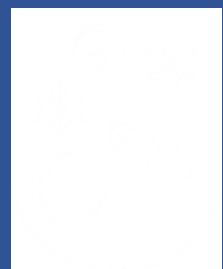


Borgerrådgiverens midtvejsstatus 2022

Perioden 1. februar 2022 - 31. juli 2022



Indholdsfortegnelse

.....	1
Borgerrådgiverens midtvejsstatus 2022	1
Afsnit 1.....	3
1.1.Indledning.....	3
1.2.Sådan kan borgerne kontakte borgerrådgiveren.....	3
1.3.Formålet med borgerrådgiverfunktionen.....	3
1.4.Sådan samarbejder borgerrådgiver og administration.....	4
- løbende anvendelse af konkrete borgerhenvendelser til generel læring	4
1.5.Eksempler på aftalte tiltag på baggrund af konkrete henvendelser i borgerrådgiverfunktionen	4
1.5.1.Tværgående tiltag:.....	4
1.5.2.Arbejdsmarked og borgerservice.....	4
1.5.3.Skoleområdet	5
1.5.4.Social service:	5
Afsnit 2 Statistik Midtvejsstatus 2022	6
2.1.Perspektivering af tal og iagttagelser fra borgerrådgiveren.....	6
2.2.Hvordan registreres sager ved borgerrådgiverfunktionen?	6
2.2.1.Uddybende om hovedsager og følgesager – Klager og andre henvendelser	6
2.3.Opgørelse af antal klager og andre henvendelser	7
2.3.Hvordan fordeler klager og andre henvendelser sig på centerområder?	7
2.4.Hvad handler klagerne om?	8
2.5.Hvordan er klager og andre henvendelser behandlet ved borgerrådgiverfunktionen?.....	9

Afsnit 1.

1.1. Indledning

Midtvejsstatus afgives i henhold til vedtægten for borgerrådgiverfunktionen der er vedtaget af kommunalbestyrelsen.

En midtvejsstatus er typisk en kort afrapportering der alene omfatter antal henvendelser til borgerrådgiverfunktionen

Denne midtvejsstatus omfatter lidt mere. Det skyldes, at jeg er tiltrådt som borgerrådgiver i indeværende år. Jeg ønsker derfor at orientere kommunalbestyrelsen om arbejdet i borgerrådgiverfunktionen før årsberetning for 2022 der kommer til behandling i kommunalbestyrelsen i foråret 2023.

Fra ledelse og medarbejdere oplever jeg en positiv tilgang til borgerrådgiverfunktionen samt et oprigtigt ønske om konstruktivt at løse de ind i mellem konfliktyldte sager.

Det er min opfattelse, at jeg sammen med de relevante centre, er ved at opbygge en samarbejdsform der er hurtig, uformel og smidig. Centrene svarer som altovervejende hovedregel hurtigt på mine forespørgsler, hvilket er positivt. Dette smidige samarbejde er også forudsætningen for, at borgerrådgiverfunktionen kan medvirke til at bygge bro og genskabe kontakt og tillid.

1.2. Sådan kan borgerne kontakte borgerrådgiveren

Borgerne kan kontakte mig pr. telefon, mail eller digital post.

Jeg tilbyder samtaler pr. telefon eller personligt møde alt efter borgerens ønske. Personlige møder afvikles som udgangspunkt på mit kontor på rådhuset.

Borgerrådgiverfunktionen har de samme åbningstider som rådhuset i øvrigt. Da funktionen varetages af én enkelt person, vil der dog være tidspunkter hvor jeg ikke kan træffes øjeblikkeligt på grund af møder, undervisning eller ferie mv. Det er derfor muligt at lægge besked på telefonsvareren, hvorefter jeg typisk vil kontakte borgeren indenfor 24 timer.

1.3. Formålet med borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiveren er ansat direkte af kommunalbestyrelsen og er uafhængig af administrationen.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er beskrevet i vedtægtens § 3:

§3 Formålet med borgerrådgiveren er overordnet at styrke dialog og forståelse mellem Sorø Kommune og borgere, virksomheder m. v. Borgerrådgiveren påser i denne forbindelse, at Sorø Kommunes sagsbehandling sker i overensstemmelse med gældende lovregler samt god forvaltningsskik.

1.4.Sådan samarbejder borgerrådgiver og administration

- løbende anvendelse af konkrete borgerhenvendelser til generel læring

Den primære opgave i borgerrådgiverfunktionen er bistand til borgere i konkrete sager og i forlængelse heraf dialog med administrationen om sagsbehandling og gode skridt i borgerdialogen.

Det er afdelingslederne og institutionsledere (niveau 3 ledere) der er det centrale omdrejningspunkt og indgang i forhold til samarbejdet om de konkrete henvendelser fra borgere.

Centerchef er altid orienteret om de konkrete sager på vedkommendes centerområde.

Jeg afslutter typisk de konkrete sager med en skriftlig opsamling til afdelingsleder og centerchef. Her fremgår de fælles drøftelser og refleksioner i et læringsperspektiv samt eventuelle anbefalinger eller opmærksomhedspunkter fra borgerrådgiveren.

Det er sådan, at en enkeltsag kan have potentiale til mere generel læring og refleksion. En enkelt borgerhenvendelse kan således bane vejen for forbedring eller ajourføring af sagsgange mv. Denne drøftelse sker i centrenes ledergrupper og med centerchefen.

Samarbejdet med centerchefer er under udvikling. Jeg tilbyder strukturerede kvartalsvise drøftelser mellem borgerrådgiver og den enkelte centerchef suppleret med halvårige drøftelser i de enkelte centres ledergrupper.

I august er centrene tilbudt halvårlig dialogmøde mellem borgerrådgiver og centrenes ledergrupper. Dialogmøderne gennemføres på baggrund af en centerspecifik administrativ midtvejsstatus. På disse møder drøftes de konkrete sager der har været i et mere generelt læringsperspektiv. Det er også hér der kan indgås aftale om konkrete tiltag mellem borgerrådgiver og centre.

På denne måde kan de erfaringer og den viden der skabes i borgerrådgiverfunktionen løbende bidrage til forbedring af Sorø kommunes sagsbehandling og borgerbetjening.

Nedenfor er der oplyst eksempler på aftalte tiltag mellem borgerrådgiver og centre på baggrund af de konkrete sager ved borgerrådgiverfunktionen i første halvår 2022:

1.5.Eksempler på aftalte tiltag på baggrund af konkrete henvendelser i borgerrådgiverfunktionen

1.5.1.Tværgående tiltag

Rehabiliteringsteam - Koordinering på tværs af enheder

Tema:

Et lille antal sager viste uklare sagsgange/snitflader i relation til opfølgning på rehabiliteringsteamets indstillinger samt vejledning til borgere om det videre forløb

Aftale:

Temaet er drøftet mellem borgerrådgiver og ledergruppen i center for arbejdsmarked og borgerservice samt ledergruppen i center for social service.

Der er aftalt temadrøftelse mellem borgerrådgiver og det tværgående gruppelederforum på velfærdsområdet som input til det ledelsesmæssige arbejde med snitflader og sagsgange

1.5.2.Arbejdsmarked og borgerservice

Tema: 3 sager viste læringspotentiale i forhold til rette proces og krav til sagsbehandling i forbindelse med raskmelding af borgere på sygedagpenge.

Aftale:

Sagsgange er drøftet i afdelingen sammen med borgerrådgiver og kommunens jurist og har affødt ændring af brevskabelon med fokus på vejledning af borgere.

Tema: En sag om flere sanktioner på samme borger viste forbedringspotentiale i forhold til sagsgange, sagsoplysning samt snitflader og koordinering mellem jobcenter, nytteindsats samt borgerservice.

Aftale: Temaet er drøftet med centrets ledergruppe. Konkret er sagsgange i forhold til nytteindsatsens registrering af fravær og sygemeldinger blevet ajourført.

Snitflader mellem jobcenter og borgerservice er under drøftelse i forhold til præcisering af sagsgange mv.

1.5.3.Skoleområdet

Tema: Konkrete sager vedrørende 5 børn på samme skole viste forbedringspotentiale i forhold til de forvaltningsretlige regler på skoleområdet

Aftale:

Der var allerede ledelsesmæssig opmærksomhed på området og planlagt undervisning for samtlige skoler ved kommunens jurist i forvaltningsret på skoleområdet herunder journalisering, notatpligt mv. Det er aftalt, at borgerrådgiver går med ind i undervisningsforløbet.

1.5.4.Social service:

Tema :

Sager på enkeltområder viser et potentiale for forenkling af sagsgange og forkortelse af sagsbehandlingstid (stomi, bleer, fornyelser/genansøgninger)

Aftale: Temaet er drøftet mellem borgerrådgiver og afdelingsleder samt i centrets ledergruppe. Der er igangsat proces for ændring af arbejdsgange.

Tema:

Der er set tilfælde hvor borger ikke modtager afgørelse med klagevejledning. Borger modtager i stedet en orienteringsskrivelse (uden klagevejledning) om at borger vurderes ikke at være i målgruppe.

Aftale:

Det er aftalt at temaet drøftes på personalemøde hvor borgerrådgiver deltager.

Tema:

Konkrete sager ved borgerrådgiverfunktionen viser udfordringer med at overholde sagsbehandlingstider. De politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister på hjælpemiddelområdet er midlertidigt forlænget.

Aftale:

Temaet er drøftet mellem borgerrådgiver og ledergruppe. Der er truffet politisk beslutning om iværksættelse af hjælpemiddelanalyse. Analysen skal bidrage til optimering af sags- og arbejdsgange eksempelvis i form af sagsgangsbeskrivelser på enkeltområder.

Tema:

Der kan med fordel udarbejdes arbejdsgangsbeskrivelse for hjemviste sager fra Ankestyrelsen

Aftale:

Temaet er drøftet i centrets ledergruppe og det er aftalt at temaet drøftes på et personalemøde hvor borgerrådgiver deltager. Temaet kan endvidere drøftes i det tværgående gruppelederforum på velfærdsområdet.

Tema:

Ajourføring af sagsgang vedrørende visitationsudvalg. Der er set eksempel på manglende inddragelse og partshøring i forbindelse med at visitationsudvalget i ansøgnings sag om yderligere støtte træffer afgørelse om bortfald af allerede bevilget støtte

Aftale:

Temaet er drøftet i centrets ledergruppe med borgerrådgiver og det er aftalt at centrets procedure tilpasses, således at der sikres partshøring og inddragelse.

Afsnit 2 Statistik Midtvejsstatus 2022

2.1. Perspektivering af tal og iagttagelser fra borgerrådgiveren

Afreporteringer fra min side er baseret på iagttagelserne i de konkrete sager, som jeg stifter bekendtskab med i min funktion. Og det er sådan, at de konkrete klagesager, som jeg involveres i, kun udgør en lille delmængde af det samlede antal klager som modtages, behandles og besvares af Sorø Kommune.

Det er også vigtigt at huske, at klagemønstre også afspejler forskelle mellem centre i relation til omfanget af borgerkontakt og myndighedsafgørelser.

Dermed også sagt, at det ikke nødvendigvis er et fuldt retvisende billede, hvis jeg i en given afreporteringsperiode konstaterer flere, færre eller slet ingen klager indenfor et område.

Imidlertid vil der via den statistik jeg fører, være viden at hente om hvilke forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne. Statistikken giver dermed mulighed for at identificere mulige tendenser eller opmærksomhedspunkter i administrationens arbejde.

2.2. Hvordan registreres sager ved borgerrådgiverfunktionen?

Når en borger henvender sig til mig, registrerer jeg en hovedsag i mit statistikmodul.

Statistikregistreringen har til formål at identificere de forhold der giver anledning til henvendelser fra borgere.

Borgerrådgiverens statistikregistrering bygger derfor på det princip, at i tilfælde, hvor en borgers henvendelse til borgerrådgiveren omhandler flere forskellige problemstillinger, vil hvert enkelt af disse forhold blive registreret.

2.2.1. Uddybende om hovedsager og følgesager – Klager og andre henvendelser

En henvendelse kan eksempelvis angå både en klage over for lang sagsbehandlingstid og en klage over mangelfuld vejledning vedrørende samme sag. Registreringen af sådan en sag vil typisk ske på den måde, at den problemstilling, som borgeren primært klager over, vil blive registreret som en "Hovedsag" og en eller flere yderligere selvstændige klagepunkter vil blive registreret som "Følgesager".

En "hovedsag" kan således ses som en enkelt-henvendelse der angiver hovedtemaet for klage/henvendelse. Følgesager er knyttet op på en hovedsag og antal følgesager beskriver dermed kompleksitet i henvendelsen.

En klagesag kan beskrives som en borgerhenvendelse om utilfredshed med sagsbehandling og/eller en afgørelse.

Andre Henvendelser handler om borgere der har behov for vejledning eller vejvisning, videreformidling til centrene af anmodninger om vejledning eller andet, samt borgere der ønsker at holde mig orienteret i deres sag.

2.3.Opgørelse af antal klager og andre henvendelser

Nedenfor ses en oversigt over antal sager fordelt på klager og andre henvendelser samt hoved- og følgesager:

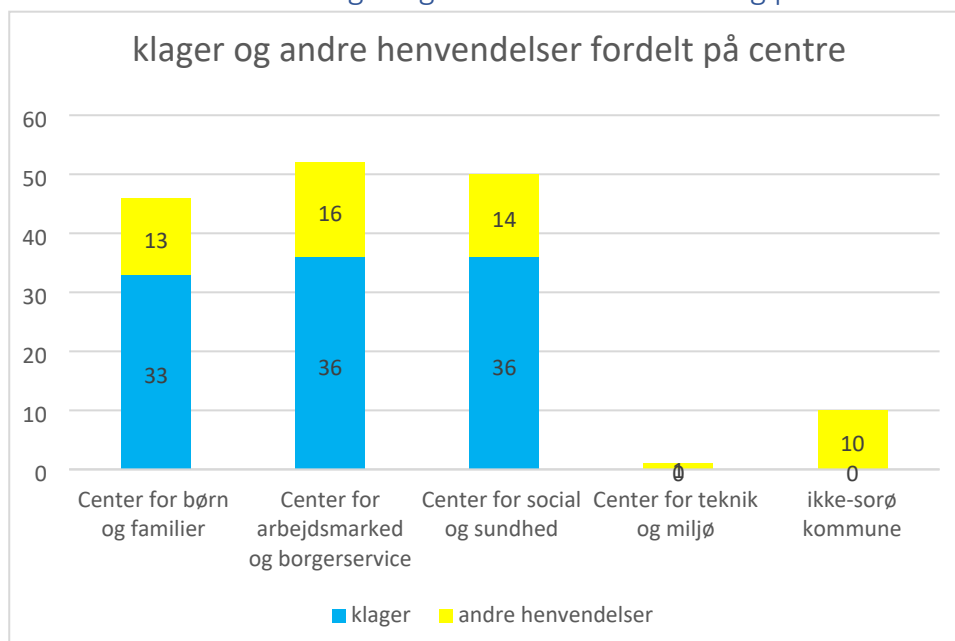
Fordeling af oprettede sager	Aktuel status
Klager - hovedsager	56
Klager – følgesager	49
Klager totalt	105
Andre henvendelser – hovedsager	39
Andre henvendelser – følgesager	15
Andre henvendelser total	54
Alle sager - total	159

Det ses at der i perioden er oprettet 95 **hovedsager**. De 95 hovedsager er fordelt på 56 klagesager og 39 andre henvendelser.

Samlet er der i perioden oprettet 105 klagesager (hoved- og følgesager) og 54 andre henvendelser (hoved- og følgesager).

Der er i perioden 59 unikke borgere der har henvendt sig til borgerrådgiverfunktionen. Der er således borgere der henvender sig flere gange til borgerrådgiveren om forskellige forhold.

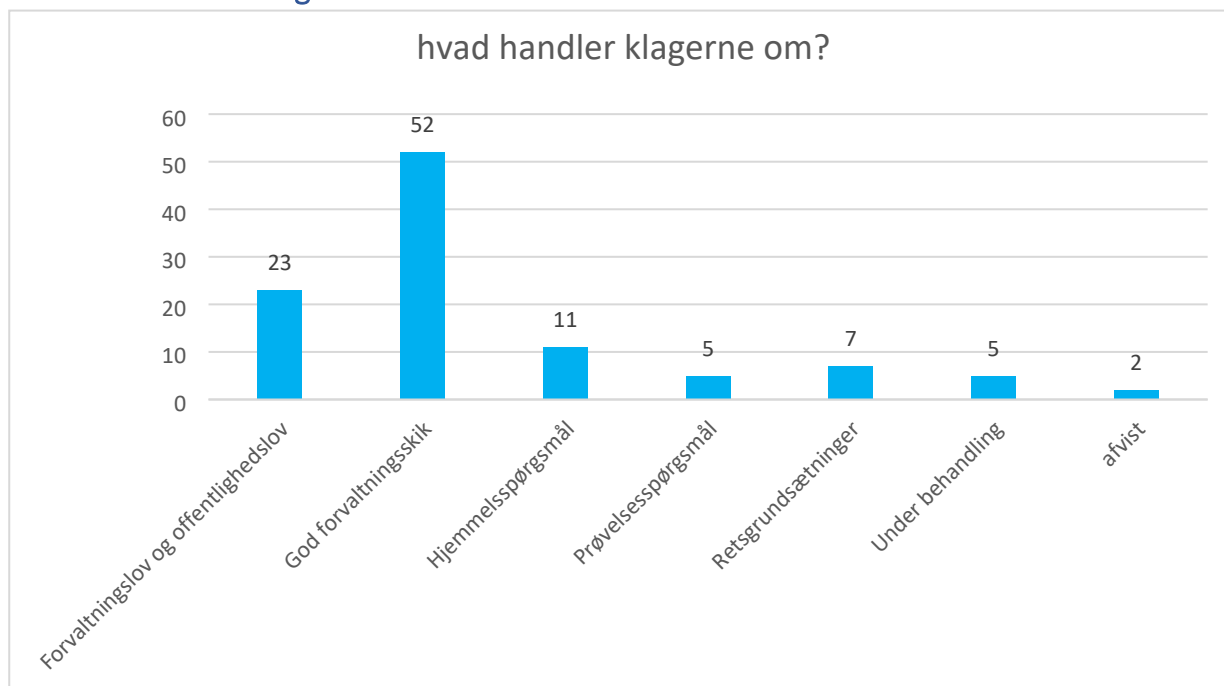
2.3.Hvordan fordeler klager og andre henvendelser sig på centerområder?



Figuren viser at der er en ensartet fordeling af klager og andre henvendelser på de 3 centre på velfærdsområdet. Der har alene været én henvendelse på det tekniske område.

Der er 10 sager der vedrører henvendelser om andre instanser end Sorø Kommune. Dette kan ses som et billede på, at borgerne i et vist omfang også anvender borgerrådgiverfunktionen som indgang indenfor en bredere vifte af spørgsmål. Det er sager der eksempelvis vedrører andre offentlige eller private instanser såsom Udbetaling Danmark, familieretshuset, boligselskaber, sundhedsvæsenet mv.

2.4.Hvad handler klagerne om?



Den største gruppering af klager falder indenfor området "god forvaltningsskik" hvor der er registreret 52 klager (hoved- og følgesager)

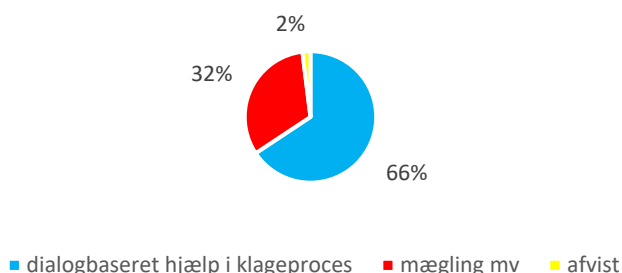
Et nærmere blik på disse viser en nogenlunde ligelig fordeling mellem to hoved-tematikker.

1. Denne gruppering handler om styring af processer samt procesorientering til borgere. Her handler det om klager over sagsbehandlingstid og manglende svar, besvarelse af rykkerbreve, orientering om sagens gang eller status, sagsoplysning og iværksættelse af sagsoplysningskridt.
2. Denne gruppering handler om spørgsmål som koordineret indsats, venlig og hensynsfuld optræden, sprogbrug klarhed og præcision, åbenhed og tillid mv.

Den andenstørste gruppering af klager udgøres af klagetemaer knyttet til forvaltningslov og offentlighedslov. Her er der registreret 23 klager (hoved- og følgesager) Det handler her om klager over de klassiske sagsbehandlingsregler som partshøring, begrundelse, klagevejledning mv.

2.5. Hvordan er klager og andre henvendelser behandlet ved borgerrådgiverfunktionen?

hvordan er **klager** behandlet ved borgerrådgiverfunktionen



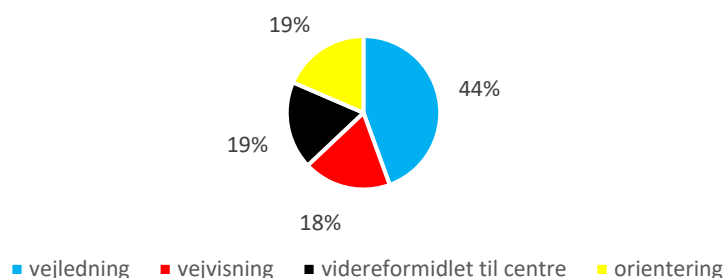
Der er oprettet 105 klagesager (hoved- og følgesager) i perioden. Alle sager er løst via dialogbaseret bistand fra borgerrådgiveren.

I 66% af klagesagerne er klagen løst via dialogbaseret hjælp til klageproces. Her løses sagen i en tæt dialog mellem mig og den relevante enhed efterfulgt af dialog mellem afdeling og borger og/eller et skriftligt svar fra afdeling til borger.

32 % af sagerne er løst i et tættere forløb med afholdelse af møde mellem borgerrådgiver, borger og afdeling.

I 2 % af klagerne har jeg afvist at gå ind i sagen. I henhold til vedtægten for borgerrådgiveren skal jeg afvise bestemte klager.

hvordan er **andre henvendelser** behandlet ved borgerrådgiverfunktionen



Der er oprettet 54 andre henvendelser (hoved- og følgesager) i perioden.

I 44 % af sagerne har jeg selv vejledt og i 18 % af sagerne vejvist. Disse områder dækker et bredt felt hvor jeg eksempelvis vejleder om gældende regler og klagemuligheder, finder lovgrundlag og links og kontaktoplysninger og eks. knyttet kontakt til frivillige organisationer, gældsrådgivere mv.

I 19 % af sagerne har jeg videreformidlet en henvendelse til den relevante afdeling. Her går jeg aktivt ind og beskriver borgerens behov eller usikkerhed til administrationen og knytter kontakten.

19% af sagerne er borgere der blot ønsker at holde mig orienteret i deres sag, men ikke ønsker konkret bistand fra mig. Uanset om en borger vælger at orientere mig én gang eller løbende sender mig orienteringer i deres sag, er der alene oprettet én registrering pr. unik borger.