

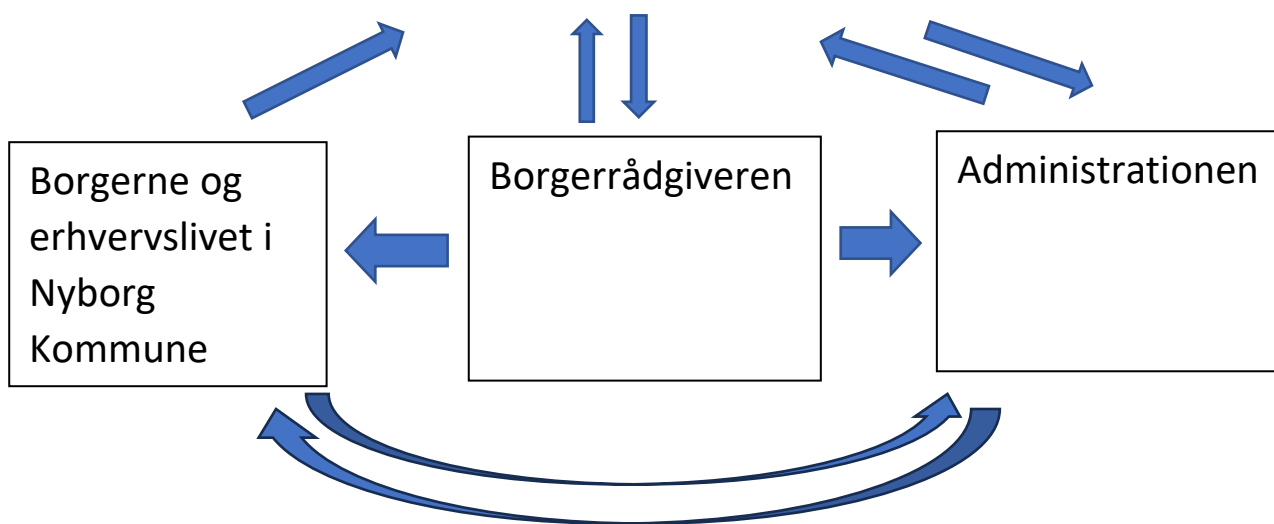


## Nyborg Kommune



# Borgerrådsgiverens årsberetning for 2023

# Borgerrådgiverens rolle og krydspres



## Indholdsfortegnelse:

Forside	side 1
Borgerrådgiverens rolle og krydspres	side 2
Indholdsfortegnelse	side 3
Forord og introduktion	side 4-5
Anbefalinger i 2023	side 6
Tidligere års temaer	side 6-7
Anbefalinger i år	side 7-8
Organisationer ændrer sig ikke "over natten"	side 8
Nogle turbulente år	side 8
"Det er ikke i orden, ikke at sige det højt, der ikke er i orden"	side 9
Kendskab til borgerrådgiverfunktionen i Nyborg Kommune	side 10
Samarbejde med administrationen	side 10-11
Årets henvendelsesmønster	side 11-12
Hvad er det borgerne søger hjælp til hos mig	side 12-13
Opfølgning på sidste års anbefalinger	side 13-17
Forråelse	side 17-18
Overskridelse af sagsbehandlingsfrister	side 19-21
Opsamling på sagsbehandlingsfrister	side 22
Tendenser i de sager jeg er involveret i	side 22-25
Undskyldning kontra beklagelse	side 26
Undervisning i organisationen	side 27

## Forord og introduktion:

Borgerrådgiveren er ansat af byrådet, og årsberetningen er rettet imod byrådets medlemmer og fagudvalg.

Beretningen er opdelt i temaer.

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

Nyborg Kommune har haft en borgerrådgiverfunktion siden 2016. Der har været to borgerrådgivere før undertegnede. Jeg efterfulgte den tidligere borgerrådgiver i januar 2021. Det betyder, at dette er min tredje årsberetning.

Beretningen dækker hele kalenderåret 2023.

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 **transparenthed, 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.

Beretningen følges op af en mundtlig fremstilling til byrådet af særlige problemområder fra det forgangne år, samt opfølgning på tidligere års anbefalinger, på et temamøde forud for byrådsmødet. 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 **ordentlighed og transparenthed**.

Det er min oplevelse, at der er sket et markant skift i tilgangen til samarbejdet med Borgerrådgiveren, efter der er sket store udskiftninger på direktions- og chefniveau. Samarbejdet bærer væsentligt mere præg af ordentlighed, transparenthed og ikke mindst respekt for hinandens roller i organisationen (myndighedsrollen kontra borgerrådgiverrollen). Det har gjort det væsentlig mere behageligt at udfylde rollen som Borgerrådgiver i Nyborg Kommune, og jeg er sikker på, at de borgere, jeg er i kontakt med, kan mærke det. Kort sagt fungerer samarbejdet meget bedre nu.

Jeg har modtaget, og modtager løbende, meget positive tilkendegivelser fra borgere i kommunen, jeg kommer i kontakt med. De er glade for, at der i Nyborg Kommune findes en borgerrådgiverfunktion. De udtrykker alle stor tilfredshed med, at der findes et sted, hvor man kan søge uvildig hjælp, når der ingen kommunikation er, når kommunikationen er gået skævt, når de har mistet overblikket over deres sag i kommunen, eller hvis de ikke føler sig set, hørt, forstået eller inddraget i deres sag.

Specielt gives god feedback fra borgerne på, at der findes et sted/en funktion i kommunen, som er neutral i forholdet til forvaltningerne, at det er et fortroligt rum, hvor borgernes oplysninger som udgangspunkt ikke deles med forvaltningerne, samt at der er tid og mulighed for at lytte og tale færdig.

Det er en fornøjelse som borgerrådgiver, når en borger på vej ud af døren efter sidste samtale hos mig vender sig i døren og siger: "Tusind tak for din hjælp, du har gjort en reel forskel for mig", "Jeg kunne ikke have klaret dette her selv – tak for din hjælp", osv. Det giver energi og så meget mening i jobbet. Disse typer feedback fra borgere har jeg modtaget mange af.

Mine anbefalinger i år bygger på mine observationer og erfaringer fra de sager, jeg i 2023 har været involveret i, men jeg bærer selvfølgelig også erfaringer og observationer for 2021 og 2022 med ind i mine overvejelser og anbefalinger.

Endvidere har jeg i 2022 lavet en større egen drift-undersøgelse, som bygger ovenpå en mindre egen drift-undersøgelse, jeg lavede i 2021. Denne vil jeg også følge op på i dette års beretning. Min egen drift-undersøgelse dækker sagsbehandlingsfrister jævnfør Lov om retssikkerhed og administration på det sociale området.

Jeg er bevidst om, at der træffes hundredvis – ja måske tusindvis - af myndighedsafgørelser og ekspederes nok lige så mange borgere telefonisk og ved personlige henvendelser årligt i Nyborg Kommune, og at der blandt disse helt sikkert er mange tilfredse borgere.

Men det er ikke disse borgere, der henvender sig til mig. Det er de borgere, der oplever sig uretfærdigt eller dårligt behandlet, eller som ikke får svar på deres henvendelse til Nyborg Kommune.

Når jeg udtaler mig eller giver anbefalinger, sker det alene ud fra de sager, jeg har været involveret i, dialoger med ledelse og sagsbehandlere, borgernes oplevelse af sagen, forvaltningens oplevelse af sagen og øvrige observationer.

Tidligere års beretninger har været forholdsvis lange (henholdsvis 45 sider i 2021 og 54 sider i 2022). Der er blevet spurgt, om jeg kan lave kortere årsberetninger, og den efterspørgsel vil jeg forsøge at imødekomme, dog uden at gå på kompromis med de budskaber, jeg har til byrådet.

Som jeg har skrevet tidligere år, så er jeg stor tilhænger af kritik og feedback.

Kritik – og specielt konstruktiv og konkret kritik - skaber refleksioner og kan give anledning til tanker og overvejelser, som kan skabe grobund for, at vi alle lærer af egne og andres fejl.

Ingen organisation er fejlfri. Det er jeg heller ikke.

Det, der kendetegner en sund organisation, er, at den er åben for at lære af egne og andres fejl.

Jeg ønsker god fornøjelse med læsningen.

## **Anbefalinger i 2023.**

Jeg har i mine tidligere årsberetninger peget på udfordringer i bl.a. Socialafdelingen, Social og familie samt Børnehandicap.

BDO-rapporten fra december 2023 peger også på udfordringer i afdelingen.

Der er delvist sammenfald med nogle af mine tidligere anbefalinger på området. Jeg har været i dialog med direktionen og har fået oplyst, at der er udarbejdet en handlingsplan for at imødekomme udfordringerne.

Derfor vil jeg ikke give anbefalinger på området, ud over dem jeg har givet i 2021 og 2022, da jeg har en forventning om, at administrationens handleplan vil omfavne BDO-rapportens anbefalinger og fund.

I 2021 havde jeg 7 anbefalinger. I 2022 havde jeg 5 anbefalinger. I år har jeg 2 anbefalinger.

### **Anbefaling 1:**

Det anbefales igen i år, at der på myndighedsområder, hvor der er stor borgerkontakt - det være sig fysiske analoge ekspeditioner eller telefoniske ekspeditioner - gennemføres et kompetenceudviklingsforløb i bedre borgerdialog, en konstruktiv borgerkommunikation med indbyggede elementer af konflikthåndtering.

Jeg har tidligere år anbefalet ovenstående. Borgerservice og Ydelseskantoret har gennemført et sådan forløb med stor effekt, se afsnittet "Tendenser i de sager jeg har været involveret i" under punktet Borgerservice og ydelseskantoret.

### **Anbefaling 2:**

Det anbefales, som jeg gjorde i 2021, igen, at der i Nyborg Kommune tages ledelsesmæssig stilling til, hvornår der benyttes henholdsvis beklagelser og undskyldninger i sager, hvor kommunen har begået graverende fejl eller mangler. Se gerne afsnittet: "Undskyldning kontra beklagelse"

## **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 henvendelsesmønster 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 sagsbehandler skift
- 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
- Timing ved udsendelse af større og vigtige afgørelser

I kan orienterer jer i temaerne her:

Årsberetningen for 2021: <https://www.nyborg.dk/media/voypi0bs/aarsberetningborgerraadgiver2021-aod.pdf>

Årsberetningen for 2022: <https://www.nyborg.dk/media/bh1eat3b/borgerr%C3%A5dgiverens-%C3%A5rsberetning-for-2022-aod.pdf>

## Anbefalinger i år:

I år har jeg alene 2 anbefalinger. En af årsagerne til, at der alene er 2 anbefalinger i år, er beskrevet i nedenstående afsnit (Organisationer ændrer sig ikke "over natten") sammenholdt med, at der er et delvist

overlap mellem det, jeg har beskrevet i mine tidligere årsberetninger og BDO-rapporten fra december 2023.

Nogle kunne spørge sig selv: Hvorfor har borgerrådgiveren ikke beskrevet alt det, BDO-rapporten beskriver?

Svaret er, at jeg udelukkende kan udtale mig ud fra de sager, jeg har været involveret i. Altså det jeg ved, og ikke det jeg tror, jeg ved.

## **Organisationer ændre sig ikke ”over natten”.**

Temaerne, jeg har beskrevet og behandlet i henholdsvis 2021 og 2022, er for nogle temaer stadig aktuelle.

Med det mener jeg, velvidende at der er lavet nogle faktiske indsatser fra administrationens side, bl.a. med afsæt i mine anbefalinger, at jeg stadig møder borgere, der bliver udfordret.

Eksempler på det kan være:

- Manglende tilgængelighed
- Manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister
- Manglende sammenhængskraft nogle steder i organisationen
- Mange sagsbehandlerskift
- Borgerne føler sig ikke set, hørt og forstået i deres møde med Nyborg Kommune.

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.

## **Nogle turbulente år.**

Det er min oplevelse, at perioden fra 1. januar 2021, hvor jeg startede som borgerrådgiver i Nyborg Kommune, og frem til nu har været en turbulent tid. En turbulent tid på flere planer. Der har været udskiftning af direktører, chefer og personaler. Der har været gennemført kulturanalyse, Komponent-rapport, BDO-rapport, afskedigelser osv. – alt sammen noget, der har bidraget til turbulens i organisationen. Denne turbulens har også smittet af på borgerrådgiverfunktionen i Nyborg Kommune.

Det har haft betydning for mit samarbejde med administrationen de steder, hvor der har været udskiftning af direktører og ledere. Jeg har tidligere beskrevet, at jeg tror på, at det er relationerne, der skal bære det gode samarbejde mellem administrationen og mig, med respekt for hinandens respektive roller (myndighedsrollen kontra borgerrådgiverrollen) .

På disse områder skulle der selvsagt genopbygges relationer, og opbygningen af relation kræver tid. Den turbulente tid har også betydet, at der på nogle fagområder i Social og Familie har været stor udskiftning af sagsbehandlere. Jeg har tidligere beskrevet, hvilke konsekvenser det kan have, at der er mange



sagsbehandlerskift i sagerne. Det har borgerne bestemt kunne mærke – ligesom det også har haft betydning for mit arbejde.

## **”Det er ikke i orden, ikke at sige det højt, der ikke er i orden”.**

Ud over mine bærende værdier, som jeg står på i udfyldelsen af rollen som Borgerrådgiver i Nyborg Kommune – **ordentlighed og transparenthed**, har jeg nogle slogans, som jeg gengiver gang på gang, når jeg deltager i leder- og personalemøder.

Det er bl.a.:

- ”Det er ikke i orden, ikke at sige det højt, som ikke er i orden”
- ”Vi skal behandle borgerne, som vi selv gerne vil behandles”
- ”Sig det til den, der kan gøre noget ved det”

Specielt mottoet: ”Det er ikke i orden, ikke at sige det højt, som ikke er i orden” rimer på de vedtægter, jeg arbejder efter, og som er besluttet af byrådet i 2016.

Der står bl.a. i vedtægterne for Borgerrådgiverens virke i § 17, stk. 3: **”Såfremt borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal borgerrådgiveren give meddelelse om sagen til Nyborg Byråd.”**

Det fremgår af mine vedtægter, at jeg er forpligtiget til at henvende mig til byrådet, hvis det må antages, at der har været begået fejl eller forsømmelser af større betydning. Det var bl.a. baggrunden for, at jeg allerede efter 9 måneders ansættelse den 7. oktober 2021 måtte henvende mig til byrådet v/ borgmesteren, da jeg havde flere sager i Social- og familie, Børnehandicapafdelingen, hvor borgernes retssikkerhed helt og aldeles var tilsidesat (borger-casene er beskrevet i årsberetningerne for både 2021 og 2022).

Det fremgår endvidere af § 15 i borgerrådgiverens vedtægter: **”Borgerrådgiveren fører løbende dialog med forvaltningerne om behov og mulighed for forbedringer af kommunens sagsbehandling m.v. og orienterer forvaltningerne om sine overordnede konstateringer”.**

For at kunne opfylde ovenstående i vedtægterne betinger det, at jeg siger det højt, som ikke er i orden, selvfølgelig altid på en ordentlig, konstruktiv og saglig måde.

Min oplevelse frem til medio 2023 var, at det ofte var vanskeligt at sige det højt, som ikke var i orden. Jeg blev mødt med megen modstand fra direktørniveau. Jeg har siden min start 1. januar 2021 gjort mig umage med løbende at orientere direktørerne om, hvad jeg så og oplevede. Alt sammen i samarbejdets ånd og for at give administrationen muligheden for at handle på mine observationer.

Det var vanskeligt at føre konstruktive samtaler omkring de observationer, jeg så på det sociale område. Jeg fastholdt løbende at orientere direktør- og chefniveauet på socialområdet, samt at beskrive mine observationer i årsberetningerne. Det var min oplevelse, at det ikke var hensigtsmæssigt at referere til den direktør, der også havde ansvaret for de områder, jeg kunne have kritik af.

Det betød, at jeg ved en af mine halvårsstatusoplæg til økonomiudvalget anmodede om at få ændret mit daglige referenceforhold til i første omgang sekretariatschefen og efterfølgende til den nye

kommunaldirektør. Det fungerer godt nu, og det skal bemærkes, at langt størstedelen af landets borgerrådgivere refererer til kommunaldirektøren.

## **Kendskabet til borgerrådgiverfunktionen i Nyborg Kommune.**

Jeg har i mine 2 tidligere årsberetninger beskrevet, hvilke indsatser jeg selv har gjort for at udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen i Nyborg Kommune.

Det er mit indtryk, at funktionen efterhånden er godt kendt både internt i organisationen og også i lokalområdet i Nyborg Kommune.

Det bygger jeg på flere forhold.

Jeg spørger ofte borgerne, hvordan de har fundet frem til mig. Deres tilbagemeldinger er bl.a.:

- At jeg er blevet anbefalet af venner eller familie
- At eksterne organisationer anbefaler borgerne at kontakte mig
- At sagsbehandlere i organisationen har anbefalet at kontakte mig
- At sagsbehandlere eller ledere kontakter mig
- At sagsantallet hos mig har været stigende år for år siden opstarten 1. januar 2021

En del finder mig også via [www.nyborg.dk](http://www.nyborg.dk)

Jeg gør mig umage med at vedligeholde kendskabet til funktionen.

Det gør jeg ved at bede om lov til at deltage på personalemøder bredt rundt i organisationen og ved at holde kontakt til eksterne organisationer som f.eks. Ældresagen, Handicaprådet, Den boligsociale helhedsplan i Nyborg osv. og ved i disse sammenhænge at komme forbi og holde oplæg om funktionen.

Jeg får et stigende antal henvendelser fra ledere og sagsbehandlere, som gerne vil have sparring på en vanskelig sag, eller en kommunikation, der er kørt skævt. Det tager jeg som et godt tegn og et tegn på, at der er opnået et niveau af tillid mellem administrationen og undertegnede. Det bidrager til en bedre borgerservice i sidste ende. Det er derfor, vi alle er her – uanset om det er som myndighedsperson eller som borgerrådgiver. Vi er her alle for at yde den bedst mulige service for dem, vi er her for – BORGERNE.

## **Samarbejde med administrationen.**

Som kort berørt i mit forord og introduktion har jeg oplevet et markant skift i samarbejdet med administrationen i løbet af 2023. Det er primært på det sociale område. Jeg vil ikke lægge skjult på, at samarbejdet på dette område har været svært og ikke mindst efter, at jeg gik ind i sager i Social og Familie i 2021. Jeg stillede uddybende spørgsmål til sager, der ret hurtigt viste sig at være meget kritisable, og jeg orienterede direktøren på området om dette (i ordentlighedens og transparensens tegn) og blev mødt af voldsom modstand. Samarbejdet blev tungt og besværligt, hvilket på ingen måder var til gavn for borgerne.

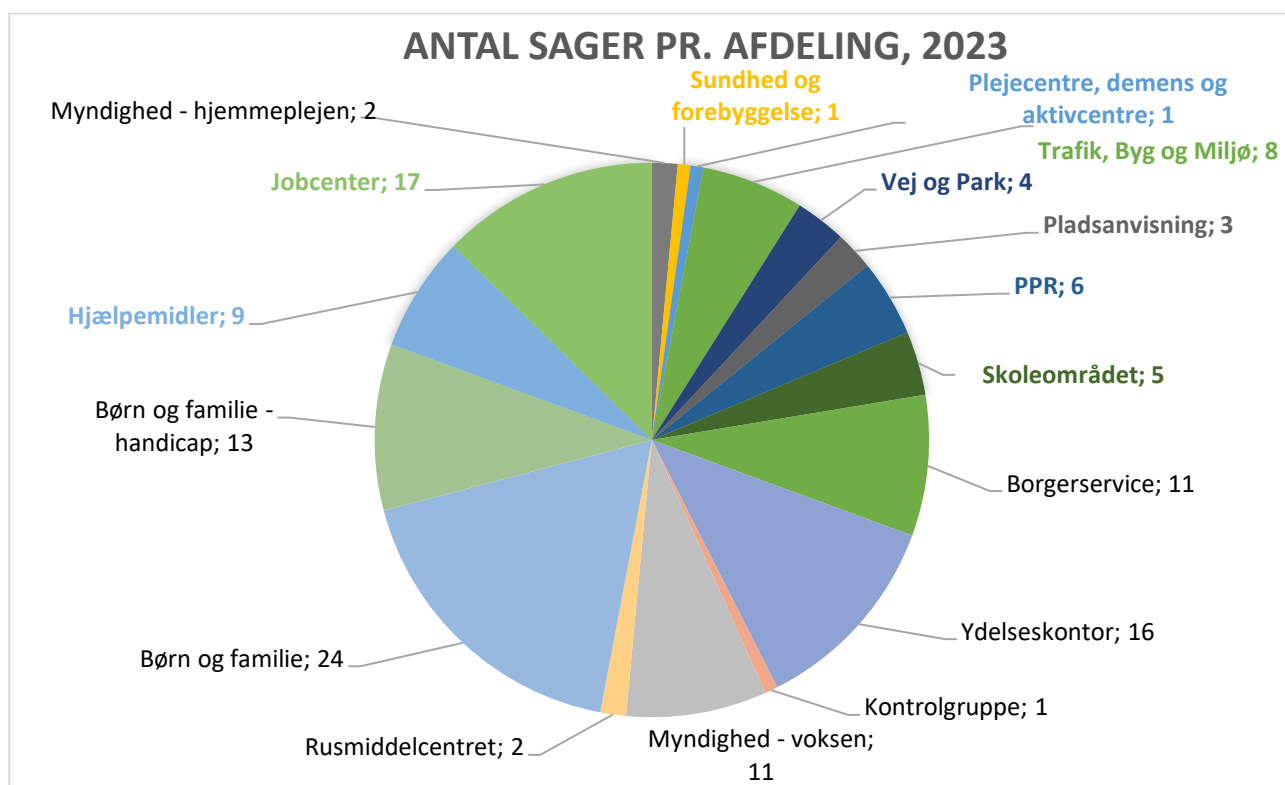
Det var også en af grundene til, at jeg i 2023 anmodede økonomiudvalget om at få ændret mit referenceforhold fra direktøren på området til først sekretariatschefen og efterfølgende til kommunaldirektøren.

Efter der er kommet ny ledelse på stort set alle de 3 øverste niveauer på det sociale område, er det sket en mærkbar ændring. Det er jeg glad for. Samarbejdet er nu i væsentlig grad mere præget af ordentlighed, respekt for hinandens forskellige roller (myndighedsrollen kontra borgerrådgiverrollen) og af ærlighed.

Slutteligt er det min oplevelse, set i helikopterperspektiv, at organisationen har taget min funktion mere til sig og nu også bruger mig mere som intern sparringspartner i svære sager. Det er jeg glad for, dels fordi der er mulighed for at opnå bedre resultater for borgerne, og dels fordi jeg tillader mig at tolke det som en form for tillid.

## Årets henvendelsesmønster.

Figur 1: Hvilke fagområder henvender borgerne sig om?



Jeg har i 2023 været involveret i 151 sager.

Udviklingen for 2021 til 2023 har set således ud:

2021: .....	134 sager
2022: .....	152 sager
2023: .....	151 sager

Som det fremgår af figur 1 er det sager vedrørende Social og Familie – herunder også børnehandicapområdet - jeg har haft flest af i 2023. Det er en stigning i forhold til både 2021 og 2022.

Det er også værd at bemærke, at jeg også i år har haft forholdsvis mange sager fra Børnehandicapområdet. Antallet af sager skal ses i lyset af, at jeg har fået oplyst, at sagsantallet på området i 2022 ligger på ca. 80

sager i alt. Set i relation til det er det et stort antal af borgerne fra dette område, der kontakter mig. Det er bekymrende. Det samme var gældende i 2021 og 2022.

Der er sket i en stigning i antallet af sager hos mig på voksen-myndighedsområdet samt hjælpemidler.

Til gengæld er der sket et fald i henvendelser, der vedrører Borgerservice og Ydelseskantoret. I 2022 var antallet 28 for Borgerservice – i 2023 er det faldet til 11. For Ydelseskantoret er faldet gået fra 24 i 2022 til 16 i 2023.

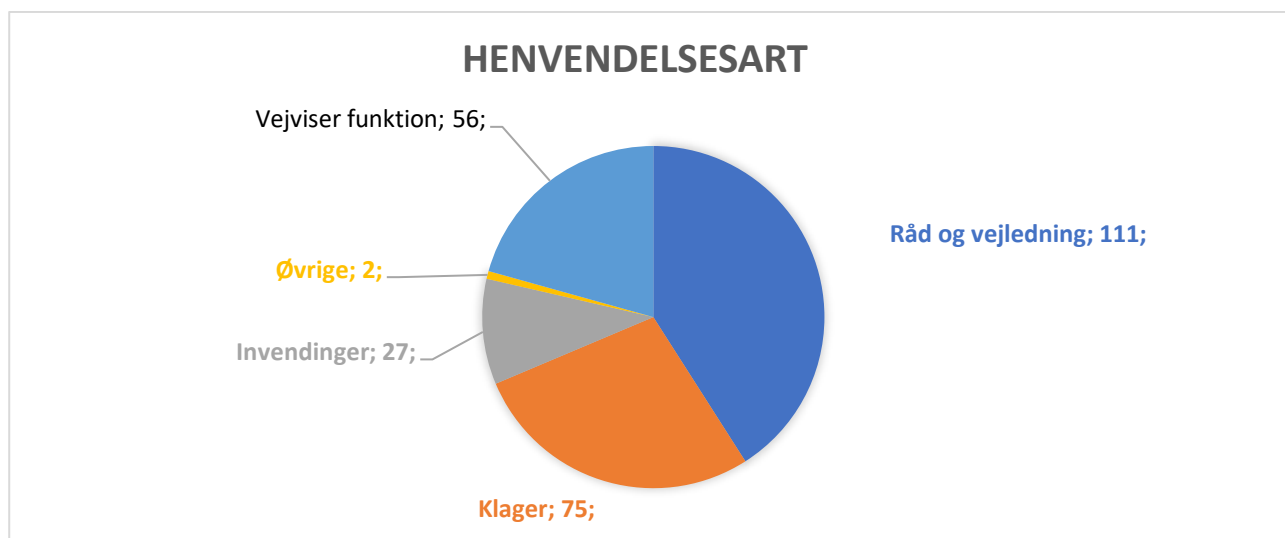
Der er sket en mindre stigning på sager fra Jobcenteret, og det samme gælder PPR.

Antallet af henvendelser vedrørende teknik- og miljøområde har overrasket mig lidt.

Jeg vil senere give mit bud på, hvad henholdsvis stigninger og fald i henvendelserne til mig kan skyldes i afsnittet "Tendenser – set med Borgerrådgiverens optik".

## Hvad er det borgerne søger hjælp til hos mig (selvfølgelig inden for mine vedtægters ramme)

Figur 2: Henvendelsesart – hvad er det borgerne søger hjælp til hos mig?



### 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.
Invendinger:	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.

Af figur 2 kan læses, hvad det er jeg hjælper borgerne med. Det er vigtigt at fremhæve, at det er helt almindeligt, at jeg hjælper samme borger med flere forhold. Et eksempel kan være, at borgeren oprindelig henvender sig med nogle indvendinger til deres sag, og det til slut ender med, at jeg giver borgeren både råd og vejledning samt hjælper borgeren med selve klageprocessen.

Det varierer, hvor dybt jeg involverer mig i diverse sager. Det afhænger af sagens karakter, indhold og konsekvens for borgerne.

### **Opfølgning på sidste års anbefalinger:**

Jeg har også i tidligere år lavet opfølgning på seneste års anbefalinger. Det gør jeg også i år.

Det sker rent praktisk ved, at jeg sender en forespørgsel til chefen for den afdeling, anbefalingen vedrører, og beder om pågældendes bud på, hvordan der er arbejdet med anbefalingen, herunder om der er taget initiativ til implementering af denne. Og hvis ikke – hvorfor ikke.

I 2022 havde jeg 5 anbefalinger til administrationen.

### **Anbefalinger i årsberetningen for 2022:**

#### **Anbefaling 1: (kompetenceudviklingsforløb i bedre borgerdialog)**

Jeg anbefalede sidste år at iværksætte et kompetenceudviklingsforløb i bedre borgerdialog i mødet med borgerne på de forvaltningsområder, der typisk har stor borgerkontakt.

Borgerservice, Ydelseskantoret og Visit Nyborg har budt ind på forløbet, og det er iværksat.

Jeg vil anbefale at betragte dette forløb som et pilotprojekt, herunder at forløbet evalueres i forhold til effekt for både borgerne og forvaltningen, og at denne viden bruges til at beslutte, om forløbet skal bredes ud til andre forvaltningsområder, typisk børne- og familieområdet, jobcenterområdet og teknik- og miljøområdet.

#### **Opfølgning:**

Jeg har forespurgt ledelsen i Borgerservice og Ydelseskantoret om følgende spørgsmål ultimo november 2023 og fået følgende svar:

1. Hvilken effekt har forløbet haft for borgernes oplevelse af mødet med afdelingerne?

*Vi har fortsat meget få klager både fra borgere og virksomheder i forhold til vores kommunikation og adfærd. Vi er meget interesseret i at forbedre vores kommunikation og borgernes oplevelser i mødet med os. Vi er i forberedelsesstadiet om at lave en brugerundersøgelse i Borgerservice for at blive klogere på dette og for at have et kvalificeret afsæt for at arbejde videre med det i et udviklings- og læringsperspektiv.*

2. Er det jeres oplevelse at forløbet har givet færre klager fra borgerne (klager omkring kommunikations- og procesdelen)?

*Ja - de klager vi får går på afgørelser. Meget få klager over mødet og kommunikationen med medarbejderne.*

3. Har forløbet styrket det interne samarbejde, herunder at medarbejdernes er blevet bedre til at give hinanden feedback ?

*Ydelse har månedlige møder, hvor der drøftes sager og gives sparring på sager ud fra det, der er lært på kurset. Herudover har nye medarbejdere været på minikursus hos Borgerrådgiveren for at de har indblik i metoder og kan benytte dem i det daglige arbejde og deltage i sagsdrøftelsen på møder. I Borgerservice arbejdes der med de nye pejlemærker, der er kommet fra KL om fremtidens borgerservice. Overskriften for det er "en tryk og nem indgang til den offentlige sektor". Heri indgår også kommunikation og adfærd. Spændende ny retning for service i det offentlige.*

4. Finn (eksterne underviser) anbefaler, at der laves plan for det videre arbejde for at fastholde og træne videre i værktøjerne fra forløbet. Har I valgt at gøre det?

*Ja som det fremgår af ovenstående er der en plan og en plan der rækker udover de gode redskaber Finn introducerede. Finns redskaber er basis som er meget vigtig at holde fast i og udvikle videre ud fra.*

Der er ikke andre afdelinger i organisationen, der har budt ind på anbefalingen.

### **Anbefaling 2: (manglende sammenhængskraft nogle steder i organisationen)**

Jeg vil anbefale, at der sættes ledelsesmæssigt fokus på tværgående/tværfaglige sager (børnehandicap/PPR/skole og i nogle tilfælde også jobcenteret), og at der laves klare ansvarsfordelinger sagsbehandlerne imellem internt i organisationen, herunder også ansvaret for kommunikationen ud mod borgerne, samt om hvem, der er tovholder og ansvarlig for sagen, i alle sager, der har et tværgående element i sig.

#### **Opfølgning:**

Det er min vurdering, at der er fokus på udfordringen med manglende sammenhængskraft i organisationen. Omstruktureringen og organisationsændringen, som blev besluttet medio 2023, ser jeg bl.a. som en erkendelse af ovenstående udfordring. Set med min optik vil ændringerne kunne understøtte fokus på sammenhængskraft på tværs i organisationen. Jeg er dog usikker på, om borgerne kan mærke denne ændring endnu. Jeg har også i 2023 haft sager, der kalder på bedre sammenhængskraft i organisationen, ligesom beskrevet i årsberetningen for 2022. Jeg håber, at det vil ændre sig.

### **Anbefaling 3: (manglende styring af sagsbehandlingsfrister)**

Min anbefaling er 4-delt på området, der omhandler overholdelse af sagsbehandlingsfrister. Jeg anbefaler at:

1. At der – som minimum - indføres systematiske stikprøver på de sagsområder, hvor der ikke er digital styring, indtil eventuelle IT udfordringer er løst.
2. At det undersøges, hvor stort ressourcetræk det er at føre manuel styring af sagsbehandlingsfristerne, kontra det ressourcetræk det er, når borgerne klager over overskridelse af sagsbehandlingsfristerne frem til eventuel fuld digital styring.
3. At forvaltningerne sikrer, at sagsbehandlingsfristerne justeres til den faktiske sagsbehandlingstid i de sagstyper, hvor fristerne overskrides, alternativt at man administrativt tilpasser de administrative processer, så fristerne kan overholdes.
4. At sagsbehandlingsfristerne en gang årligt vurderes og sendes til behandling i det politiske niveau (fagudvalg og byråd).

#### **Opfølgning:**

Som det fremgik af dels min egen drift-undersøgelse i 2022, og dels af administrationens bemærkninger til årsberetningen for 2022, er det primært Social og Familie, Borgerservice, Ydelseskontoret og Børn og Skole, der ikke har digital styring af sagsbehandlingsfrister. Borgerservice og Ydelseskontoret styrer sagsbehandlingsfristerne delvis manuelt og dels via andre værktøjer.

Sundhed og Ældre er kendetegnet ved, at der er høj grad af digital styring og politisk afrapportering i forhold til overholdelse af sagsbehandlingsfrister.

Social og Familie er kendetegnet ved lav grad af digital styring af sagsbehandlingsfrister.

#### **Uddrag af socialafdelingens bemærkninger til Borgerrådsgiverens årsberetning for 2022 (bilag til årsberetningen):**

*”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.”*

*”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.”*

Min egen drift-undersøgelse i 2022 dokumenterede, at det primært er Social og Familie, der er udfordret af manglende styring af sagsbehandlingsfrister på sagsniveau.

Det stemmer overens med det, jeg som borgerrådgiver har observeret i de sager, jeg har været involveret i de seneste 3 år i Nyborg Kommune.

Det er mit indtryk, at tidsplanen for implementering af digital styring af sagsbehandlingsfristerne ikke holder. Jeg har løbende holdt mig orienteret i dagsordnerne til de politiske udvalg og kan ikke se, at der er sket afrapportering i august 2023.

Adspurgt oplyser administrationen, at Social- og Handicapudvalget har fået en mundtlig orientering om status på området i november 2023. Indholdet af orienteringen kender jeg ikke.

Jeg er efterfølgende blevet orienteret om, at administrationen har lavet et politisk oplæg, der skal behandles i fagudvalgene i januar og februar 2024 – for at opnå endelig godkendelse i Byrådet i februar 2024, som Retssikkerhedsloven foreskriver kommunen skal. Jeg kan se, at der er sket en del justeringer i sagsbehandlingsfristerne – flere er blevet forlænget.

Fra min opfølgning på ovenstående er det mit klare indtryk, at Social og Familie er udfordret af, at grunddata ikke er på plads i fagsystemerne (de data der skal danne grundlag for afrapporteringen). Denne proces er – efter min erfaring – et grundelement i at kunne generere digital fremstilling af overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne. Det fremgår af det politiske oplæg, at der er flere sager, som der ikke kan afrapporteres på, fordi grunddata ikke er på plads i fagsystemerne.

#### **Et par eksempler er:**

- **For § 41 merudgifter er der registreret 28 ansøgninger, heraf 11 hvor der kan afrapporteres på sagsbehandlingstiden. 7 er behandlet indenfor fristen. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 101 dage.**
- **For § 42 tabt arbejdsfortjeneste er der registreret 40 ansøgninger, heraf 26 hvor der kan afrapporteres på sagsbehandlingstiden. 12 er behandlet indenfor fristen. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 85 dage.**

Set med borgerens retssikkerheds-optik er det bekymrende.

**Ankestyrelsen** har senest i december 2023 skærpet deres opmærksomhed på kommunernes fastsættelse af sagsbehandlingsfrister på det sociale område med en tilsynsudtalelse:

[https://ast.dk/tilsynet/udtalelser/udtalelsesdatabase/ube\\_/media/pdf\\_files/249\\_Udtalelse\\_om\\_kommunernes\\_offentligg%C3%B8relse\\_af\\_sagsbehandlingsfrister\\_p%C3%A5\\_det\\_00KOc2C.pdf](https://ast.dk/tilsynet/udtalelser/udtalelsesdatabase/ube_/media/pdf_files/249_Udtalelse_om_kommunernes_offentligg%C3%B8relse_af_sagsbehandlingsfrister_p%C3%A5_det_00KOc2C.pdf)

Det betyder, at der på landsplan stilles skarpt på kommunernes fastsættelse og offentliggørelse af sagsbehandlingsfrister, samt overholdelsen af disse.

Som beskrevet i min årsberetning for 2022 betyder ovenstående, at på de sagsområder, hvor der hverken er manuel eller digital styring af sagsbehandlingsfristerne, er det ikke muligt at overholde den del af retssikkerhedsloven som siger, at hvis kommunen ikke kan overholde den fastsatte frist, skal borgeren skriftligt have besked om dette, samt have et estimat på, hvornår borgeren så kan forvente svar. (se årsberetningen for 2022 side 36).

Ved fremlæggelsen af min årsberetning for 2022 – samt ved mine halvårsstatusoplæg for økonomiudvalget i 2023 brugte jeg følgende metafor:





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

**Anbefaling 4: (timing af udsendelse af vigtige og indgribende afgørelser til borgerne, herunder anbefaling om at ringe ud til borgerne inden fremsendelse af afgørelsen)**

Jeg anbefaler, at der sættes ledelsesmæssigt fokus på administrationen af ovenstående ved, at der ringes ud til borgerne ved - for borgerne - vigtige og indgribende afgørelser, inden afgørelsen sendes skriftligt, herunder at sådanne afgørelser ikke sendes op til ferier eller weekender, hvor borgerne ikke kan komme i kontakt med forvaltningerne.

**Opfølgning:**

Det er min vurdering, at der generelt er fokus på temaet rundt i organisationen, og at der som i mange andre tilfælde løbende er behov for en reminder om praksis i Nyborg Kommune på området.

**Anbefaling 5: (transparente dagsordner til møder)**

Jeg anbefaler, at der sættes ledelsesmæssigt fokus på at sikre transparente dagsordner til alle møder – både ved indkaldelse af borgere – men også til interne møder, der omhandler borgersager.

**Opfølgning:**

Jeg har givet denne anbefaling både i 2021 og 2022. Det virke som anbefalingen er taget imod, og at der er ledelsesmæssigt fokus på temaet.

## **Forråelse.**

Jeg havde store overvejelser i forhold til at beskrive symptomer på forråelse, på baggrund af observationer i organisationen, i min beretning for 2022.

Jeg har et grundlæggende princip, som går på, at jeg alene taler/skriver om det, jeg ved noget om, og ikke det jeg **tror**, jeg ved noget om.

Og set i det lys valgte jeg ikke at skrive og pege på begrebet forråelse i 2022.

I min rolle som borgerrådgiver har jeg hen over 2021, 2022 og senest 2023 lavet observationer i afdelingernes kommunikation med borgerne, på møder, hvor borger, afdelinger deltog sammen med mig, samt i interne dialoger med sagsbehandler eller ledere, hvor der kunne spores forråelse, og nogle af de indikatorer, der viser, at forråelse er tilstede i organisationen.

Det er f.eks. måden borgerne blev omtalt på. "Dem og os"-tænkning kom til udtryk, mistro og i flere tilfælde direkte ignoreren, manglende svar og tilbagemeldinger til borgerne og manglende faglighed. Jeg har berørt emnet indirekte i henholdsvis 2021 og 2022 bl.a. under temaerne:

- Hvorfor klager borgerne i Nyborg Kommune?
- Manglende tilgængelighed
- Borgernes retssikkerhed
- Sagsbehandlingsfrister
- Borgernes møde med Nyborg Kommune

BDO's rapport af 5. december 2023 peger ligeledes på forråelse i dele af socialområdet – se gerne:

<https://www.nyborg.dk/media/yxmkmmiss/afrapportering-360-graders-analyse-af-de-specialiserede-socialomr%C3%A5der-05122023-aod.pdf>

Ingen handler bevidst råt eller lader sig bevidst forrå, men mange kan ind i mellem udvise manglende respekt for deres medmennesker. Det er derfor vigtigt at være opmærksom på, at alle kan komme i situationer, hvor forråelse kan komme til udtryk.

Det er en helt almindelig forsvarsmekanisme, som opstår, når vi føler afmagt eller er i pressede situationer. Den opstår særligt i de meget konfliktfyldte borgersager.

Det vigtige – i en sund organisation – er, at der kan tales legalt og højt om begrebet forråelse, og at der er evne og vilje til at reflektere over begrebet, samt ledelsesmæssigt mod og indsigt til at håndtere forråelse.

Forråelse blev som begreb for alvor sat på dagsordenen med Dorthe Birkmoses bog "Når gode mennesker handler ondt, Tabuet om forråelse", Syddansk Universitetsforlag 2013.

Min pointe er, at forråelse bliver tabu, hvis vi peger fingre. Vi bør i stedet være optaget af, hvordan vi forebygger.

Som Dorthe Birkmose udtrykker det: "Forråelse er ingens skyld, men alles ansvar"

Dorthe Birkmose skriver endvidere, at der ikke er nogen lette løsninger, hvis forråelse er blevet en del af kulturen på en arbejdsplads, men der er løsninger. En forrået kultur er et vildt, genstridigt og sammenfiltret problem, der typisk vil kræve vidt forskellige løsningstiltag alt afhængig af den konkrete forhistorie på den givne arbejdsplads. Nogle løsninger fokuserer på det psykiske slid, andre løsninger er at ændre de arbejds-

og levevilkår, der skaber moralsk stress, nogle løsninger handler om at bryde tavsheden, og andre løsninger findes via reframing.

Min anbefaling er, at man ledelsesmæssigt er opmærksom på begrebet forråelse og går ind i dialogen med medarbejderne om dette.

## **Overskridelse af sagsbehandlingsfrister.**

Ud over at lave en egen drift-undersøgelse omkring overholdelse og styring af sagsbehandlingsfrister i 2022, beskrev jeg grundigt den juridiske ramme for området, Ombudsmandens rolle og holdninger på området, samt konsekvenserne for borgerne, når de lokalt politisk vedtagne sagsbehandlingsfrister ikke overholdes. (se årsberetning for 2022 side 36-47).

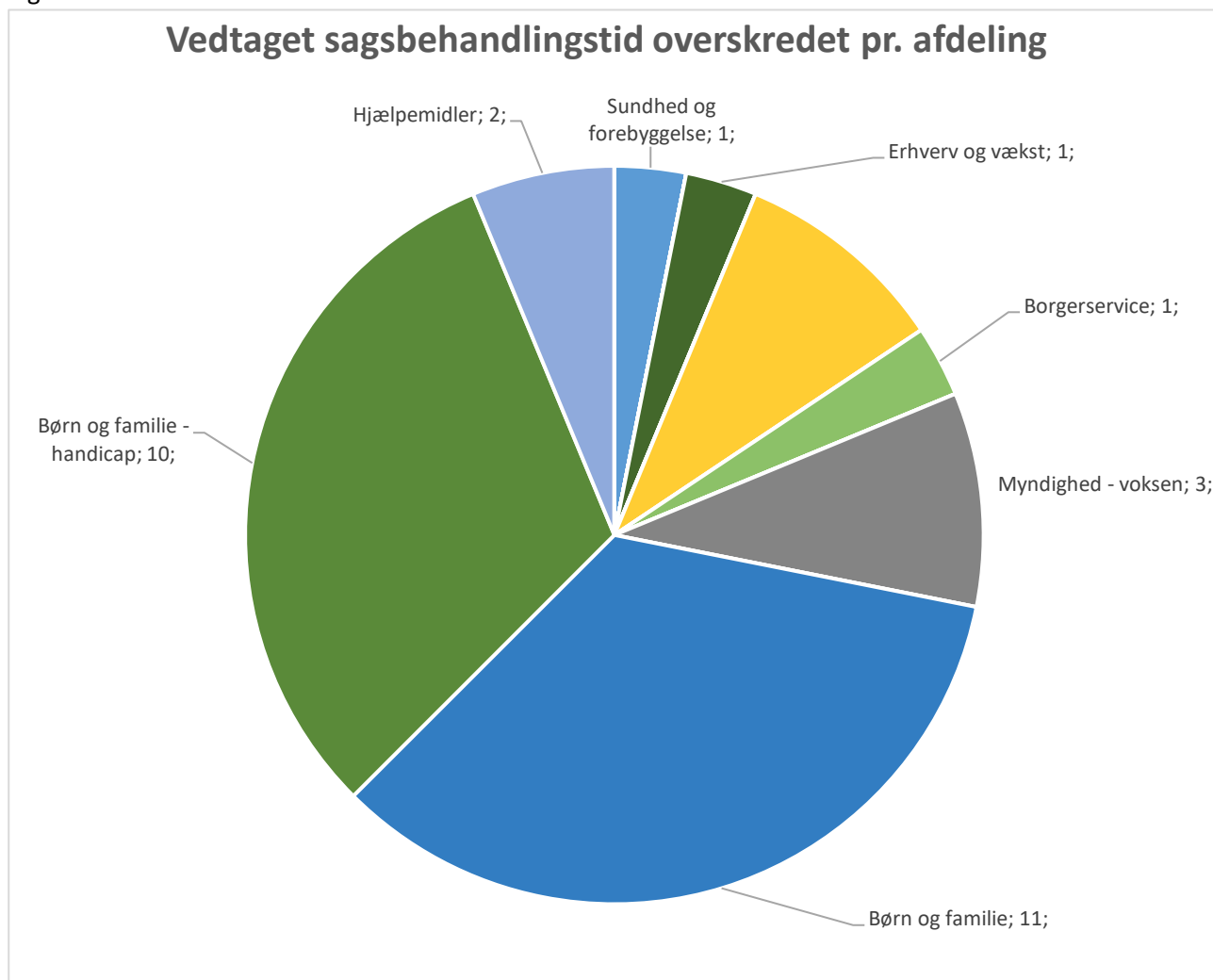
Resultatet af min egen drift-undersøgelse var dybt bekymrende set i forholdet til borgernes retssikkerhed.

Afledt af dette valgte jeg at lave endnu en registrering (ud over de mange andre jeg laver, som danner rammen for mit datagrundlag til brug for årsberetningerne til Byrådet).

Jeg startede 1. januar 2023 med at registrere, om sagsbehandlingsfristen var overholdt i de sager, jeg fik henvendelser på fra borgerne, også uagtet at borgernes henvendelse måske omhandlede andre forhold end lige netop overskridelsen af sagsbehandlingsfrister.

Resultatet af min registrering ser ud som følgende:

Figur 3:



Fra figur 3 vil jeg fremhæve følgende:

Social og Familie: Her har jeg været involveret i **24 sager** – i **10** af dem var sagsbehandlingsfristerne overskredet.

Børne Handicap: Her har jeg været involveret i **13 sager** – i **11** af dem var sagsbehandlingsfristerne overskredet.

Jeg valgte at lave ovenstående registrering for at ændre, hvad jeg tror, jeg ved noget om – til hvad jeg ved noget om.

Jeg har de tidligere år bedt Social og Familie oplyse, hvordan overholdelse af sagsbehandlingsfristerne så ud på det sagsområde, de kan levere dem fra, nemlig Børne Handicap.

I 2023 ser det ud som følgende:

Figur 4:

Sagsbehandlingstider Social og Familie					
Børn og Familie					
Børne Handicap					
	Hjemmetræning	Merudgifter	Tabt arbejdsfortjeneste	Aflastning og Afløsning vedr. børn	
	SEL § 32 a	SEL § 41	SEL § 42	SEL § 44	
Sagsbehandlingsfrist	5 måneder		8 uger	8 uger	4-6 uger
Omregnet til dage	152,1		56	56	42
Antal ansøgninger i alt	<b>1</b>		<b>28</b>	<b>40</b>	<b>4</b>
Heraf ansøgninger registreret så:					
Sagsbehandlingstid ikke genereret	0		17	14	3
Sagsbehandlingstid er genereret	<b>1</b>		<b>11</b>	<b>26</b>	<b>1</b>
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	50		101	85	42
Antal udenfor sagsbehandlingsfrist	0		4	16	0
Andel udenfor sagsbehandlingsfrist	0%		36%	62%	0%
Længste sagsbehandlingstid	50		358	188	42
Børnefaglig undersøgelse (BFU), jf. SEL § 50					
(OBS! Der er på nuværende tidspunkt ikke registreret BFU, jf. SEL § 51)					
Sagsbehandlingsfrist				4 måneder	
Omregnet til dage				121,7	
			Afsluttede i 2023	Igangværende	
Antal BFU			73	51	
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid			264,4	181,9	
Antal overskredet sagsbehandlingsfrist*			61	24	
Andel overskredet sagsbehandlingsfrist			84%	47%	
Korteste sagsbehandlingstid			6	31	
Længste sagsbehandlingstid			916	709	

\*Antallet af igangværende BFU'er, som pr. 31.12.2023 havde overskredet sagsbehandlingsfristen

Det fremgår af linjen "sagsbehandlingstid ikke genereret", at der er sager, der ikke kan måles på. Ligeledes ses store overskridelser af sagsbehandlingsfristerne, hvilke stemmer overens med det, jeg har oplevet i de sager, jeg har været involveret i. Jeg har oplevet sager med mere end 1 års overskridelse. Om overskridelserne fremgår af ovenstående data, kan jeg ikke dokumentere, jfr. linjen "sagsbehandlingstid ikke genereret".

Som det fremgår af figur 4 er det **84 %** af alle børnefaglige undersøgelser der ikke overholder sagsbehandlingsfristen.

For tabt arbejdsfortjeneste er det **62 %** af sagerne, der ikke overholder fristen.

Det ligner billedet, jeg tegnede i 2021 og 2022.

På Voksen Myndighed har jeg kunne få følgende oplysninger af afdelingen:

Figur 5:

Sagsbehandlingstider Social og Familie											
Voksen Myndighed											
	Social pædagogisk bistand § 85	BPA ordning § 96	Ledsager ordning § 97	Kontakt person døvblinde § 98	Merudgifter § 100	Særlige behandlings tilbud § 102	Beskyttet beskæftigelse § 103	Aktivitets- og samværstilbud § 104	Midlertidigt ophold § 107	Længevarende ophold § 108	
Sagsbehandlingsfrist (uger)	4		4	4	8	4	4	4	6	6	
Omregnet til dage	28	0	28	28	56	28	28	28	42	42	
Antal ansøgninger i alt	43	0	7	0	6	0	16	16	13	1	
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	41	-	11	-	71	-	32	21	62	21	
Antal udenfor frist	17	-	1	-	3	-	9	3	10	0	
Andel udenfor frist	40%	-	14%	-	50%	-	56%	19%	77%	0%	
Længste sagsbehandlingstid	274	-	64	-	184	-	66	104	143	21	

Figur 5 viser sagsbehandlingsfrister på Voksen Myndighed. Her er der også store overskridelser af sagsbehandlingsfrister.

## **Opsamling på sagsbehandlingsfrister.**

Som borgerrådgiver er jeg glad for, at administration har valgt at følge mine anbefalinger og sikre politisk behandling af sagsbehandlingsfristerne, herunder at de ajourføres til de faktiske sagsbehandlingsfrister.

Jeg tror på, at ved overholdelse af sagsbehandlingsfristerne, er der en bedre forventningsafstemning med borgerne, som i sidste ende kan bidrage til færre klager (som jeg tidligere har fremlagt, er klager dyre og tidskrævende for både borgerne, administrationen og Ankestyrelsen).

Det bekymrer mig, at der ikke er fuld digital styring. Det betyder, at det kan være en udfordring at overholde den del i Retssikkerhedsloven, som siger, at hvis sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes, skal borgeren have skriftlig besked om dette, samt hvornår borgeren så kan forvente en afgørelsen i sin sag.

## **Tendenser i de sager jeg har været involveret i.**

Jeg vil her forsøge at danne et billede af nogle af de tendenser, jeg har observeret i sager, jeg i 2023 har været involveret i. Det er ikke samtlige afdelinger, jeg gennemgår, men primært der, hvor der har været størst volumen.

### **Jobcenteret:**

Det er et af de områder, jeg får mange henvendelser på. Ofte handler det om, at borgerne har brug for at forstå lovgivningen og processerne i deres sag. Det er ikke ualmindeligt, at borgerne anmoder mig om at deltage i deres møder med Jobcenteret. Her er jeg ofte de "ekstra sæt øre" og hjælper borgerne med at "oversætte", hvad der sker i deres sag.

En anden tendens, der har været i de sager, jeg har været involveret i, er hyppige sagsbehandlerskift. Det har jeg også tidligere beskrevet konsekvensen af for borgerne.

### **Borgerservice og Ydelseskantoret:**

Her er der sket et væsentligt fald i henvendelserne til mig, specielt på borgerserviceområdet. Når jeg læser Borgerservice og Ydelseskantorets bemærkninger i min opfølgning af mine anbefalinger, tilskriver jeg bl.a. faldet i henvendelser til mig, at afdelingerne har profiteret af det kompetenceudviklingsprojekt i "bedre borgerdiallog", der er gennemført i 2022.

Jeg har i mine tidligere årsberetninger beskrevet det, jeg kalder "80/20 reglen" (se gerne årsberetningen for 2022):



- 80 % - proces- og kommunikationsdelen og op mod en afgørelsen
- 20 % - selve afgørelsen (det materielle i afgørelsen)

Kort kan det siges, at 80 procent af alle klager til det offentlige skyldes proces- og kommunikationsdelen og mod afgørelsen. Hvis borgerne oplever denne proces god – herunder en god og ligeværdig kommunikation – så er sandsynligheden for, at borgerne efterfølgende klager over selve afgørelsen, mindre. Det er videnskabeligt bevist.

Antallet af henvendelser på borgerserviceområdet til mig er faldet fra 28 i 2022 til 11 i 2023. På ydelseskontorets område er faldet gået fra 24 henvendelser til mig i 2022 til 16 i 2023.

Jeg er bevidst om, at antallet ikke er stort – set i relation til samtlige henvendelser på området - men det er en tanke værd at skalere tallet om til samtlige henvendelser over hele år. Her vil indsatsen gøre en forskel.

Med afsæt i ovenstående, anbefaler jeg igen i år, at der på myndighedsområder, hvor der er stor borgerkontakt - det være sig fysiske analoge ekspeditioner eller telefoniske ekspeditioner - gennemføres et kompetenceudviklingsforløb i bedre borgerdialog, en konstruktiv borgerkommunikation med indbyggede elementer af konflikthåndtering.

#### **Teknik- og miljøområdet:**

Det er flere forhold, der kendetegner de henvendelser jeg har haft på teknik- og miljøområdet. Det har primært handlet om kommunikationen mellem afdelingen og borgerne. Borgerne på området giver udtryk for, at de ofte ikke bliver set, hørt og forstået. Den skriftlige kommunikation fra afdelingen har borgerne ofte behov for hjælp til at få "oversat". Det er min oplevelse, i de sager jeg har været involveret i, at der ofte skrives i fagsprog, som er svært for almindelige borgere at forstå. Jeg har haft sager, hvor kommunikationen er gået helt i stå, og borgerne oplever, den er svær at få genoptaget.

Et andet kendetegn, i de sager jeg har været involveret i, er lange sagsbehandlingstider på området. Et tredje kendetegn er tilgængeligheden.

#### **Social og familie:**

De generelle tendenser i sagerne fra Social og Familie har været manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister, i nogle sager store overskridelser, samt den processuelle del af sagsbehandlingen. Herunder i høj grad kommunikationsdelen. Borgerne i sagerne giver udtryk for manglende kommunikation, manglende tilbagemeldinger, langsommelig sagsbehandling, at de ikke oplever sig **set, hørt og forstået**. Nogle af sagerne bærer præg af, at borgerne oplever sig som "kastebold" i systemet, samt at borgerne i

nogle af sagerne har haft udfordringer med at opnå råd og vejledning. Tilgængeligheden er stadig udfordret, som beskrevet i 2021 og 2022.

### **Børnehandicap:**

Jeg beskrev i både 2021 og 2022 mine store bekymringer omkring borgernes retssikkerhed på børnehandicapområdet.

Bekymringerne var så store, at jeg, jævnfør mine vedtægter, måtte henvende mig til byrådet ved borgermesteren den 7. oktober 2021.

Jeg har været involveret i uforholdsmæssigt mange sager på børnehandicapområdet set i lyset af antallet af sager på hele området.

Det er voldsomme sager. Sager med meget lang overskridelse af sagsbehandlingsfrister, og sager, der har været under sagsbehandling længe, uden nogen afgørelser træffes.

Jeg har i både 2021 og 2022 lavet borgercases på området og beskrevet dem tydeligt i årsberetningerne.

Der har i 2023 været presse-mæssigt fokus på området, da flere borgere har valgt at stå frem i pressen med deres sager.

Der har været flere lederskift på området, ligesom personalet er skiftet ud af flere omgange. Der har også været forsøgt ansættelse af vikarer og udlicitering af enkelte sager til eksterne leverandører. Set med min optik og ud fra de dialoger, jeg har haft med ledelsen på området, skete dette bl.a. i erkendelse af, at den faglige kompetence til at løse sagerne ikke var til stede.

På området omtalte jeg bl.a. fire sager i min årsberetninger for 2021 og 2022. De fire sager er bekymrende.

Borgernes retssikkerhed har været helt og aldeles tilsidesat. Jeg har orienteret økonomiudvalget i 2023 om, hvor mange penge borgerne har til gode i disse sager.

En af dem har været verserende siden 2016 i afdelingen og er ikke afsluttet endnu. Den er nu – for anden gang – løftet ud til ekstern leverandør. Det ser ud til, at den eksterne leverandør får sagen løst, og borgerens tilgodehavende udbetales primo 2024.

Jeg har orienteret økonomiudvalget om følgende: (og det er alene et udpluk af sager, jeg har været involveret i):



## Status 15. oktober 2023 – konkrete sager hvor borgernes retssikkerhed er tilsidesat - Børnehandicap.



- **Sag 1:**
- Hjemmetræning (FHC-metoden), hjælpere, tabt arbejdsfortjeneste, merudgifter, varmvandstræning
- **Ansøgningstidspunkt: 2016 !!**
- **Sagen er endnu ikke løst** (overgivet til eksternt konsulent – 2. gang)
  
- **Sag 2:**
- Merudgifter til handicapbil, merudgifter, tabt arbejdsfortjeneste, om lidt fornyet af bil
- **Sagen "glemt" i 3 år af afdelingen – borgmesteren lovede højeste ledelsesmæssig opmærksomhed og prioritering i november 2021 – sagen mere end 5 år gammel.**
- **Sagen er endnu ikke løst**

Foreløbig estimeret til ca. 3.1 mill.

- Desværre stadig ikke nogen afgørelse til familien i nogle af sagstyperne.



- **Sag 3:**
- Tabt arbejdsfortjeneste, merudgifter
- **Ansøgningstidspunkt: 2018**
- **Sagen er ikke fuldt løst** – begge ægtefæller har dog nu i Q 4 fået tabt arbejdsfortjeneste med tilbagevirkende kraft fra 2018 (men har manglet pengene i 5 år)
- Merudgifter stadig ikke fuldt løst
  
- **Sag 4:**
- Tabt arbejdsfortjeneste, merudgifter
- **Ansøgningstidspunkt 2017**
- **Ankestyrelsen har hjemvist sagen**

- Oktober 2023:
- Tabt arbejdsfortjeneste ca. kr. 325.000
- Merudgifter ca. kr. 140.000

- Søgt tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter i 2017 – ydelse stoppet uden råd og vejledning
- Ankestyrelsen hjemvist afgørelserne
- Nu Tabt arbejdsfortjeneste 37 timer/uge

Disse sager har jeg også brugt uforholdsmæssigt megen tid og ressourcer på.

I alle sagerne har borgerne fuldstændigt mistet tilliden til Nyborg Kommune.

Jeg har forsøgt, efter bedste evne, at gøre mig umage med at bidrage til at bygge bro mellem borger og afdelingen og bidrage, det bedste jeg kan, til at genopbygge tilliden. Det er en vanskelig og lang proces.

Jeg er i høj grad bindeled mellem borger og forvaltning i disse sager, og alle borgerne ønsker, at jeg deltager i de møder, der afholdes i deres sager.

Jeg har også fået nye sager ind på området og oplever stadig, at sagsbehandlingsfrister ikke overholdes, at der i en større del af sagerne er store overskridelser, at egne indgåede aftaler om tidsperspektiv ikke overholdes samt manglende kommunikation ud mod borgerne, herunder "status på din sag".

Flere af ovenstående sager er kørt så fast, at de fleste af borgerne har henvendt sig til ledelsen, til borgmesteren og til mig.

### **Myndighed Voksen:**

Sagerne fra området har været præget af lang sagsbehandlingstid, samt at borgerne ikke har følt sig set, hørt og forstået. I flere sager har jeg trådt ind som bisidder for borgerne.

### **Hjælpemidler:**

På dette område har de sager, jeg har været involveret i, båret præg af mindre god kommunikation, samt lang sagsbehandlingstid.

### **PPR:**

De sager, jeg har været involveret i fra området, bærer præg af lang sagsbehandlingstid og den manglende sammenhængskraft, jeg beskrev i 2022. Her er det ofte sammenhængskraften mellem skole, PPR, og Social og Familie, der efterlyses. Flere borgere oplever, at de selv må være "koordinator" på deres egen sag.

### **Skoleområdet:**

Det er primært skole-hjem samarbejdet, borgerne henvender sig til mig om. I de fleste sager har jeg været mediator og sikret, at dialogen kom tilbage på sporet.

## **Undskyldning kontra beklagelse.**

I min først årsberetning – for 2021 – skrev jeg følgende:

*"I en del af de sager jeg har været involveret i, er der et tema, der er sprunget mig i øjnene. I sager, hvor forvaltningen har lavet fejl, er der i stort set alle sager sendt en "beklagelse" til borgerne."*

*"I nogle af sagerne er det min klare overbevisning, at sagens karakter kalder på en egentlig undskyldning. F.eks. sagen i case 9, hvor der fejlagtigt var journalført, at borgeren var "taget i social bedrageri". Det var en så grov fejl, at den kalder på en egentlig undskyldning. Det var min opfattelse, at jeg måtte være vedholdende for at få afdelingen til at ændre den beklagelse, der i første omgang blev sendt til borgeren, til en undskyldning. Sagen, hvor der var indhentet lægelige akter uden borgerens samtykke, kalder også på en undskyldning".*

*"Set ud fra et borgerperspektiv er der stor forskel på, om man modtager en beklagelse eller en undskyldning."*

I 2022 fulgte jeg op på min anbefaling for 2021 omkring emnet, og resultatet og svaret fra administrationen var:

### **Opfølgning:**

*Min anbefaling blev behandlet på direktionsmøde og på chefmøde, men det blev besluttet, at der ikke skulle igangsættes en proces omkring emnet”.*

Nu efter 3 års erfaring i rollen som borgerrådgiver, og med erfaring fra omkring 500 sager jeg har været involveret i, tillader jeg mig at gentage min anbefaling omkring undskyldninger kontra beklagelser.

Jeg har været involveret i sager – specielt fra Børn og Familie - som i min optik kalder på undskyldninger. I stort set alle klagesager jeg har været involveret i frem til nu, har alle borgere modtaget en beklagelse – uanset omfanget af kommunens fejl.

Det undres jeg over.

Specielt set i lyset af, at også vores landspolitikere – herunder landets statsminister – har taget undskyldninger til sig og bruger disse. Som eksempel kan nævnes Statsministerens undskyldning til de grønlandske børn i 2022.

Jeg har oplevet sager, hvor borgere ikke har fået svar på deres ansøgninger med mere en 1 års overskridelse af sagsbehandlingsfrister, sager, hvor borgerne hverken har modtaget kvittering for modtagelsen af deres ansøgninger eller svar overhovedet, sager, hvor forvaltningen har indhentet personlige og fortrolige oplysninger uden borgeren samtykke, og forvaltningen efterfølgende ikke har orienteret borgeren om lovbruddet (det fratager borgeren mulighed for at klage over ulovligheden), sager, hvor borgerne i mange år har været berettiget til en ydelse og stadig ikke har modtaget denne, borgeren, der er anklaget af forvaltningen for at være ”social bedrager”, uden der var dokumentation for dette osv.

Set i lyset af de sager, jeg har været involveret i, tillader jeg mig at gentage min anbefaling om, at direktionen og ledergruppen tager stilling til et kodeks på området.

Jeg har udførligt beskrevet i 2021, hvilken forskel det gør for en borger, om han/hun modtager en undskyldning eller en beklagelse, når der er sket graverende fejl eller mangler i pågældendes sag.

### **Anbefaling 2:**

Jeg vil, som jeg gjorde i 2021, igen anbefale, at der tages ledelsesmæssig stilling til i Nyborg Kommune, hvornår der benyttes henholdsvis beklagelser og undskyldninger i sager, hvor kommune har begået graverende fejl eller mangler.

### **Undervisning i 2023:**

Jeg har fortsat undervisning i kommunikation og konflikthåndtering for Sundhed og Ældre i hele 2023.

Herudover har jeg undervist alle Jobcenterets medarbejdere i mødeledelse.

Nyborg, den 24. januar 2024

Bjørn Brøndum Pedersen

Borgerrådgiver