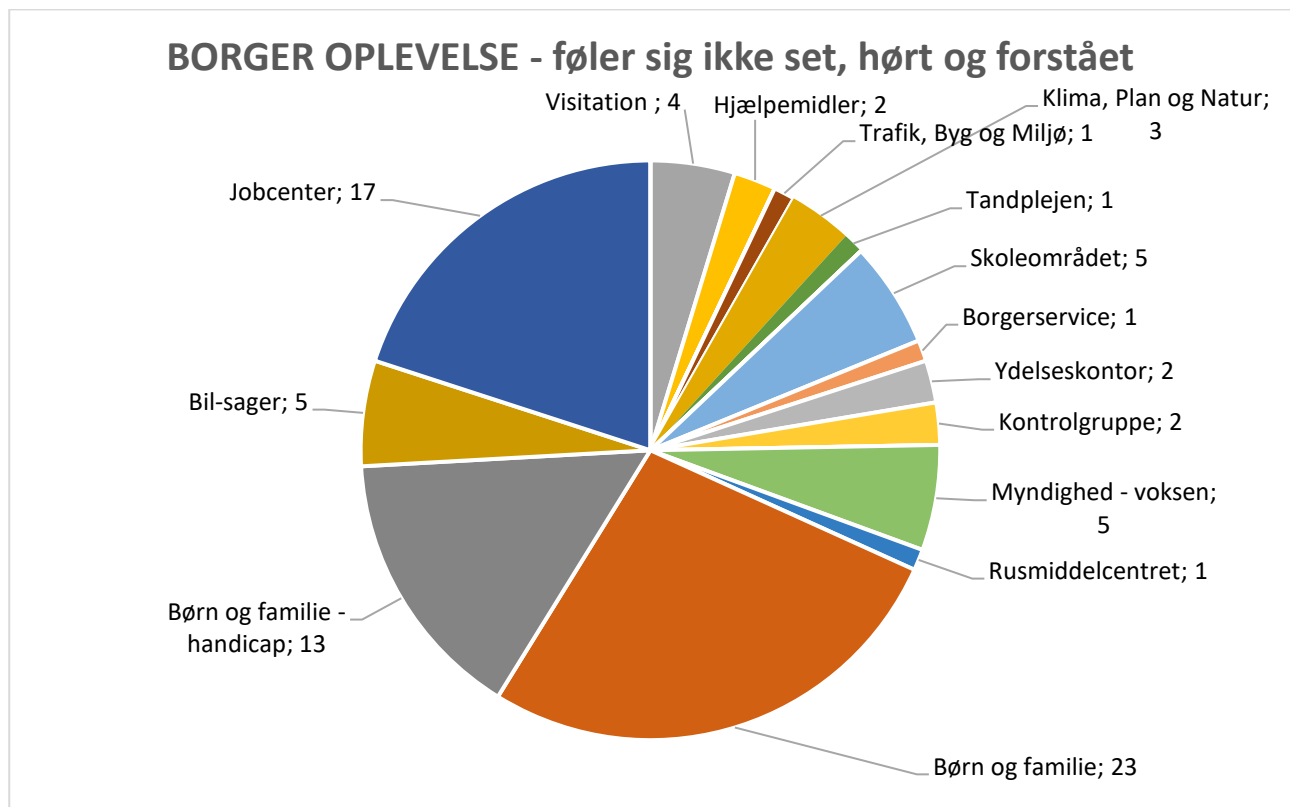
- Føler sig ikke set, hørt og forstået
- Føler sig ikke inddraget i sin sag

Figur 19 og 20 viser fordelingen af denne registrering.

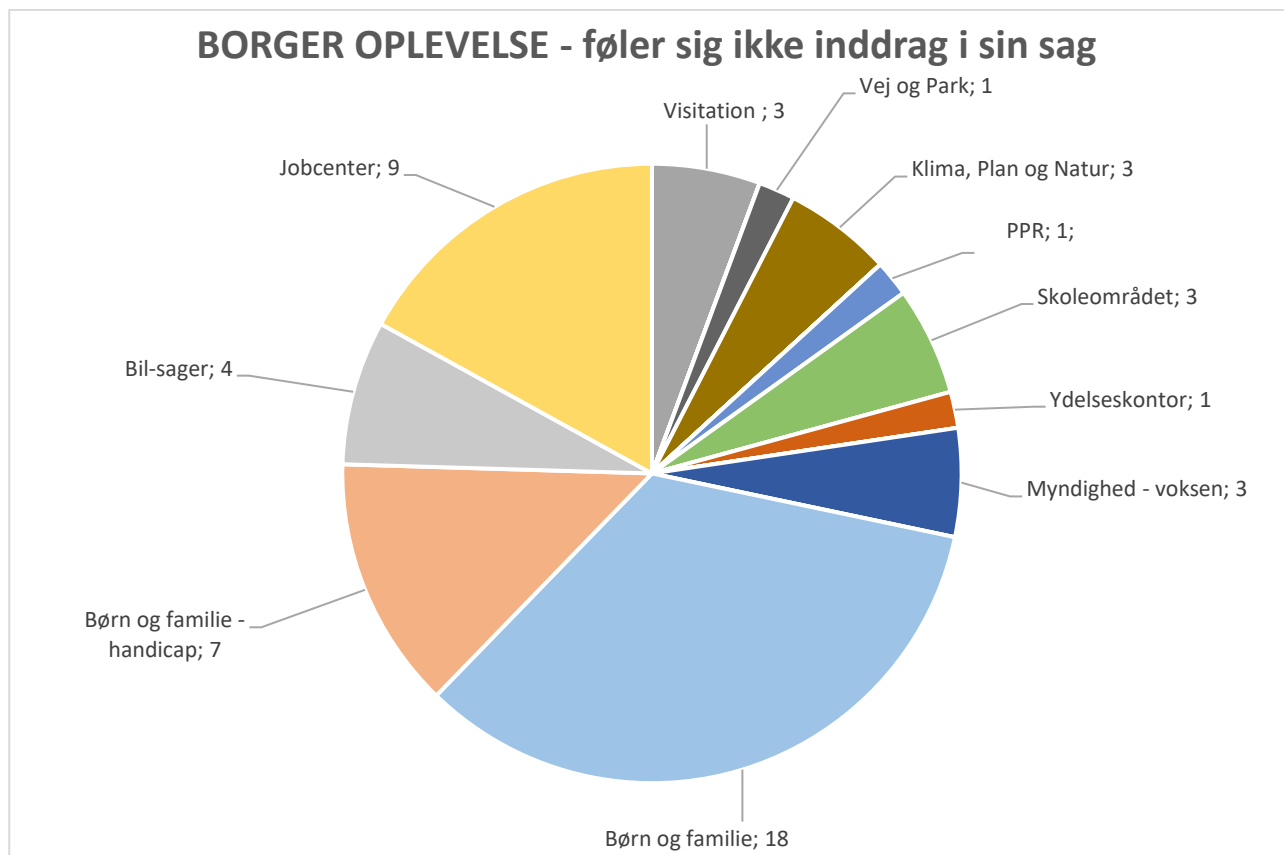
Der er sammenhæng mellem min registrering på parametrene, og min tidligere anbefaling om, at gennemføre et kompetenceløft i måden at møde borgerne på både kommunikativt og processuelt.

Som tidligere nævnt har Borgerservice og Ydelseskontoret gennemført et sådan, med en god effekt til følge.

Figur 19:



Figur 20:



## Tillid til den offentlige forvaltning

### Tillidsskabende forvaltning:

En lang række forhold kan generelt og konkret påvirke tilliden mellem borger og forvaltning. Det gælder f.eks. den måde, som myndigheden/sagsbehandler optræder på, den måde der kommunikeres på, den måde borgerne inddrages i deres sag på, den måde sagsbehandlingen bliver tilrettelagt på, og den måde en myndighed/sagsbehandler reagerer på, når den bliver opmærksom på fejl og forsømmelser.

Jeg har ved flere lejligheder givet udtryk for, at jeg var/er bekymret for kommunens ry og rygte ud af til, med afsæt i de sager, jeg har været involveret i gennem de seneste år på socialområdet.

Som tidligere beskrevet er henvendelserne på specielt Børnehandicap og Børn og Familie steget kraftigt i 2024.

En grundlæggende fællesnævner i de sager er, at borgerne giver udtryk for manglende tillid til forvaltningen.

Når jeg spørger ind til denne mistillid, er det stort set de i figur 13 og 14 nævnte forhold, der gør sig gældende, kombineret med borgernes oplevelser omkring presse omtale af området.

Jeg ser min rolle som borgerrådgiver i disse sager som en, der kan bidrage med at bygge bro mellem borger og forvaltning, herunder at få en dialog i gang, sikre at borgerne bliver hørt og inddraget i deres sag, og sikre, at borgerne får svar på deres henvendelse eller ansøgning. Dette sker primært mellem ledelsen på det respektive område og jeg (jævnfør mine samarbejdsaftaler med ledelsen).

Det er mit håb, at den iværksatte handleplan for området, over tid kan bidrage til en genopretning af dels kommunens ry og rygte ud af til, og dels genopretning af tilliden mellem borger og afdelingerne.

Det er et langt sejt træk, der kræver vedholdende fokus på udfordringen, fra både politisk og administrativt niveau.

## **Samarbejde med administrationen**

Jeg beskrev i min årsberetning for 2023, den markante forskel, der skete i samarbejdet mellem administrationen og jeg i løbet af 2023, efter at der kom ny ledelse på alle ledelseslag på det sociale område.

Denne udvikling, er det min oplevelse, er fortsat ind i 2024. Jeg oplever, at der er forståelse og respekt for de forskellige roller – myndighedsrollen kontra borgerrådgiverrollen.

Jeg er stadig bevidst om neutralitetsprincippet, der ligger implicit i borgerrådgiver rollen, og stadig bevidst om, at jeg i nogle tilfælde kan opfattes enten som borgerens mand eller modsat som organisationens mand, alt efter kontekst og indhold i den enkelte sag.

Som hovedregel opnår jeg svar fra administrationen inden for den 15 arbejdsdage, der er fastsat af Byrådet. Og ikke mindst oplever jeg, at jeg modtager ærlige svar, også i sager, der kan være svære for afdelingerne.

Min oplevelse, at administrationen og jeg har nu et fælles fokus: at vi sammen skal hjælpe dem, vi alle er her for – borgerne.

Jeg er glad for, at jeg, ligesom stort set alle andre borgerrådgivere i Danmark, nu refererer til kommunaldirektøren. Kommunaldirektøren og jeg har et stående aftale om straks at orientere hinanden, hvis en af os bliver bekendt med utilfredshed eller andet. Aftalen gælder begge veje.

Udviklingen med, at sagsbehandlere bredt rundt i administrationen enten henviser til mig i sager, hvor borgerne ikke er tilfredse, eller kontakter mig selv, er fortsat ind i 2024.

Afslutningsvis en feedback jeg har fået fra en leder i Socialafdelingen i løbet af 2024:



**Hej Bjørn**

*Jeg sætter pris på samarbejdet, - du er nem at samarbejde med og god til at række ud. Og så er det jo din opgave at få os alle til at stå mere på tæerne 😊*

## **Undervisning i organisationen.**

Jeg har fortsat undervisning i kommunikation og konflikthåndtering for Sundhed og Ældre i hele 2024.

Målgruppen er social og sundhedsassistenter.

Workshoppene er udvidet med temaet "Pårørendesamarbejde". Det betyder, at Signe Juel Ramussen underviser i dette tema, jeg i de to øvrige. Ros fra mig til Signe Juel Rasmussen fra Ældre og Sundhed – hun gør temaet pårørendesamarbejde meget nærværende og relevant for deltagerne.

Vi har gennemført 12 workshops i 2024. Der er planlagt ca. det samme antal i 2025.

Jeg er blevet kontaktet af lederen af Visitationen og blevet forespurgt, om jeg vil undervise afdelingen i metoden "Styrket Borgerkontakt" over 2 workshops.

Det løber af stablen i februar måned 2025.

## **Fokus i 2025.**

Ud over at have fokus på de problemstillinger jeg møder i de sager, jeg bliver involveret i i 2025, vil jeg være nysgerrig på bl.a. journalisering på sager inden for det sociale område.

Baggrunden er, at jeg er stødt på sager, hvor borger har indsendt diverse dokumentation, og hvor det har ikke været muligt for administrationen at finde dokumenterne frem (borgeren havde dokumentation for, at dokumentererne var fremsendt). Der er også sager, jeg har været involveret i over flere år, hvor dette har været en udfordring.

Jeg vil også være nysgerrig på håndteringen af aktindsigt, herunder overholdelsen af den lovmæssige sagsbehandlingsfrist for dette. Baggrunden er, at jeg er stødt på sager af denne type, hvor jeg har set udfordringer.

Afslutningsvis vil jeg, som jeg tidligere har beskrevet, forsøge at følge de handlingsplaner, der er politisk besluttet iværksat, herunder eventuelle evalueringer og målinger.