

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 2024

Borgerrådgiver Jane Jakobsen



JAMMERBUGT
KOMMUNE

INDHOLDSFORTEGNELSE:

Forord:.....	3
Borgerrådgiverens viden	4
opmærksomhedspunkter.....	6
Procesledende vurdering.....	6
Indirekte ansøgninger	7
Skriftlig kommunikation med borgere.	8
Statistik:.....	10
Afsluttende bemærkninger:	16

FORORD:

Årsberetningen er udarbejdet for perioden 1. januar – 1. december 2024. Beskrivelserne bygger på mine observationer og erfaringer fra de borgerhenvendelser, jeg har været involveret i. Jeg er meget 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 Jammerbugt kommune. Jeg kan derfor kun komme med opmærksomhedspunkter for de specifikke myndighedsområder med det antal borgerhenvendelser, som jeg har været involveret i.

Denne årsberetning er tænkt som et værktøj til at give indsigt i kommunens komplekse arbejde og som et grundlag for dialog og forandring. Ifølge borgerrådgiverens vedtægt § 6 afgiver borgerrådgiveren en årlig beretning til Jammerbugt Kommunalbestyrelse i 1. kvartal. I beretningen redegøres der for borgerrådgiverens virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for borgerrådgiverens kompetenceområde. Beretningen lægger vægt på læring og erfaringsopsamling, og borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til både kommunalbestyrelsen og forvaltningen.

Erfaringerne som borgerrådgiver har bekræftet, at præcis og velovervejet skriftlig kommunikation, procesledende beslutninger og en åben dialog med borgerne er afgørende elementer for en vellykket borgerservice. Disse redskaber er essentielle for at skabe et tillidsfuldt og gennemsigtigt system, hvor borgerne føler sig set og hørt.

Denne årsberetning kan bidrage til at styrke det fremtidige arbejde med borgerservice ved at tilbyde indsigter og erfaringer, som kan danne grundlag for videreudvikling. Effektiv rådgivning og klare retningslinjer er centrale for at sikre, at borgerne får den nødvendige støtte til at navigere i systemet og finde løsninger på deres udfordringer.

Som borgerrådgiver har arbejdet været præget af et stærkt fokus på at skabe en klar, effektiv og forståelig kommunikation mellem borgerne og Jammerbugt Kommune. De opmærksomhedspunkter, der præsenteres i denne beretning, bygger på konkrete erfaringer fra borgerhenvendelser og på nogle af de udfordringer, der kan opstå i mødet mellem borger og system.

Denne årsberetning understreger vigtigheden af en borgerrådgiver, der ikke blot har indsigt i de kommunale og nationale regler, men som også forstår de samfundsmæssige forhold, der påvirker borgernes hverdag. Jeg håber, at beretningen vil tjene som et værdifuldt redskab i det fortsatte arbejde i Jammerbugt kommune.

God læselyst.

Venlig hilsen

Borgerrådgiver **Jane Jakobsen**

BORGERRÅDGIVERENS VIDEN

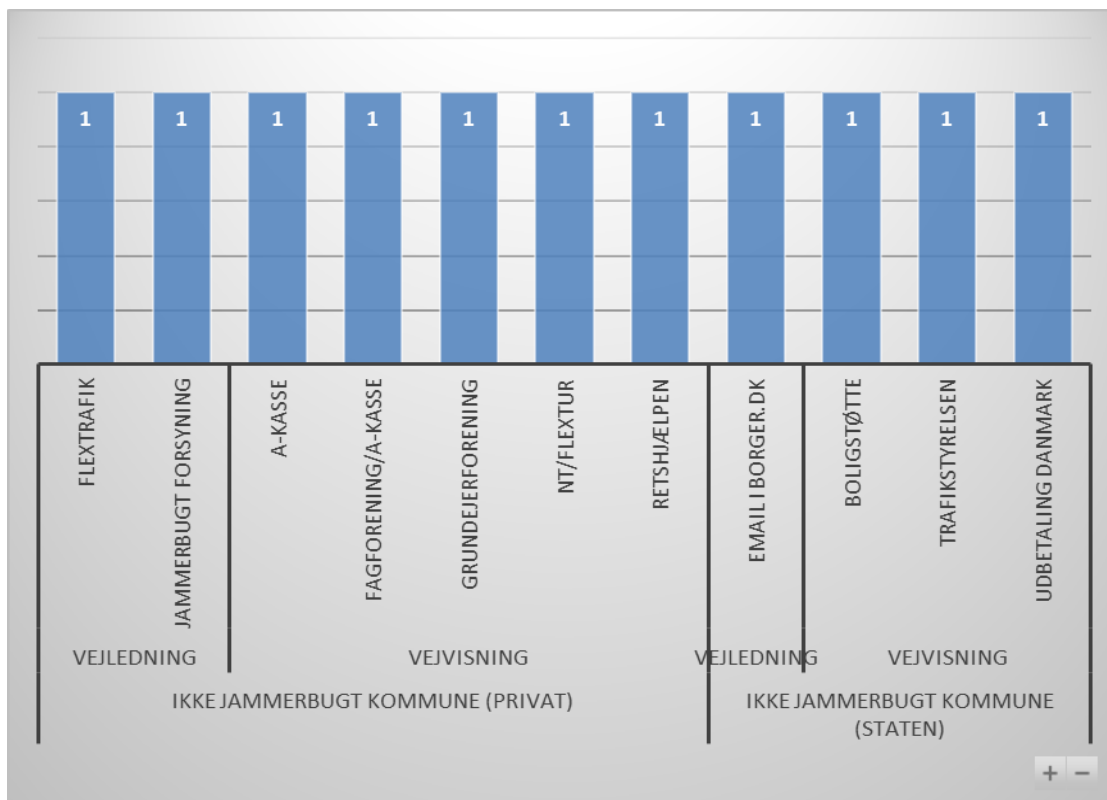
Det er vigtigt, at en borgerrådgiver kan besvare borgerens spørgsmål om bredere emner, selvom vedkommende formelt kun er ansat til at vejlede i kommunale anliggender.

Borgerne henvender sig ofte til borgerrådgiveren som deres første kontakt med det offentlige system, og de ser borgerrådgiveren som en betroet ressource i forhold til alle slags spørgsmål – ikke kun de rent kommunale. Borgerne oplever ofte komplekse og sammensatte problemer, hvor kommunale anliggender, statslige ydelser, privatøkonomi og lovændringer spiller sammen og påvirker hinanden. Derfor er det vigtigt, at borgerrådgiveren har en bred viden, så vedkommende kan vejlede borgerne helhedsorienteret og tage højde for deres samlede situation, ikke kun kommunale spørgsmål isoleret set.

For mange borgere kan det være udfordrende og overvældende at finde rundt i det offentlige system og forstå, hvilken myndighed der har ansvaret for hvilke spørgsmål. Når borgerrådgiveren kan henvise til rette instanser, mindsker det borgernes frustrationer og forvirring. Hvis borgerrådgiveren blot henviser borgeren videre uden at give nogen form for afklaring, kan borgeren føle sig overset og afvist, hvilket kan skabe mistillid til det offentlige system som helhed. Ved at kunne besvare eller i det mindste give en basal vejledning i disse spørgsmål bliver borgerrådgiveren en troværdig guide, der hjælper borgeren videre på en tryk og effektiv måde.

Når borgerrådgiveren demonstrerer viden og kompetence på tværs af forskellige områder, styrkes borgerens tillid til både rådgiveren og det offentlige system. Borgerne skal føle sig set og hørt, og en bredere viden giver borgerrådgiveren mulighed for at være en nærværende og engageret støtte. En borgerrådgiver, der viser forståelse for de udfordringer, borgerne står overfor skaber en følelse af tryk og giver borgeren en følelse af at blive mødt med respekt og omsorg.

Nedenstående tabel illustrerer de mangeartede henvendelser til borgerrådgiveren i løbet af 2024.



I forhold til 2023 oplevede borgerrådgiveren i 2024 en 57% stigning i denne slags henvendelser.

OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER

I mit arbejde som borgerrådgiver i Jammerbugt kommune har jeg modtaget flere forskellige henvendelser, hvor jeg har udtaget de emner, som jeg mener, bør fremhæves som opmærksomhedspunkter for borgerne og forvaltningerne i kommunen.

- Procesledende vurderinger
- Indirekte ansøgninger
- Skriftlig kommunikation med borgere

Disse er yderligere uddybet nedenfor.

PROCESLEDENDE VURDERING

En procesledende vurdering er som udgangspunkt en vurdering, der primært styrer processen frem mod en beslutning eller løsning og er ikke i sig selv en endelig afgørelse. I modsætning til formelle afgørelser, som direkte påvirker borgerens rettigheder eller muligheder (f.eks. tildeling eller afslag på en ydelse), har procesledende vurderinger som formål at koordinere og justere forløbet, så det bedst muligt matcher borgerens behov.

Da procesledende vurderinger ikke er endelige afgørelser, giver de normalt ikke borgeren en klage mulighed. Det skyldes, at en procesledende vurdering ikke ændrer borgerens retlige status eller rettigheder direkte, men i stedet styrer den administrative og faglige proces, der leder frem til en endelig afgørelse. Fordi procesledende vurderinger er en del af sagsbehandlingsprocessen og kan ændres undervejs, betragtes de som midlertidige, og borgeren kan derfor ikke klage over dem direkte.

Hvis en borger er uenig i den retning, processen tager, kan vedkommende i stedet påvirke sagen ved at fremsætte indsigelser eller indgå i dialog med de ansvarlige sagsbehandlere. Først når der træffes en endelig afgørelse (som f.eks. om tildeling af en ydelse, visitation til en bestemt behandling eller

Eksempel:

Borger henvender sig til borgerrådgiveren, da borger i forbindelse med visitationsmøde af sagsbehandler bliver gjort opmærksom på, at alle dokumenter vedrørende hans sag ikke er fremsendt til udvalget. Udvalget vurderer efter mødet, at der skal ske yderligere jobafklaring.

Borger ønsker at klage over, hvad borger ser som et afslag på førtidspension.

afslag på støtte), vil borgeren have en egentlig klageret i henhold til de gældende klagereregler.

INDIREKTE ANSØGNINGER

Når en borger indirekte søger om en ydelse, er det vigtigt, at sagsbehandlere er særligt opmærksomme på flere områder, da borgerens intention ikke altid er eksplicit, og en indirekte ansøgning kan kræve ekstra opmærksomhed for at sikre borgerens rettigheder og ret til ydelser.

Indirekte ansøgninger kan forekomme, når borgere f.eks. henvender sig for at få rådgivning, spørge om muligheder eller blot udtrykker bekymring for deres økonomiske eller sociale situation. Sagsbehandleren bør derfor lytte aktivt og være opmærksom på formuleringer, der kan indikere et ønske om støtte eller behov for en ydelse. Dette kan kræve, at sagsbehandleren stiller uddybende spørgsmål for at afklare, om borgeren faktisk søger hjælp til en specifik ydelse.

Det er vigtigt, at sagsbehandleren er i stand til at vurdere borgerens situation og behov. Når en borger indirekte antyder, at de kunne have behov for støtte, bør sagsbehandleren gennem sin viden om lovgivningen og det sociale sikkerhedsnet kunne identificere, om borgeren opfylder kravene for en ydelse. Dette kræver et grundigt kendskab til forskellige ydelsestyper og deres kriterier samt evnen til at formidle mulighederne klart og forståeligt til borgeren.

For at undgå, at en indirekte ansøgning går ubemærket hen, bør sagsbehandleren sikre, at borgeren kender til sine rettigheder og har adgang til information om relevante ydelser. Det indebærer, at borgeren gøres opmærksom på, hvilke ydelser der kan være aktuelle, og hvordan de kan ansøge om dem formelt. En indirekte ansøgning kan opstå, fordi borgeren ikke ved, hvordan en formel ansøgning fungerer eller hvilke ydelser, de har ret til. Ved at informere grundigt kan sagsbehandleren hjælpe borgeren til at tage velinformerede skridt.

Eksempel:

Flere borgere har henvendt sig, da de har været uforstående over for, hvorfor de ikke har mulighed for at få bevilget en ydelse.

Efter nærmere samtale mellem borger og borgerrådgiver bliver det klart, at borgeren ikke direkte har sagt til sagsbehandler, at de ønsker at søge om en ydelse.

Borger blev henvist til at kontakte relevante afdeling igen for at lave en konkret ansøgning.

I visse tilfælde kan det være relevant, at sagsbehandleren følger op med borgeren, især hvis borgeren virker i en udsat situation eller har udtrykt bekymring uden at tage yderligere initiativ. Ved at tage proaktiv kontakt kan sagsbehandleren sikre, at borgeren får den støtte, de har behov for, og ikke mister muligheden for hjælp på grund af manglende kendskab til ansøgningsprocessen.

Mange borgere kan finde den formelle ansøgningsproces vanskelig, og hvis sagsbehandleren identificerer, at borgeren indirekte søger om en ydelse, kan det være hensigtsmæssigt at tilbyde hjælp til at udfylde ansøgningsskemaet. Dette kan sikre, at borgeren får ansøgt korrekt og inden for de frister, der måtte være gældende.

Sagsbehandlerens opmærksomhed og professionelle dømmekraft er afgørende, når en borger henvender sig indirekte med et behov for en ydelse. Gennem aktiv lytning, information, dokumentation, opfølgning og vejledning kan sagsbehandleren sikre, at borgerens rettigheder og muligheder for støtte bliver taget alvorligt, også når henvendelsen ikke har karakter af en direkte ansøgning.

SKRIFTLIG KOMMUNIKATION MED BORGERE.

Det er afgørende at tænke på, hvordan information fra kommunen bliver modtaget, så borgerne har mulighed for at kunne følge op; særligt i sager, som drejer sig om borgernes privatøkonomi, fremtidig bopæl osv. Der er opmærksomhed på, at sagsbehandlere har sagsbehandlingsfrister, som kommunikationen kan være planlagt efter. Det kan dog være u hensigtsmæssigt at sende breve og afgørelser til borgere på en fredag og lige før sagsbehandleren går på ferie, af flere grunde:

Modtagelse på en fredag:

Når borgere modtager breve og afgørelser sidst på ugen, kan de have begrænset mulighed for at kontakte kommunen eller sagsbehandleren for at få yderligere oplysninger eller stille spørgsmål om indholdet. Det betyder, at borgerne skal vente hele weekenden, hvilket kan skabe unødvendig frustration, især hvis afgørelsen har stor betydning for dem.

Afgørelser om fx økonomiske ydelser eller støtte kan skabe usikkerhed eller bekymring, og det kan føles svært for borgeren at skulle afvente svar eller afklaring i flere dage.

Hvis der opstår akutte spørgsmål eller misforståelser, har borgeren ingen mulighed for at få afklaring med det samme, hvilket kan skabe unødvendigt pres og stress.

Afsendelse før sagsbehandlerens ferie:

Når en sagsbehandler sender en afgørelse eller vigtig korrespondance lige før en ferie, risikerer borgeren at stå uden kontaktperson, hvis der opstår spørgsmål eller behov for opfølgning. Hvis ingen andre medarbejdere er tilgængelige eller bekendte med sagen, kan borgeren blive nødt til at vente i flere dage eller uger, hvilket er frustrerende og ineffektivt.

Det kan skabe en følelse af manglende tilgængelighed og service hos borgerne, og de kan opleve, at der ikke bliver taget hensyn til deres behov for hurtige afklaringer og tryghed.

I tilfælde af fejl eller uklarheder kan manglen på en tilgængelig sagsbehandler betyde, at borgerens sagsbehandlingstid forlænges unødvendigt, hvilket kan forsinke vigtige beslutninger og handlinger.

Ved at tage hensyn til tidspunktet for afsendelse af breve og sikre tilgængelighed kan kommunen eller myndigheden forbedre borgeroplevelsen, skabe større tryghed og reducere unødvendige frustrationer.

STATISTIK:

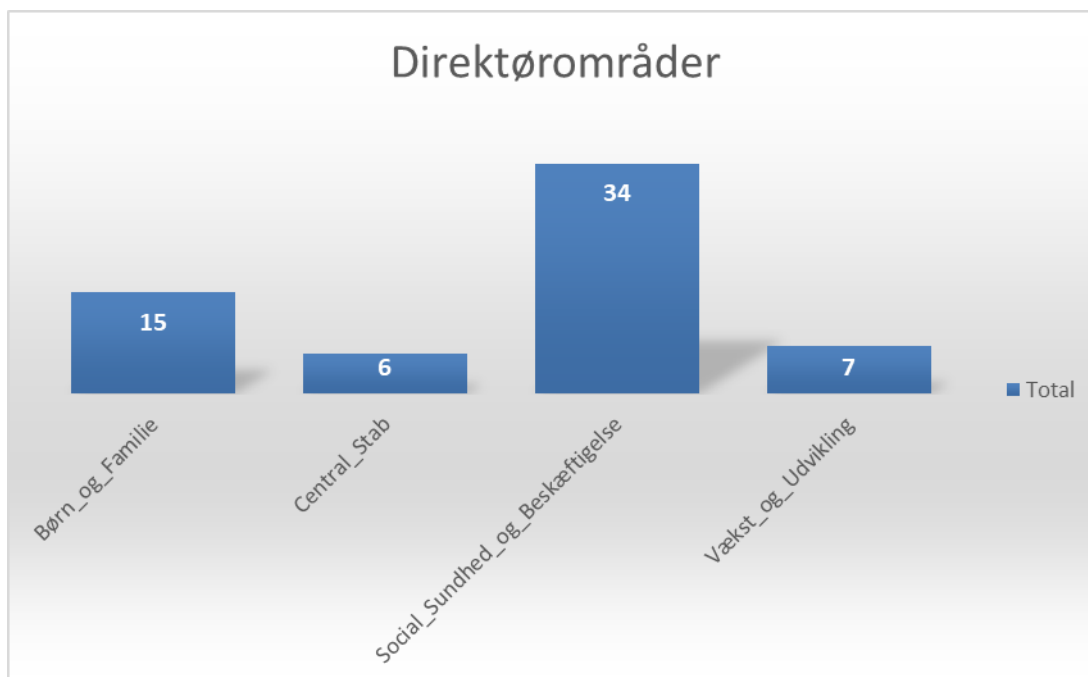
Statistikkerne er udformet med udgangspunkt i borgerrådgiverens vedtægter.

§ 8.

Borgerrådgiverens faste opgaver består i at bistå borgere, der har spørgsmål til Jammerbugt Kommunes handlinger og undladelser ved

- a) at behandle henvendelser over Jammerbugt Kommune,
- b) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Jammerbugt Kommune,
- c) at yde hjælp til forståelse af afgørelser m.v. fra Jammerbugt Kommune, og
- d) at tilbyde dialogmøde mellem borger og forvaltning, hvor dette antages at kunne afhjælpe sagen.

Fra 1. januar – 1. december 2024 har jeg modtaget 73 henvendelser, hvilket er en 26% stigning af henvendelser i forhold til 2023.



Henvendelse:

En henvendelse defineres som en forespørgsel fra en borger og registreres kun én gang, uanset hvor mange gange den samme borger kontakter borgerrådgiveren vedrørende samme sag. Henvendelser modtages primært via telefon, e-mail eller sikkerpost og spænder fra korte, afgrænsede spørgsmål til længerevarende sagsforløb. For nogle borgere er en væsentlig motivation for at kontakte borgerrådgiveren ønsket om at bidrage til, at andre borgere undgår lignende oplevelser. I mange tilfælde yder borgerrådgiveren vejledning i henhold til borgerrådgiverens vedtægter til borgeren uden involvering af den relevante afdeling. Afdelingen inddrages kun, når det vurderes nødvendigt for yderligere belysning af sagen eller for at etablere en dialog, der sikrer en tilfredsstillende håndtering af borgerens henvendelse.

Indsigtssager:

Indsigtssager defineres som en detaljeret sagsgennemgang, hvor borgerrådgiveren indhenter sagsakter på baggrund af en henvendelse fra en borger, som har ønsket en uvildig gennemgang af sagsakterne fra den relevante forvaltning, og at borgerrådgiveren gennemgår dem i overensstemmelse med Forvaltningsloven, Lov om Retssikkerhed og Offentlighedsloven. Sagsakterne er først indhentet efter, at der er indhentet samtykke fra borgeren. Efter sagsgennemgangen afholdes et dialogmøde med den pågældende forvaltning, hvor borgerrådgiveren fremlægger sine observationer og anbefalinger.

Vejvisning:

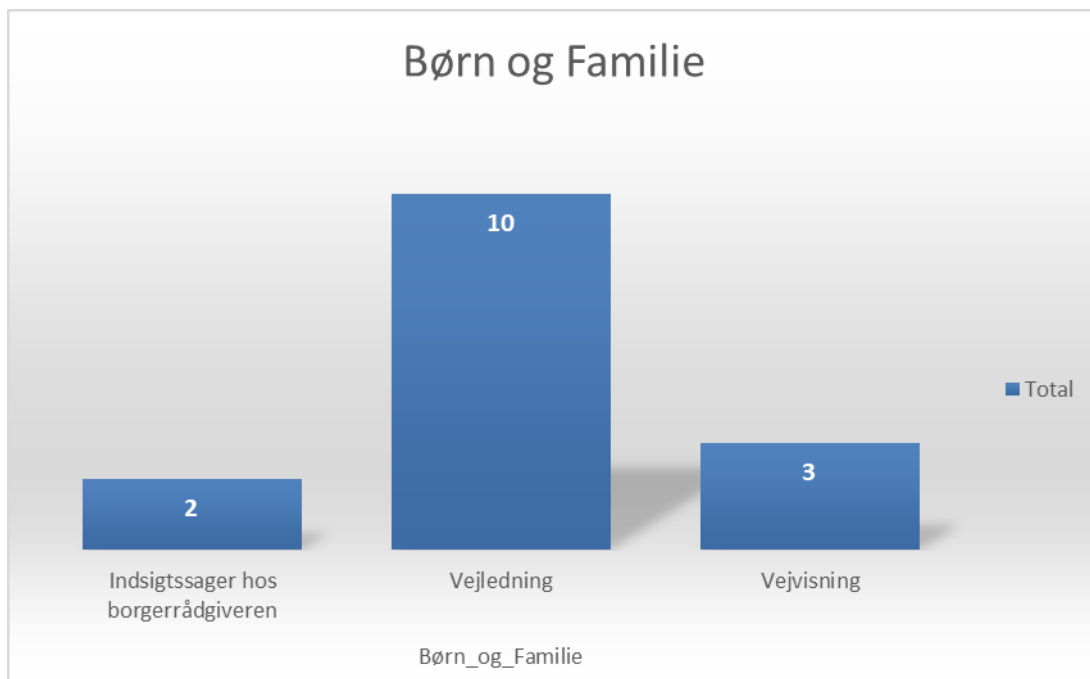
Vejvisning refererer til henvendelser fra borgere, der har oplevet udfordringer med at navigere i det kommunale system. I disse tilfælde henviser borgerrådgiveren borgeren til den korrekte forvaltning for videre behandling af deres anliggende.

Vejledning:

Vejledning omfatter rådgivning til borgerne i overensstemmelse med gældende lovgivning, herunder Forvaltningsloven, Lov om Retssikkerhed og Offentlighedsloven. Denne vejledning kan inkludere at forklare borgernes rettigheder og pligter, hjælpe med at forstå sagsbehandlingsprocedurer eller afklare lovgivningens anvendelse i konkrete sager.

Henvendelser til borgerrådgiveren er yderligere uddybet ved gennemgang af hver forvaltning; herunder med beskrivelse af procentvis stigning eller nedgang i henvendelserne fra den respektive forvaltning.

Børne- og Familieforvaltningen:

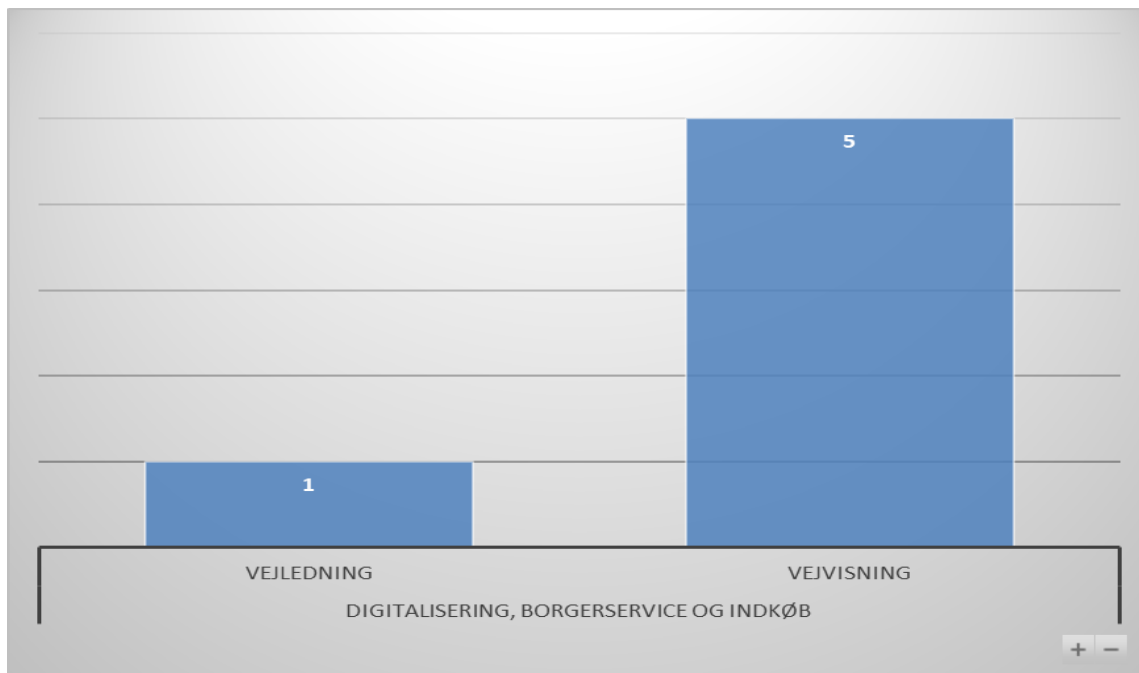


I perioden har der været 15 henvendelser vedrørende Familieafdelingen, hvilket er det tilsvarende antal som i 2023.

Borgerrådgiveren har i 2024 oplevet en positiv udvikling med kun én enkelt henvendelse vedrørende tabt arbejdsfortjeneste, hvilket er en klar forbedring i forhold til de to foregående år. Dette kan måske indikere, at sagsbehandlingen er blevet mere effektiv, og at borgerne oplever færre problemer eller misforståelser på dette område.

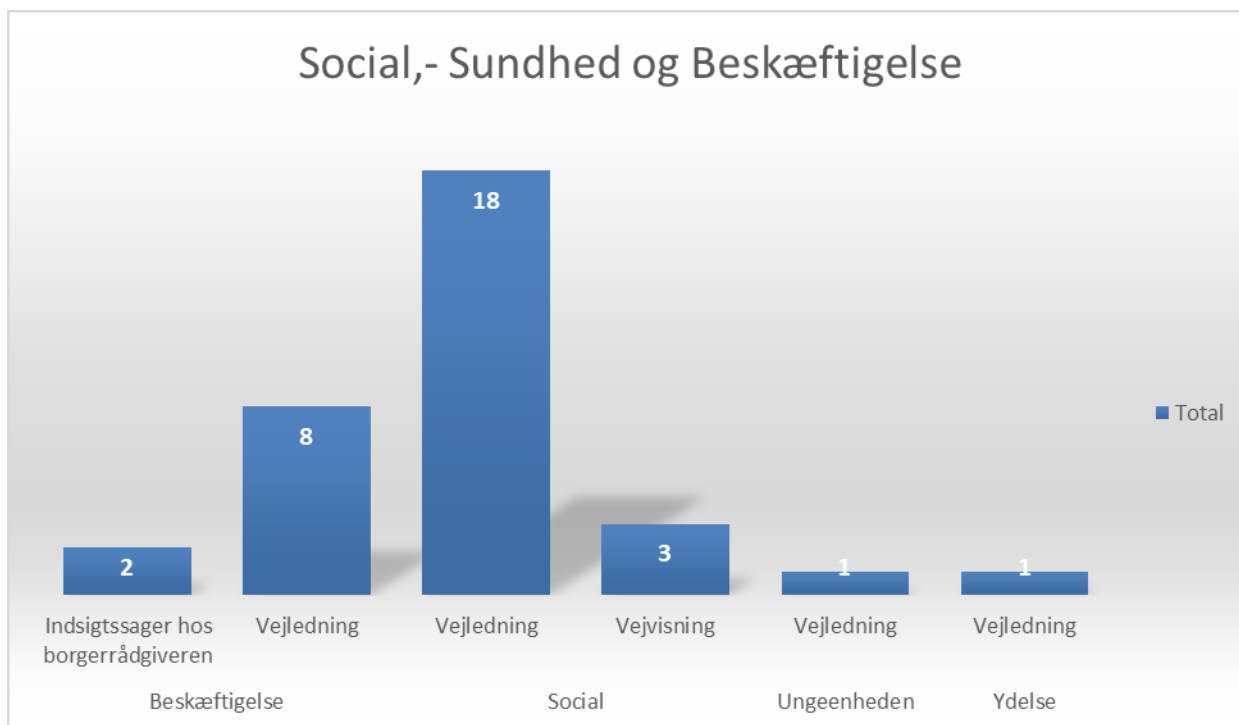
Henvendelserne til afdelingen har primært fokuseret på behov for vejledning om sagsbehandlingen og sagsprocessen. Borgerne har især søgt hjælp til at forstå de forskellige trin i processen, tidsrammer samt deres rettigheder og muligheder undervejs.

Central stab:



perioden har der været 6 henvendelser vedrørende den Centrale Stab. Dette er en stigning på 50% i forhold til 2023. Disse henvendelser har primært drejet sig om, at borgerne reelt skulle have fat i borgerservice og ikke borgerrådgiveren.

Social-, Sundheds- og Beskæftigelsesforvaltning:

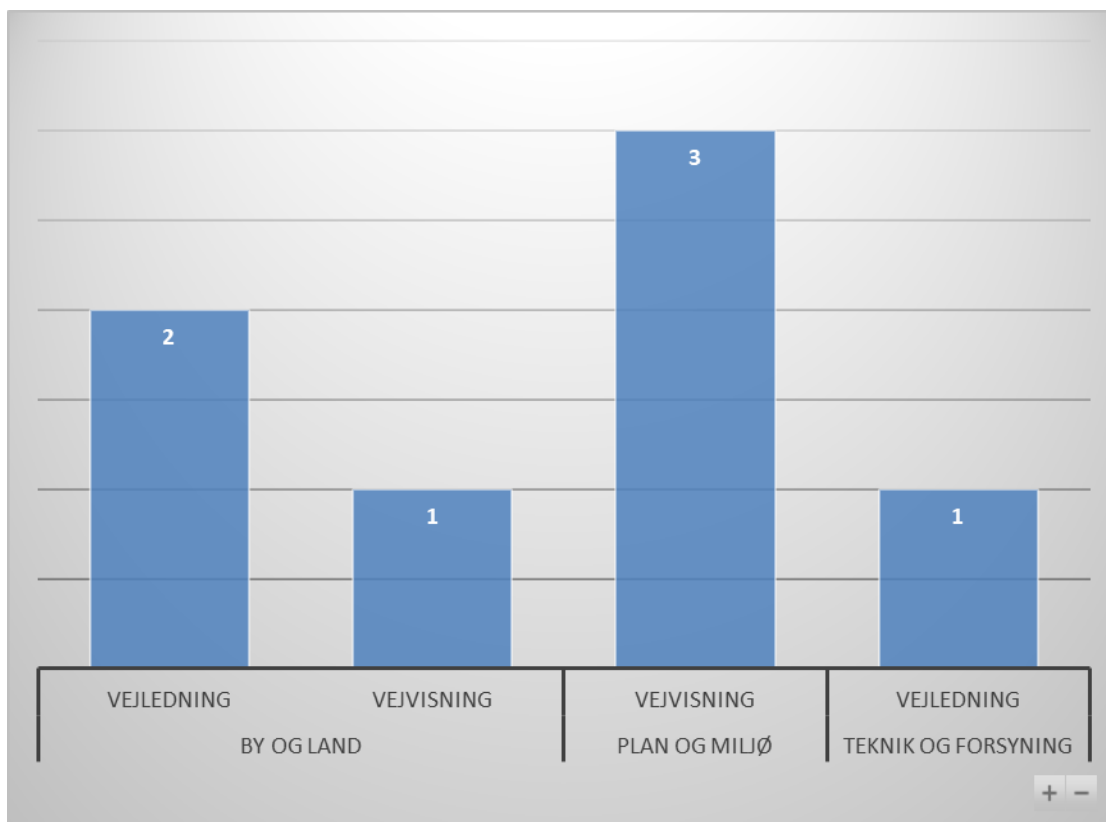


I perioden har der været 34 henvendelser vedrørende Social-, Sundheds- og Beskæftigelsesforvaltningen, hvilket er en stigning på 48% i forhold til 2023. Forvaltningen har udtrykt ønske om, at henvendelserne opdeles som ovenfor.

Henvendelserne til Social-, sundheds- og beskæftigelsesforvaltningen har primært omhandlet vejledning i sagsbehandlingsprocessen. Borgerne har ofte haft spørgsmål om sagsforløb, sagsbehandlingstider og de forskellige trin i processen, hvilket kan indikere et behov for tydeligere information og støtte undervejs i deres sag.

I løbet af året har jeg afholdt flere dialogmøder med lederne fra denne forvaltning, hvilket har skabt et godt samarbejde. Jeg har oplevet en åben og konstruktiv dialog om de udfordringer, jeg har set i mit arbejde som borgerrådgiver, og har mødt både lydhørhed og stor samarbejdsvilje fra alle parter.

Vækst og Udviklingsforvaltningen:



I perioden har der været 7 henvendelser vedrørende Vækst og Udvikling, hvilket er en nedgang i henvendelser på 13% i forhold til 2023. Disse henvendelser har bl.a. drejet sig om:

- Byggetilladelser
- Solceller på sommerhus
- Hegn til nabo
- Skorstensfejer
- Snerydning i sommerhus-område
- Støv og støjniveau på byggeplads

Nogle af henvendelserne har jeg været i stand til at hjælpe borgerne med at få svar på gennem kommunens hjemmeside, andre henvendelser er sendt videre til de respektive afdelinger.

AFSLUTTENDE BEMÆRKNINGER:

Årsberetningen kan tjene som et redskab til at forstå kommunens komplekse arbejde og som grundlag for dialog og forandring. Ifølge borgerrådgiverens vedtægt § 6: *Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Jammerbugt Kommunalbestyrelse i 1. kvartal. I beretningen redegør borgerrådgiveren for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for borgerrådgiverens kompetence. Borgerrådgiveren skal have fokus på læring og erfaringsopsamling i sin beretning. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og eventuelle anbefalinger til Jammerbugt Kommunalbestyrelse eller forvaltningen.*

Jeg vil gerne takke Jammerbugt Kommunes kommunalbestyrelse og forvaltningerne for deres engagement og støtte i mit arbejde. Deres dedikation har skabt et solidt grundlag for en positiv udvikling af borgerrådgiverordningen, der fremover kan tilpasses og styrkes i takt med ændrede behov og forventninger fra både borgere og myndigheder. Min erfaring bekræfter, at en præcis og velovervejet skriftlig kommunikation, procesledende beslutninger, og en åben dialog med borgerne er afgørende for en vellykket borgerservice. Dette er essentielle redskaber i at skabe et tillidsfuldt og gennemsigtigt system, hvor borgerne føler sig set og hørt.

Det har været en berigende opgave at arbejde som borgerrådgiver i Jammerbugt Kommune og få muligheden for at bidrage til borgernes tillid til systemet. Med afsæt i denne årsberetning håber jeg, at de erfaringer og indsigter, jeg har delt, vil være til gavn for det fremtidige arbejde med borgerservice, hvor effektiv rådgivning og klare retningslinjer kan sikre, at borgerne får den nødvendige støtte til at navigere i systemet og finde løsninger på deres udfordringer.

Afslutningsvis vil jeg gerne understrege, at min rolle som borgerrådgiver har været præget af et stærkt samarbejde og en fælles målsætning om at sikre en klar, effektiv og forståelig kommunikation mellem borgerne og Jammerbugt Kommune. De opmærksomhedspunkter, jeg har fremhævet i denne årsberetning, baserer sig på konkrete erfaringer fra de borgerhenvendelser, jeg har været involveret i, og de udfordringer, der ofte opstår i mødet mellem borger og system. Dette arbejde har understreget betydningen af, at Jammerbugt kommune har en borgerrådgiver, men også at kommunen har en borgerrådgiver, der ikke kun kender de kommunale og nationale regler, men som også har indsigt i de samfundsmæssige forhold, der påvirker borgernes hverdag.