



FREDERICIA
KOMMUNE

Borgervejleder ÅRSBERETNING 2015





FORORD

Indledningsvis vil jeg fremhæve den gode modtagelse jeg har fået i den ny funktion som borgervejleder af borgere, medarbejdere og politikere i Fredericia. Også nyhedsmedier har vist funktionen opmærksomhed og har været opsøgende i forhold til interviews. Det har været hjælpsomt i udbredelsen af borgervejleder funktionen.

Alle henvendelser og spørgsmål har været oplysende og berigende og givet mig indsigt i de mange muligheder og udfordringer, som Fredericia er centrum i. De mange henvendelser fra borgere, medarbejdere og politikere vidner om, at udgangspunktet for dialog, og ønsket om fortsat udvikling og kvalificering af det interne og eksterne samarbejde, er til stede.

Dette er den første årsberetning fra borgervejlederen i Fredericia. Beretningen giver en samlet status på, hvordan funktionen har fungeret siden etablering d. 1. januar 2015. Beretningen indeholder en beskrivelse af borgervejlederens arbejdsopgaver og de udadrettede aktiviteter, som borgervejlederen har deltaget i. Endvidere refleksioner over tendenser i forhold til de modtagne henvendelser. Endelig anbefalinger til et fremadrettet opmærksomhedsfokus.

Borgervejlederens beretning gives til byrådet. I og med alle oplysninger beror på konkrete henvendelser fra borgere, håber jeg beretningen vil finde vej til borgere og ansatte i kommunen.

Forudsætningen for, at borgervejlederfunktionen bliver en platform for kvalificering af den interne og eksterne dialog er, at der føres en åben dialog på tværs. 2015 har givet et godt afsæt for borgervejlederens funktion og fremtidige virke i Fredericia.

Fredericia, januar 2016

Lotte Attrup
Lotte Attrup
Borgervejleder



INDHOLD



BORGERVEJLEDEREN I FREDERICIA

- 5 Baggrund
- 5 Organisering
- 5 Formål
- 5 Borgervejlederens funktion
- 6 Tilgængelighed
- 6 Udbredelse af borgervejlederens funktion
- 7 Netværk

HENVENDELSER

- 7 Henvendelsesform
- 8 Kategorisering
- 11 Henvendelsesårsag
- 13 Henvendelser fordelt på afdeling

ANBEFALINGER

TIL OPMÆRKSOMHEDSFOKUS I 2016

- 13 Skriftlig og mundtlig kommunikation
- 14 Sagsbehandlingstid
- 14 Aktindsigt
- 15 Koordinering af samarbejde internt mellem afdelingerne

BORGERVEJLEDEREN I FREDERICIA

BAGGRUND

Fredericia Byråd besluttede i september 2013 med budgetvedtagelsen 2014-2017, at oprette en ny funktion som borgervejleder.

Byrådet ønskede at etablere en funktion, som kan styrke borgerbetjeningen i Fredericia Kommune. En uafhængig funktion, som kan være talerør for borgerne, og som dermed kan øge borgernes oplevelse af retssikkerhed og god service.

Byrådet besluttede d. 15. december 2014, at borgervejlederen skal formidle sine observationer gennem en årlig beretning. Den første beretning skal foreligge ved årsskiftet 2015/2016. Derudover giver borgervejlederen byrådet løbende information ved behov.

I perioden fra d. 1. januar til d. 31. december 2015 har borgervejleder informeret byrådet ved temamøde tre gange.

ORGANISERING

Borgervejlederen er en selvstændig enhed, som refererer direkte til Fredericia Byråd. Den organisatoriske placering har til formål at skabe en neutral platform for dialog og samarbejde med såvel borgere som organisation. Der er dermed et særligt fokus på, at borgervejlederens virke er en neutral funktion uden nogen forvaltningsmæssige interesser eller tilhørsforhold.

FORMÅL

Fredericia Byråd har lagt vægt på at etablere en borgervejlederfunktion, som kan styrke dialogen mellem borgere, virksomheder og Fredericia Kommune.

Gennem råd og vejledning forventes borgervejlederen at kunne skabe gennemsigtighed og åbenhed i den kommunale organisation og dermed hjælpe borgeren til at kunne navigere i det kommunale system. Der er forventning om, at borgervejlederen kan være med til at forhindre,

at sagsbehandlingen kompliceres unødigt og have et særligt fokus på at styrke borgernes oplevelse af retssikkerhed og øget tilfredshed med kommunens service.

Endelig er det væsentligt, at borgervejlederen er med til at skabe læring indadtil, idet tendenser i borgernes henvendelser forventes at kunne danne grundlag for refleksion og evaluering af praksis i organisationen.

BORGERVEJLEDERENS FUNKTION

Borgervejlederen kan tilbyde anonym rådgivning og vejledning til alle borgere i Fredericia Kommune. Vejledning er gratis.

BORGERVEJLEDEREN KAN HJÆLPE BORGERE I FREDERICIA MED AT

- Forstå breve, mail, journalmateriale eller afgørelser fra kommunen
- Finde vej i det kommunale system
- Bistå ved møder i kommunen
- Reetablere den gode dialog mellem borger og kommune ved facilitering af møde
- Agere i klagesystemet

Borgervejlederen kan ikke ændre en konkret afgørelse eller tage stilling til klager over det faglige indhold i en afgørelse. Borgervejlederen behandler ikke klager over politiske beslutninger, ansættelsesforhold eller sager der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene. Borgervejlederen kan ikke behandle henvendelser, som omhandler en hændelse der ligger mere end 1 år tilbage.

TILGÆNGELIGHED

Borgervejlederen har, indtil videre, kontor og træffetid på Fredericia Rådhus. Kontoret er åbent hver dag fra kl. 10.00 til 14.00. Yderligere kan borgervejleder træffe aftaler med borgere, som har brug for at mødes uden for den valgte åbningstid.

I forbindelse med valg af fysisk placering har der været lagt vægt på, at borgervejlederen er "let at finde" og at borgervejlederens kontor har en åbenhed, som giver mulighed for, at en borger kan møde direkte fra gaden.

Med henblik på at skabe størst mulig tilgængelighed og neutralitet i forhold til organisationen kunne en naturlig placering af funktionen have været ved Fredericia Bibliotek. Kontorfaciliteterne ved Fredericia Bibliotek ligger imidlertid på 3. sal. Tilgængeligheden er derfor fundet langt større ved den nuværende placering på Fredericia Rådhus.

Som udgangspunkt foregår samtaler i borgervejlederens kontor på Fredericia Rådhus. I praksis har der vist sig situationer, hvor det har været hensigtsmæssigt for en borger at møde uden for Fredericia Rådhus. Derfor har borgervejlederen haft samtaler med borgere i Fredericia Bibliotek, Fredericia Idrætscenter, medborgerhuset i Korsørsparken, Fredericia Produktionsskole, på en bænk ved havnen og i borgeres hjem.

UDBREDELSE AF BORGERVEJLEDERENS FUNKTION

Borgervejlederen er en ny funktion i Fredericia Kommune. Derfor har der i hele perioden været opmærksomhed på at skabe synlighed om funktionen.

Perioden fra d. 1. november til 31. december 2014 var konkret defineret til etablering af borgervejlederen som institution i Fredericia Kommune. Udtil i forhold til borgere i Fredericia Kommune og indtil i forhold til kommunes medarbejdere.

Ved information på Fredericia Kommunes hjemmeside, udarbejdelse af et bredt distribueret postkort og forskellige former for pressekontakt er funktionen søgt synliggjort for borgere i Fredericia. Der er placeret roll-ups med foto og kontaktoplysninger i Fredericia Rådhus, ved Fredericia Bibliotek, Taulov Bibliotek og i Jobcentret.

Derudover har borgervejlederen præsenteret funktionen ved deltagelse i et stort idrætsarrangement ved Fredericia Idrætscenter og ved Aktiv Senior Idræt. Borgervejlederen har deltaget i møder og præsenteret borgervejlederfunktionen ved Ældresagen, Afghansk forening, Tyrkisk forening, Tyrkisk kvindeforening, Somalisk kulturforening, Frivillighedscentret i Fredericia, Trivselspiloterne i Fredericia, Fredericia Realskole, Fredericia Produktionsskole, Medborgerhuset i Sønder- Korsørparken og ved Rotary Lillebælt i Fredericia. Endelig ved deltagelse ved Demens og Senior Træf, og ved Hjælpemiddel og kommunikations Messe.

Flere borgere har desuden bedt om postkort til uddeling i lokalområdet eller ved private arrangementer. Et hjælpsomt og imødekommende initiativ, som yderligere har været med til at udbrede borgervejlederens funktion.

I begyndelsen af perioden gav de fleste borgere udtryk for, at de er blevet bekendt med borgervejlederen gennem de lokale medier. I stadig større grad fortæller de borgere, som henvender sig, at de opsøger borgervejlederen på anbefaling fra en anden borger.

NETVÆRK

Den organisatoriske placering af borgervejlederen medfører, at borgervejlederen ikke har et fagligt eller kollegialt tilhørsforhold til nogen fagafdeling. Netværksdannelse uden for organisationen er derfor af væsentlig betydning for borgervejlederen i forhold til at kunne udvikle og forbedre egen opgavevaretagelse og understøtte den kommunale sagsbehandling.

Københavns Borgerrådgivning har taget initiativ til at oprette et tværkommunalt netværk for borgerrådgivere og borgervejledere i Danmark. Udover det landsdækkende netværk, er der etableret to lokale netværk. Et netværk i Jylland og et på Sjælland.

Formålet med både det landsdækkende og de to lokale netværk er ”At skabe et fagligt forum for udveksling af viden, erfaringer og ideer for medlemmerne til brug for det daglige virke med henblik på at udvikle og forbedre medlemmernes opgavevaretagelse og handlekraft og at dele medlemmernes viden og erfaring med henblik på at opnå forbedringer i den kommunale sagsbehandling og borgerbetjening.”

Der afholdes årligt to møder i det landsdækkende netværk, hvoraf det ene er et to dages seminar. Udover det landsdækkende netværk mødes de jyske borgervejledere og borgerrådgivere to gange årligt i det jyske netværk.

Endelig er der på KL's hjemmeside oprettet et lukket dialog forum, hvor borgervejledere og borgerrådgivere kan holde sig orienteret, sparre og udveksle erfaringer.

Der oprettes løbende borgerrådgivningsfunktioner i de danske kommuner. På nuværende tidspunkt er 29 kommuner repræsenteret i det landsdækkende netværk.

Der er forskelle i måden, de forskellige borgervejlednings- og rådgivningsfunktioner i landet er oprettet og fungerer på. Fælles for dem alle er opmærksomheden på borgernes retssikkerhed og kommunernes håndtering af god forvaltningsskik. Desuden en høj grad af reel uafhængighed samt selvstændig kompetence.

HENVENDELSER

Der har i perioden fra d. 1.1. til den 31.12. 2015 været 601 henvendelser.

En borgers henvendelse registreres i forhold til den afdeling, som henvendelsen vedrører. Hvis en borger henvender sig om flere forhold, der vedrører forskellige afdelinger, registreres der en henvendelse for hver afdeling.

EKSEMPEL

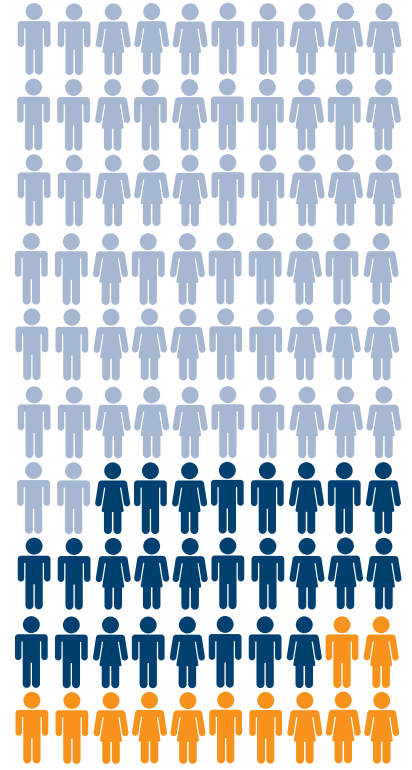
En borger henvender sig vedrørende spørgsmål om lejeboliger i Fredericia Kommune. Desuden spørgsmål om kommunal og privat skoletilbud og spørgsmål vedrørende cykelstier og busforbindelse for skolesøgende børn. Endelig er borger interesseret i information om kulturelle tilbud som for eksempel musik og teater.

Denne kontakt registreres som tre henvendelser, idet skolevalg henhører under Børn og Unge, veje og cykelstier under Teknik og Miljø og endelig musik og teater, som vedrører Kultur, idræt og turisme.

Hvis en borger har brug for at drøfte samme eller nært relaterede forhold flere gange registreres dette som én henvendelse, selvom der har været flere kontakter/flere møder.

EKSEMPEL

En borger henvender sig og beder om råd og vejledning i forhold til vilkår omkring ressourceforløb i henhold til Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats. På et senere tidspunkt ønsker borger hjælp til at planlægge og strukturere et kommende møde med rehabiliteringsteamet. Efter mødet henvender borger sig på ny og beder om hjælp til at forstå referat og anbefaling fra mødet med rehabiliteringsteamet.



HENVENDELSES FORM

 møde
  telfon
  mail

 62% foretrækker et personligt møde

De 601 registrerede henvendelser er derfor ikke et reelt udtryk for, hvor mange borgere der har opsøgt kontakt med borgervejlederen. Antallet af kontakter kunne have synliggjort, at funktionen er væsentlig mere kontakttung, end antallet af henvendelser indikerer. For at give et mere fuldstændigt billede af, i hvilket omfang borgervejlederen er blevet kontaktet, vil registreringen i 2016 indeholde både antal henvendelser og antal kontakter.

Borgernes henvendelser er registreret ved henvendelsesform, årsag til henvendelse og hvilken afdeling henvendelsen vedrører.

FIGUR 1

Som det fremgår af figur 1 har borgerne primært opsøgt personlig kontakt. 62 % af henvendelserne er foregået i et møde. Sekundært har 26 % af henvendelserne været ved telefonisk kontakt. Endelig har 12 % rettet henvendelse med spørgsmål på mail.

Valget af kontaktform er i overensstemmelse med borgernes fortælling ved henvendelse til borgervejlederen.

Mange borgere giver udtryk for savnet af én enkelt person, som kan varetage en helhedsorienteret og koordinerende indsats i forhold til deres henvendelse. En stor gruppe borgere er bekymrede for den øgede selvbetjening og dermed afstand til en myndighed/afdeling. Borgernes opfattelse er, at viden skal søges elektronisk og ikke i mødet med en myndighed.

Det er borgervejlederens indtryk, at borgerne oplever mødet med borgervejlederen som en mulighed for at kunne drøfte flere forskellige spørgsmål. Spørgsmål, som har en klar sammenhæng for borgeren, men som vil skulle henvises til og behandles i forskellige afdelinger i organisationen.

Kategorisering

- Borgernes henvendelser er opdelt i fire kategorier
- Råd og vejledning
- Procesretfærdighed
- Klager
- Uden for kategori

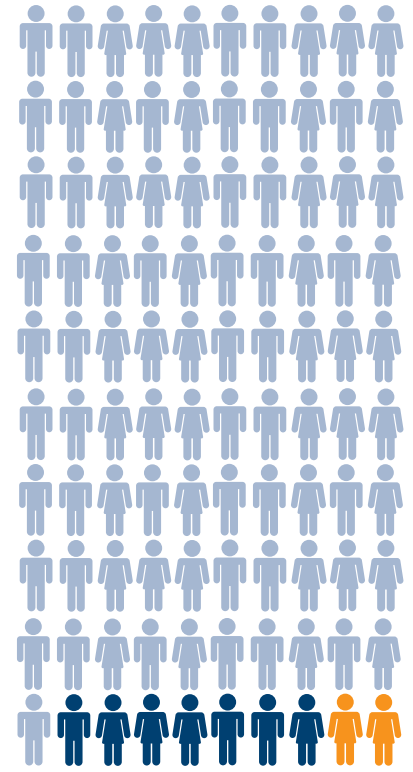
”Råd og vejledning” omfatter henvendelser fra borgere

- Som ikke ved, hvor de skal henvende sig med et spørgsmål
- Som ønsker at drøfte konkrete spørgsmål og livs udfordringer
- Som søger råd og vejledning i forhold til generelle forvaltningsretlige spørgsmål som procedurer for aktindsigt, partshøring, klage med videre

”Procesretfærdig” omfatter henvendelser fra borgere, som har følt kontakten til myndigheden som kompliceret og til tider nedgørende. Borgere, som grundlæggende oplever en afgørelse som urimelig og uretfærdig. Henvendelser, hvor borger i udgangspunkt ønsker at klage.

”Klager” omfatter henvendelser fra borgere, som ønsker hjælp til at formulere en klage over en afgørelse. Desuden henvendelser fra borgere videreformidlet af politikere.

FIGUR 2



HENVENDELSES ÅRSAG



rådgivning



procesretfærdighed



klage til afdeling

91% søger overvejende råd og vejledning

”Uden for kategori” er to henvendelser, som ikke har indeholdt spørgsmål i tilknytning til Fredericia Kommune.

- En henvendelse omhandlede hjælp til at starte og anvende en Ipad. I forbindelse med tilmelding til digital post havde borger indkøbt en Ipad til brug for at orientere sig digitalt
- En henvendelse omhandlede hjælp til at genskabe slettet materiale på mobiltelefon

HENVENDELSESÅRSAG

Udgangspunktet for kategorisering af henvendelsernes årsag var ”Råd og vejledning” og ”Klager”. Henvendelsernes karakter viste imidlertid, at kategorien ”Klager” skulle defineres bredere, for at illustrere borgernes oplevelser i samarbejdet med en myndighed.

I 9 % af alle henvendelser har borgeren indledningsvis ønsket at klage. Ved disse henvendelser har borger og borgervejleder gennemgået sagsforløbet for at skabe klarhed over, om det er afgørelsen eller processen, som borger ønsker at klage over. Ligeledes om en skriftlig klage, et møde eller en samtale med myndigheden vil give borger en større retfærdighedsfølelse, og dermed et bedre grundlag for det videre samarbejde.

I ganske mange tilfælde har borgervejleder kunnet observere, at borger ikke ønsker sin frustration eller utilfredshed behandlet som en klage. Derimod har borger et stort ønske om at drøfte sin frustration eller utilfredshed med henblik på at forstå, hvad der er baggrund for en myndigheds udtalelser, vurderinger og beslutninger.

I den forbindelse er det vigtigt at understrege, at borgernes oplevelser med en myndighed netop er oplevelser. Det, som borgeren har oplevet og refererer for borgervejlederen, er en oplevet og subjektiv fortælling. Fortællingen og oplevelsen føles faktisk for borgeren. Det er imidlertid ikke nødvendigvis den oplevelse, en myndighed har villet give borgeren.

De 9 % af alle henvendelser er i det følgende beskrevet ved to kategorier, ”Procesretfærdighed” og ”Klager”.

FIGUR 2

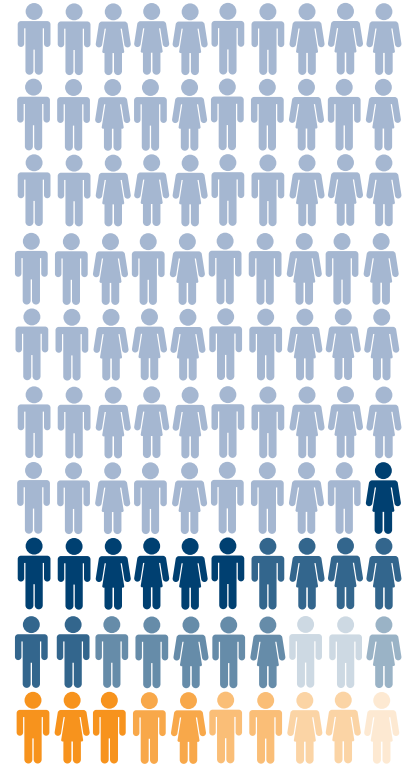
Af figur 2 ses, at borgernes henvendelser i helt overvejende grad omhandler råd og vejledning i forhold til konkrete spørgsmål.

91 % af alle henvendelser har taget afsæt i konkrete spørgsmål og forståelsesmæssige udfordringer i forhold til gældende lovgivning og kommunens praksis. ”Hvem gør hvad?”, ”Hvornår kan jeg forvente at en besked eller handling finder sted?” og ”Hvad betyder?” er ofte stillede spørgsmål i forhold til kommunens praksis.

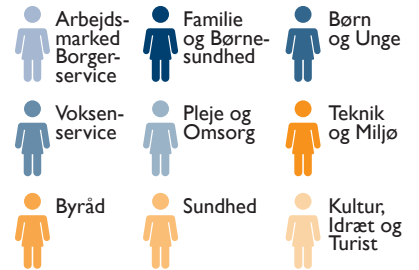
Spørgsmål om afdelingernes interne samarbejde ligger også borgerne på sinde. Mange borgere fortæller, at de oplever at blive henvist til en anden afdeling, når de henvender sig med et spørgsmål. Borgerne giver udtryk for at have vanskeligt ved at navigere mellem de forskellige afdelinger. De har vanskeligt ved at overskue deres egen situation og finde en sammenhæng i de svar, som de får fra de forskellige afdelinger. Ligeledes udtrykker borgerne usikkerhed om, hvem der orienterer hvem og dermed bekymring for, om oplysninger går tabt.

7 % har henvendt sig for at drøfte rimeligheden i en afgørelse eller i et sagsbehandlingsforløb. Borgerne giver udtryk for at føle, de ikke er blevet vejledt korrekt i processen og at afgørelsen eller sagsforløbet er uretfærdigt. Desuden fremhæver borgerne, at de har vanskeligt ved at genkende sig selv i de beskrivelser, som ligger til grund for en afgørelse.

FIGUR 3



FORDELT PÅ AFDELING



69% vedrører
job- og bor-
gerservice

Tænkningen i den gældende lovgivning præciserer, at man som borger skal være centrum i sin egen sag. Som borger skal man inddrages og tage ansvar i det omfang, det overhovedet er muligt. Myndigheden skal i videst muligt omfang søge at involvere borgeren i processen og støtte borgeren i at agere selv. Lovene definerer også nogle klare rammer og mål, og en proces er derfor bundet af nogle vilkår, som udgør et styringsredskab for både myndighed og borger. I sagsbehandlingen kan det derfor være hensigtsmæssigt at definere og illustrere, hvornår samarbejdet mellem borger og myndighed er bundet af et vilkår. Tilsvarende hvornår proces og indhold er til diskussion. Usikkerhed om procesgrundlaget kan understøtte borgerens følelse af at være blevet uretfærdigt behandlet.

2 % af henvendelserne har været med henblik på at få hjælp til at klage over en afgørelse. På henvendelsestidspunktet har borgerne fået klagevejledning fra den afdeling, som har truffet den afgørelse, som borgeren ønsker at klage over. Borgerens henvendelse til borgervejlederen omhandler konkret hjælp til at udforme og formulere en klage til afdelingen.

Henvendelser fordelt på afdeling

FIGUR 3

Som det fremgår af figur 3, vedrører 69% af alle henvendelser det job- og borgerservice rettede område.

I en søgen efter forklaringer er det som udgangspunkt vigtigt at være opmærksom på både størrelsen af de forskellige afdelinger og også hvilke opgaver, de forskellige afdelinger løser.

Nogle afdelinger løser serviceorienterede opgaver, som er præget af myndighedsarbejde og stor relation til borgerne. Andre afdelinger har mindre udadvendte opgaver og funktioner og har derfor beskeden borgerkontakt.

Størstedelen af alle henvendelser er begrundet i en borgers økonomiske, arbejdsmæssige, helbreds-mæssige eller familiære situation.

Alle fire parametre fremgår af Sundhedsstyrelsens liste over faktorer, som udgør en stor livsbegivenhed. Faktorer, som kan være medvirkende til at udløse langvarig stress.

Hvis man har været ude for en stor livsbegivenhed, giver det god mening at opsøge hjælp. God mening at rette henvendelse til den afdeling, som man forventer har myndighed i forhold til ens udfordringer.

For nogle borgere er hjælpen fra en myndighed en forudsætning for at kunne skabe overblik og agere i situationen. Det er derfor af stor betydning, at man som borger bliver mødt med anerkendelse og imødekommenhed, når man henvender sig til en myndighed, fordi man oplever at befinde sig i en sådan situation.

ANBEFALINGER TIL OPMÆRKSOMHEDSFOKUS I 2016

På baggrund af borgernes henvendelser til borgervejlederen i 2015 er der fire overskrifter, som kan anbefales at give opmærksomhed i 2016.

De fire overskrifter knytter sig ikke til specifikke afdelinger i kommunen. Det er borgervejlederens vurdering, at de nævnte overskrifter kan være relevante for alle afdelinger.

- Skriftlig og mundtlig kommunikation, herunder mødet med afdeling
- Fokus på sagsbehandlingstid
- Procedure i forhold til aktindsigt
- Større grad af og koordineret samarbejde internt mellem afdelingerne

SKRIFTLIG OG MUNDTLIG KOMMUNIKATION

Borgerne efterspørger en enkel og tydelig skriftlig og mundtlig kommunikation. En højere grad af anerkendelse og imødekommenhed i dialog og korrespondance og hurtigere svar på en henvendelse. Borgerne opfatter, at breve, referater og skrivelser ofte indeholder formuleringer og vurderinger, som tenderer en mistro til borgerens udtalelser og hensigter. Endelig er borgerne forundret over, at breve fra en myndighed skal indeholde, hvad de opfatter som mange og lange henvisninger til en lovgivning.

Borgervejleder blev i første halvår af 2015 inddraget, da Jobcentret satte fokus på udformningen af indkaldelsesbreve til visse samtaler. Borgernes efterspørgsel på forenkling og mindre henvisning til gældende lovgivning er søgt imødekommet. Det skal nævnes, at der findes en udfordring i, at visse brevskelelser er defineret af KL. Derfor kan indholdet af visse breve ikke umiddelbart ændres, selvom Jobcentret ønsker det.

Henvendelser til borgervejlederen har ligeledes medført, at Sundhed satte fokus på skriftlig kommunikation og har ændret praksis ved skriftlig formidling af informationer til en konkret målgruppe.

SAGSBEHANDLINGSTID

Borgernes henvendelser i 2015 viser, at borgerne har et udtalt ønske om hurtigere sagsbehandlingstid. En stor gruppe borgere beskriver manglende svar på skriftlige og telefoniske henvendelser. Henvendelser, som kan omfatte alt fra konkrete spørgsmål til en generel orientering om, hvad der sker i borgerens sag.

Der kan være mange årsager til, at sagsbehandlingstiden varierer. Er borger stillet en konkret dato i udsigt for et møde, en besvarelse eller en afgørelse, bliver denne dato i flere tilfælde omdrejningspunktet for borgerens proces. Hvis denne dato ændrer sig, kan borgeren opleve en følelse af svigt. Det er borgervejlederens indtryk, at borgerne hellere vil stilles en længere og realistisk sagsbehandlingstid i udsigt end at blive lovet en kort sagsbehandlingstid som ikke bliver overholdt.

AKTINDSIGT

En stor gruppe borgere har henvendt sig til borgervejlederen og udtrykt deres frustration i forhold til deres ansøgning om aktindsigt. Frustration i forhold til langmodig sagsbehandling ved aktindsigt og især, at borger ikke oplever sig tilstrækkelig vejledt til at kunne specificere sin ansøgning.

Flere borgere beskriver, at de ved ansøgning om aktindsigt er blevet spurgt om, hvilke akter de ønsker at modtage. Forudsætningen for at kunne specificere sin ansøgning er, at man har kendskab til hvilke teams/grupper, der er i en afdeling. Ligeledes hvilken opgaveløsning der findes i de enkelte teams/grupper. Da borger ikke kan konkretisere sin ansøgning, vil vedkommende ofte bede om fuld aktindsigt.

Det er borgervejlederens indtryk, at denne situation, i mange tilfælde, ikke er en hensigtsmæssig løsning for hverken borger eller afdeling. De mange akter kan gøre det vanskeligt for en borger at skabe sig overblik og finde de oplysninger, som vedkommende er interesseret i. Det kan være en ressourcekrævende opgave for en afdeling at imødekomme ansøgninger om aktindsigt. Samlet set synes den nuværende procedure derfor ikke at stå mål med resultatet.

Borgervejlederen kan anbefale, at det i den enkelte afdeling undersøges, hvordan afdelingen kan kvalificere sagsbehandlingen, når en borger søger om aktindsigt. En mulighed kan være,

- Løbende udlevering af sagsakter
- Vejledning til borger i forhold til ansøgning om aktindsigt

Gennem en kontinuerlig og systematiseret udlevering af akter i en sag vil en borger være løbende opdateret. Borger og myndighed vil have samme udgangspunkt for drøftelser i processen og samarbejdet, hvilket kan kvalificere dialog og hindre misforståelser. Endelig må en borgers behov for aktindsigt forventes at være beskednen.

Hvis den nuværende procedure fastholdes, kan en anden mulighed være at udarbejde en vejledning, som giver borger en oversigt over en afdelings teams/grupper. Stikord, som tilkendegiver hvilke funktioner, der varetages i de enkelte teams/grupper vil yderligere kunne hjælpe en borger til at se, hvilken afdeling og hvilket team der forventelig er i besiddelse af de konkrete akter, vedkommende ønsker indsigt i.

KOORDINERING AF SAMARBEJDE INTERNT MELLEAFDELINGERNE

Borgerne fremhæver deres udfordringer med at navigere mellem forskellige afdelinger. Der bliver efterspurgt en større grad af kommunikation og koordinering internt mellem afdelingerne. Når en afgørelse er truffet, opleves ikke en umiddelbar opfølgning, som fastholder en kontinuerlig proces i forhold til en egentlig plan. Borgerne beskriver en oplevelse af, at forvaltningen ikke agerer i borgerens sag, men reagerer, når borgeren henvender sig og spørger til processen. Selve processen i et forløb kan derfor være vanskelig at se for borgeren.

I den forbindelse kan det være hensigtsmæssigt at være opmærksom på, at den stigende grad af selvbetjening og digitale løsninger kan være en af forklaringerne på, at en gruppe borgere har vanskeligt ved at navigere i den offentlige forvaltning.

Det er borgervejlederens indtryk, at Borgerservice har opmærksomhed på borgernes udfordringer i forhold til den stigende anvendelse af selvbetjening og digitale løsninger. Ligesådan er opmærksomheden i Borgerservice rettet på borgernes udfordringer med at sondre, hvilke anliggender som vedrører Udbetaling Danmark, SKAT og Borgerservice.





FREDERICIA
K O M M U N E

AFRUNDING

I 2015 har etablering af funktionen som borgervejleder i Fredericia Kommune været i fokus. Herunder at skabe synlighed om borgervejlederens kompetencer og råderum.

Antallet af henvendelser i 2015 giver indtryk af, at funktionen er blevet kendt som institution. Henvendelsernes karakter giver ligeledes indtryk af, at borgerne er bevidste om funktionens uvildige karakter og de muligheder for opgaveløsning og dialog borgervejlederen kan bistå med.

Det er afgørende for funktionen, at borgerne oplever tilgangen til borgervejlederen som tilgængelig og smidig. Ud over at have åben træffetid ved Fredericia Rådhus skal det i 2016 overvejes, om nogle grupper af borgere vil have større glæde af, at borgervejlederen har træffetid i andre lokaliteter end Fredericia Rådhus.

Et andet væsentligt fokus i borgervejlederens funktion er, at opfange tendenser på baggrund af borgerhenvendelserne. Tendenser som kan skabe læring i organisationen og understøtte kommunens sagsbehandling. Mange henvendelser har haft omdrejningspunkt i oplevelser, som har generet en anbefaling fra borgervejlederen. Andre henvendelser har vist sig helt unikke, og har derfor ikke kunnet skabe læring i forhold til kommunens generelle sagsbehandling. Disse henvendelser er formidlet til den afdeling som henvendelsen vedrører, hvorefter afdelingen har håndteret problemstillingen.

Det er borgervejlederens indtryk, at borgerne i Fredericia kommune er interesserede i at bidrage med deres oplevelser fra mødet med en afdeling. Tilsvarende, at de enkelte afdelinger er imødekommende og udviklingsorienterede i forhold til borgervejlederens bemærkninger, som følge af borgernes henvendelser.

