

**Borgerrådsgiverens  
Årsberetning 2019**



# Indhold

<b>1 Indledning</b>	3
<b>2 Resumé og anbefalinger fra året 2019</b>	4
<b>3 Hvordan arbejder borgerrådgiveren?</b>	5
<b>4 Anbefalinger</b>	6
4.1 Fortsat fokus på at borgeren inddrages i sagsarbejdet	6
4.2 Notatpligten	8
4.3 Fokus på læringskultur og åbenhed om fejl i sagsarbejdet	10
<b>5 Opfølgning på anbefalingerne fra 2018</b>	12
<b>6 Bilag: Talmateriale</b>	13



# 1 Indledning

Lejre Kommune har haft en borgerrådgiverfunktion siden 2011. Jeg tiltrådte i januar 2018 og denne beretning, der dækker perioden 1. januar – 31. december 2019, er derfor min anden. Beretningen præsenteres for Kommunalbestyrelsen i marts måned 2020 og suppleres i september måned 2020 med en mundtlig fremlæggelse på fagudvalgsmøderne. Her er der mulighed for en mere dybdegående gennemgang af de forskellige fagområder.

Jeg ser en masse ting, der går godt i mødet mellem borgerne og Lejre Kommune, og jeg møder mange dygtige og engagerede medarbejdere, der brænder for deres virke og som sætter en ære i det arbejde, de udfører. Men mit fokus er naturligt der, hvor det kunne være bedre. Når denne beretning læses, skal det være med det i tankerne, at beretningens formål er at formidle viden om de områder, hvor mødet og samarbejdet med borgerne kan optimeres. Det er ikke altid, at vi er enige om, hvorvidt der er tale om kritisable forhold, men jeg oplever en lydhørhed for at høre om borgerens oplevelse og et ønske om at få sagsbehandlingen tilbage på sporet. Grundlæggende oplever jeg også, at mit samarbejde er godt og konstruktivt på alle niveauer i organisationen. Dette samarbejde er jeg taknemmelig for, da det er forudsætningen for at kunne gøre en forskel i de borgerhenvendelser, jeg får. Derfor modtager jeg også gerne feedback og forbedringsforslag til samarbejdet.

Med venlig hilsen

Lene Munck Vilstrup  
Borgerrådgiver  
Lejre, marts 2019



## 2 Resumé og anbefalinger fra året 2019

Det seneste år har været præget af det fortsatte arbejde med "Pejlemærker for samarbejdet om kernevelfærden". Jeg har mødt borgere, der har givet udtryk for, at de bemærker en positiv ændring i måden, de ansatte kommunikerer, afholder møder og involverer borgerne. De positive tilbagemeldinger er – set fra min rolle - et resultat af, at pejlemærkerne efterleves, eller de ansatte anvender nogle af de nye metoder, som er ved at blive implementeret. Organisationens fokus på, hvad der sker i mødet mellem medarbejderen og borgeren, er naturligvis vigtigt. Samtidig er det vigtigt at understrege, at organisationen vedvarende skal være opmærksom på kvaliteten i selve sagsarbejdet. Dette indbefatter, at der er en overordnet fælles faglig tilgang til sagsarbejdet, og at medarbejderne er fortrolige med de forvaltningsretlige principper og hensigten bag dem.

Antallet af borgere, der har henvendt sig til mig i det forgangne år, er på stort set samme niveau som året før. Til gengæld oplever jeg en øget tendens til, at klagerne er koncentreret omkring færre borgere. Borgerne henvender sig altså igen med nye klager, efter den første problematik er blevet løst. Jeg er nysgerrig på denne tendens, da vi som organisation gerne skal være i stand til at lære af vores fejl og genoprette det gode samarbejde, når der er foregået noget u hensigtsmæssigt. Det kan også tyde på at, det første tillidsbrud ikke rigtigt bliver adresseret i genopretningen, og samarbejdet derfor ikke kommer tilbage på rette spor.

Beretningen tager udgangspunkt i de borgerhenvendelser, der har været i 2019 og i de erfaringer og indtryk, som jeg har fået i min daglige gang i organisationen. Den sætter fokus på de u hensigtsmæssigheder i sagsbehandlingen eller i samarbejdet mellem borgere og Lejre Kommune, som der har været flest af eller som har gjort særligt indtryk på mig i det forgange år

På denne baggrund er mine anbefalinger til det kommende år:

1. Fortsat fokus på at inddrage borgeren i sagsarbejdet
2. Fokus på at notatpligten overholdes og der laves objektive og klare notater
3. Fokus på læringskultur og åbenhed om fejl i sagsarbejdet

### 3 Hvordan arbejder borgerrådgiveren?

Formålet med borgerrådgiverens funktion er:

- at styrke dialogen mellem borgerne og Lejre Kommune
- at tilbyde uafhængig vejledning til borgerne
- at behandle klager over sagsbehandlingen

Borgerrådgiverfunktionen skal ikke efterprøve afgørelser truffet af organisationen. Det er ankeinstanser, som f.eks. Ankestyrelsen, der har denne kompetence. Som regel er det imidlertid sådan, at hvis samarbejdet og dialogen bliver genoprettet, så er borgeren ikke længere interesseret i at klage over afgørelsen, og sagen bliver løst uden at blive videresendt til klagesystemet. Dette er ikke et mål i sig selv, men det siger noget om, at hvis borgeren er tilfreds med forløbet, så er borgeren mindre tilbøjelig til at klage over afgørelsen. Tilliden er genoprettet.

Med henblik på at forbedre kvaliteten af sagsarbejdet i mødet med borgerne har det fra 2018 været et ønske fra organisationens og politikernes side, at der er et øget fokus på den forebyggende og forbedrende indsats i organisationen. Denne del fylder ca. halvdelen af min arbejdstid og indebærer, at borgerperspektivet inddrages i diverse udviklingstiltag. At der organisatorisk er prioriteret en ansættelse af en projektdirektør til at implementere visioner og strategier for kernevevelfærden, har samtidig givet mig en stærkere platform for at skabe læring ind i organisationen på baggrund af borgernes henvendelser.



# 4 anbefalinger

## 4.1 Fortsat fokus på at borgeren inddrages i sagsarbejdet

Borgernes inddragelse i sagsbehandlingen var også en anbefaling i sidste års beretning. Det er noget, som organisationen har arbejdet med de seneste år; hvor bl.a. "Pejlemærker for samarbejdet om kernevelfærden" er styrende i de organisatoriske udviklingstiltag, der igangsættes. Jeg har det seneste år hørt fra borgere, at de har bemærket en ændret måde, hvorpå de er blevet inddraget i sagsbehandlingen. Bl.a. udtalte en borger, efter at have været til det første møde i "Din indgang" (projekt med helhedsorienteret sagskoordination), at det var det bedste møde med kommunen, som vedkommende havde haft nogensinde.

Det er positivt, at nogle af de etablerede udviklingstiltag opleves som en bedring. Når jeg alligevel vælger at anbefale et fortsat fokus på inddragelse af borgeren, er det fordi borgernes inddragelse i deres egen sag er helt grundlæggende for, at der i fællesskab udarbejdes løsninger, der er holdbare, og som giver mening for borgeren. Det er desværre ikke altid, at det lykkes.

### Eksempel 1

*Et forældrepar henvender sig til borgerrådgiveren, da de ikke kan forstå, at der skal udarbejdes en børnefaglig undersøgelse. I afgørelsen om den børnefaglige undersøgelse sættes der spørgsmålstejn ved forældrenes evne til at tage imod støtte til deres barn, da de gentagende gange ikke har taget imod den tilbudte støtte. Forældrene har ikke været kontaktet inden afgørelsen om at få udarbejdet en børnefaglig undersøgelse mhp. at få forklaret formålet med en sådan undersøgelse. Forældrene har svært ved at se, hvilken støtte de gentagende gange skulle have afvist. Det eneste de oplever at have modsat sig er, at barnet skulle starte i institution, da det iflg. den behandlende ergoterapeut ikke er sandsynligt, at barnet på dette tidspunkt ville kunne kapere det sociale samspil med flere børn ad gangen.*

I dette eksempel oplever forældrene sig mistænkeliggjort og sat i bås, når de har forsøgt at skærme deres barn ud fra de anbefalinger, de har modtaget fra fagfolk. De oplever ingen nysgerrighed på deres perspektiv eller på hvorfor de handler, som de gør. Det er nedbrydende for samarbejdet og tilliden og skaber modstand.

For at borgeren kan være en aktiv part i at sætte mål for en given indsats, skal der være et tillidsfuldt samarbejde af høj kvalitet. Tillid kan der ikke træffes afgørelse om. Det er noget, sagsbehandleren skal gøre sig fortjent til ved at lytte, være professionel, fagligt vidende og kende juraen. Jeg har set eksempler på, hvor det lykkes godt. Hvor sagsbehandleren insisterer på samarbejdet og gennemsigtighed og inviterer til en åben dialog, også når borgeren er utilfreds med sagsbehandlingen. Dette er effektivt til at nedtrappe konflikter.

### Anbefalinger til borgerens inddragelse i sagsarbejdet

Det anbefales fortsat ledelsesmæssigt at have fokus på borgerens inddragelse i sagsarbejdet for at sikre, at afgørelser og indsatser iværksættes med god effekt. Der er allerede gode eksempler på, hvor det fungerer, og derfor anbefales det, at der gøres mere af det, der virker.

Ledelsen kan sikre, at tankegangen bag udviklingsprojekter som "Din indgang", "Fælles om familierne", udvikling af model for tværfaglige møder hvor borgerne deltager, værktøjer som "Familedialog" samt indsatser som "Der findes et sted, hvor vi taler sammen" implementeres i den daglige praksis i hele organisationen. Disse indsatser er alle sammen gode eksempler på, at borgerens egen viden, motivation og ressourcer er og bør være omdrejningspunktet for sagsbehandlingen.



## 4.2 Notatpligten

Notatpligt, journalisering og dokumentation kan hurtigt blive parret sammen med bureaukrati, der i disse år ofte står i modsætningsforhold til "Bedre tid til Kerneopgaverne". Formålet med dokumentationen bygger dog på grundlæggende og vigtige hensyn – både til borgerne og til organisationen: Det er med til at sikre åbenhed og gennemsigtighed i forvaltningen og sikre kontinuitet f.eks. ved sagsbehandlerskifte. Notatpligten er også nødvendig, når der skal følges op på, om det er den rette indsats, der er iværksat, og om den evt. skal justeres. Og hvis et forløb er gået galt, kan notatpligten give organisationen bedre mulighed for at afdække, hvad der er sket.

### Eksempel 2

*Efter et tværfagligt møde bliver der sendt et referat, hvor der står, at en medarbejder har ansvaret for at udarbejde en handleplan, hvor den tværfaglige indsats skal koordineres. Borgeren rykker adskillige gange for fremskridt i sagen både på telefon og på mail i løbet af de efterfølgende måneder. Ingen af disse henvendelser noteres eller journaliseres, den tværfaglige indsats koordineres ikke og handleplanen bliver ikke lavet. Da borgeren klager til afdelingslederen knap syv måneder senere, afvises klagen med henvisning til, at der allerede ydes den relevante støtte, og yderligere hjælp skal findes i et andet center.*

Hvis sagsbehandleren i det ovennævnte eksempel havde noteret og journaliseret samtlige af de gange, hvor borgeren havde kontaktet sagsbehandleren med henblik på at få koordineret hjælpen, så var det muligt, at borgeren ville være blevet mødt på en anden måde i sin klage.

### 4.2.1 Notatpligt ifm. underretninger

Der har de seneste år været adskillige sager på landsplan om erstatninger i børnesager på baggrund af, at myndigheden har handlet for sent til trods for adskillige underretninger. Myndigheden skal inden for 24 timer efter modtagelsen af en underretning registrere og vurdere, om der er behov for at iværksætte akutte foranstaltninger. I disse sager er notatpligten altafgørende for at dokumentere, hvilke faglige vurderinger der er lagt til grund, hvis der er undladt at handle. Det giver samtidig barnet mulighed for at få indblik i sin barndom, når barnet bliver voksen.

### Eksempel 3: Eksempel på sådan en vurdering

*"På baggrund af underretningen modtaget fra XX, vurderes det ikke, at barnets sundhed eller udvikling er i akut fare. Af underretningen fremgår det, at der ses højt konfliktniveau mellem forældrene, og at der er bekymring for, om mor kan varetage omsorgen for børnene, fordi hun er så fokuseret om egen tilstand og egne interesser. På baggrund af ovenstående er det vurderet, at der ikke er behov for at iværksætte akutte foranstaltninger".*

I vurderingen er det ikke begrundet, hvorfor barnets sundhed eller udvikling ikke er i akut fare. Det er alene noget der konstateres. Det fremgår ikke, om der er iværksat støtte, der arbejder med den nævnte problematik. Det fremgår heller ikke, om sagsbehandleren har en forudgående viden om barnet, der sammenholdt med karakteren af underretningen, gør, at der samlet set ikke er behov for at handle akut. Kort sagt, der er ingen dokumentation for, hvorfor myndigheden ikke handler akut. Hvorvidt vurderingen er korrekt eller ej, skal jeg ikke udtale mig om. Men hverken myndigheden eller barnet vil senere i livet kunne genskabe, hvorfor der ikke blev handlet akut, på baggrund af dette notat.



## 4.2.2 Referater

Der bliver holdt mange møder med borgere i organisationen. Her kan et referat tydeliggøre de aftaler, der indgås, så der er klarhed over hvad der er blevet aftalt, og hvem har ansvaret for at handle. Jeg møder borgere, der først får referaterne tilsendt, flere måneder efter mødet er afholdt, hvilket gør det svært at huske, hvad der blev sagt og derfor mindsker muligheden for at kommentere på referatet. Der er også borgere, der oplever, at det er medarbejderes subjektive ord, der bruges i referatet, i stedet for hvad borgeren reelt har sagt. Det er vigtigt, at referater bliver lavet så objektivt beskrivende som muligt, samtidig med at det tydeligt fremgår af referatet, når der er tale om de faktiske forhold (hvad der er blevet sagt og besluttet) eller fortolkninger på det som er sagt og sket under mødet.

### Eksempel 4: Eksempler fra referater

- *Efter et besøg hos en borger noteres det: "Ikke meget snak, men umiddelbart god stemning"*
- *Efter et møde med en borger noteres det: "borgeren var tydeligt oprevet"*
- *Efter et møde med to borgere noteres det: "Borgerne var tydeligt tilbageholdende med at tale om noget som helst, da vi kunne spore en usikkerhed om, hvad oplysninger bliver brugt til"*

Det er forskelligt fra person til person, hvad der lægges i sådanne vurderinger, og det er svært som borger at sætte spørgsmålstegn ved vurderingerne, når de ikke er underbyggede med observationer. Hvordan ses den gode stemning, hvordan var borgeren oprevet, og hvordan spores en tilbageholdenhed eller usikkerhed? Der er f.eks. stor forskel på, om en borger vurderes som truende eller vred, og en sådan vurdering vil være forskellig fra person til person. Men hvis det er underbygget med konkrete eksempler på, hvad der bliver sagt eller observeret, så bliver det tydeliggjort.

### Anbefalinger til notatpligten

Det anbefales, at ledelsen sikrer at medarbejderne er opmærksomme på pligten til at notere i sagerne. Både sagernes faktiske oplysninger, eksterne vurderinger og andre væsentlige sagsbehandlingskridt. Der skal fokus på, at det noterede hovedsageligt er objektivt og konkret, samtidig med at det tydeligt fremgår, hvornår det er objektive observationer, og hvornår der er tale om egne tolkninger. Mundtlige oplysninger skal noteres, og generelt skal der noteres snarest muligt. Referater skal sendes ud hurtigst muligt, så borgeren har en reel mulighed for at kommentere på det efterfølgende.



### 4.3 Fokus på læringskultur og åbenhed om fejl i sagsarbejdet

I mange af de tilfælde hvor borgeren henvender sig til mig, sker det efter, at alliancen mellem borgeren og medarbejderen er ophørt. Tilliden er væk, og kommunikationen er brudt sammen. Det vanskeliggør borgerinddragelsen og udfordrer samarbejdet imellem de to parter. I nogle tilfælde kan der være tale om borgere i udsatte positioner, der, pga. en vanskelig situation, har en adfærd eller kommunikationsform, der ikke inviterer til samarbejde. Her er der behov for professionalisme, tålmodighed og forståelse. Medarbejderne skal have de nødvendige redskaber til at fortsætte en respektfuld kommunikation og være opmærksomme på, hvad det er for en situation borgeren befinder sig i, så kommunikationen tilpasses hertil.

#### *Eksempel 4*

*En medarbejder ringer til en borger lige før juleferien for at give mundtlig besked om en afgørelse til ugunst for borgeren, inden den skriftlige afgørelse bliver sendt. Da medarbejderen får kontakt til borgeren, er denne på skadestuen efter et overfald, hvor borgeren har fået en hjernerystelse. Selv om borgeren forklarer om situationen, vælger medarbejderen at gå videre med sit ærinde og fortæller om selve afgørelsen.*

Da borgeren henvender sig til mig, er det med en anke over, at medarbejderen manglede forståelse og omsorg for den situation, som borgeren befandt sig i. Borgeren beklager sig også over, at medarbejderen i telefonsamtalen ikke kan forklare, hvad der ligger til grund for afgørelsen, men i stedet henviser til den skriftlige afgørelse, der vil blive sendt efterfølgende. Endelig fremmer det ikke tilliden og det gode samarbejde, at henvendelsen sker lige før en lang juleferie, hvor borgeren ikke har mulighed for at komme i kontakt med medarbejderne eller den pågældende afdeling i mange dage.

Dette eksempel er inddraget som demonstration af, hvordan vi kan lære af, når noget går galt – i dette tilfælde kommunikationen, situationsfornemmelse og indlevelse i borgerens situation. Handlingen med at ringe op inden en afgørelse til ugunst for borgeren bliver sendt, er helt i tråd med det som er politisk vedtaget. Dog skal der i situationen kunne begrundes for afgørelsen. Alligevel går det galt fordi borgeren har brug for noget helt andet i den pågældende situation. Når der ringes om en afgørelse til ugunst for borgeren, kan det være en uvelkommen besked at få. Det kan derfor være konstruktivt at spørge borgeren, om det er et godt tidspunkt at tale på. Borgeren behøver ikke at være på skadestuen, for at det er uhensigtsmæssigt at have en så privat samtale. Det kan også bare være, hvis borgeren er ude at handle.



### 4.3.1 Åbenhed om fejl

Hvis en afdeling erkender en fejl eller uhensigtsmæssighed, på baggrund af en klage til borgerrådet, er de ofte gode til at rette op på det. F.eks. ved at ændre tilgangen til borgeren, lave om på en arbejdsgang eller tydeliggøre en begrundelse i en afgørelse, der er til ugunst for borgerne. Det sker desværre ikke altid, at borgeren får besked om den læring, som organisationen har fået.

Andre gange rettes der op, men uden at afdelingen erkender fejlen overfor borgeren. F.eks. ved at ændre en afgørelse, men uden at forklare hvorfor. Det er min oplevelse, at det er vigtigt at inddrage borgerne, når der er begået en fejl.

Der kan ske fejl i sagsbehandlingen, men hvis vi ikke ser indad og får reflekteret over, hvorfor og hvordan det gik galt, så risikerer vi, at vi gentager fejlene. Med en tillidsbaseret sagsbehandling, hvor vi ærligt tør kigge på det, der ikke virker, og reflektere over egen praksis, kan vi i fællesskab med borgere og tværfaglige samarbejdspartnere blive klogere og bedre. Hvis ikke vi gør det, har jeg erfaret, at borgeren henvender sig igen efter noget tid, pga. samarbejdet er brudt sammen på ny.

Kommunaldirektør Inger Marie Vynne nævnte i sin nytårstale, at alle medarbejdere i kommunen skal turde have professionel tvivl, for den gør os bedre til at lytte og være åbne over for andre input. Tvivl og usikkerhed er nødvendig for læring og fagligt udvikling, så det er en faglig tilgang jeg hilser velkommen.

#### **Anbefalinger vedr. fokus på læringskultur og åbenhed om fejl i sagsarbejdet**

Der har de sidste to år været iværksat nogle kompetenceudviklingsforløb for at klæde medarbejderne på til at håndtere, hvis dialogen bliver svær eller konfliktfyldt. Der kan med fordel være ledelsesmæssig opmærksomhed på, at metoderne fra disse kurser anvendes og udbredes på tværs i afdelingerne, til de medarbejdere der ikke har været på kursus.

Det anbefales at øge det ledelsesmæssige fokus på den professionelle tvivl, hvor medarbejderne styrkes i at stille reflekterende og nysgerrige spørgsmål til hinandens og egen praksis. Hvis der har været begået fejl eller uhensigtsmæssigheder, så skal en genopretning også inkludere information til borgeren. Det er positivt at notere, at organisationen er gået i gang med et udviklingstiltag, hvor medarbejderne skal være med til at analysere på uhensigtsmæssige arbejdsgange og utilsigtede tillidsbrud med borgerne for at sikre en bedre læringskultur.





## 5 Opfølgning på anbefalingerne fra 2018

I beretningen fra 2018 kom jeg med tre anbefalinger. Generelt set har jeg oplevet, at mange af de relevante afdelinger har inviteret mig ud på personale- eller teammøder for at fortælle om og udbyde anbefalingerne. Jeg vil herunder følge op på, hvordan jeg har oplevet udviklingen:

### 5.1 Borgerens inddragelse i sagsarbejdet

Der er arbejdet med flere udviklingstiltag, ligesom der har været øget fokus på de fire "Pejlemærker for samarbejdet om Kernevelfærden". Jeg har hørt både medarbejdere og borgere give udtryk for en forandring, hvilket er positivt. Jeg oplever i den forbindelse en stærkere identificering med en "Lejremodel", hvor samarbejdet med borgerne er særdeles fremherskende. Til gengæld ser jeg en udfordring i borgerinddragelsen, hvis samarbejdet er konfliktfyldt, så der skal også fremadrettet være fokus på denne del af sagsarbejdet med nysgerrighed og åbenhed.

### 5.2 Vejledningspligten overfor borgeren

Jeg har set et tydeligt øget fokus på vejledningspligten det forgangne år. Både på at der bliver givet vejledning, men lige så vigtigt at det bliver givet på en, for borgeren relevant måde, så de forstår vejledningen. Antallet af henvendelser med en vejledningsproblematik er faldet betydeligt i forhold til sidste år, og generelt hører jeg medarbejderne være meget opmærksomme på at få oplyst borgerne om deres ret og pligt.

### 5.3 Sagsbehandlingstid og manglende svar til borgeren

Mit første år fik jeg en del henvendelser om borgere, der ikke kunne komme i kontakt med deres sagsbehandlere til trods for gentagende forsøg på kontakt. Borgerne forstod ikke, hvad der skete i deres sagsbehandling og oplevede, at sagsbehandlingen trak ud. Denne type af henvendelser har jeg fået færre af (et fald fra 23 % i 2018 til 18 % i 2019). Især oplever jeg, at medarbejderne er blevet bedre til at ringe tilbage og give vejledning om sagsforløbet, så borgerne har en forståelse for, hvorfor sagsbehandlingen trækker ud. Det er dog fortsat en stor procentdel af klagerne, der handler om, at sagsbehandlingen trækker ud, hvilket muligvis kan bunde i, at medarbejderne har travlt.

## 6 Bilag: Talmateriale

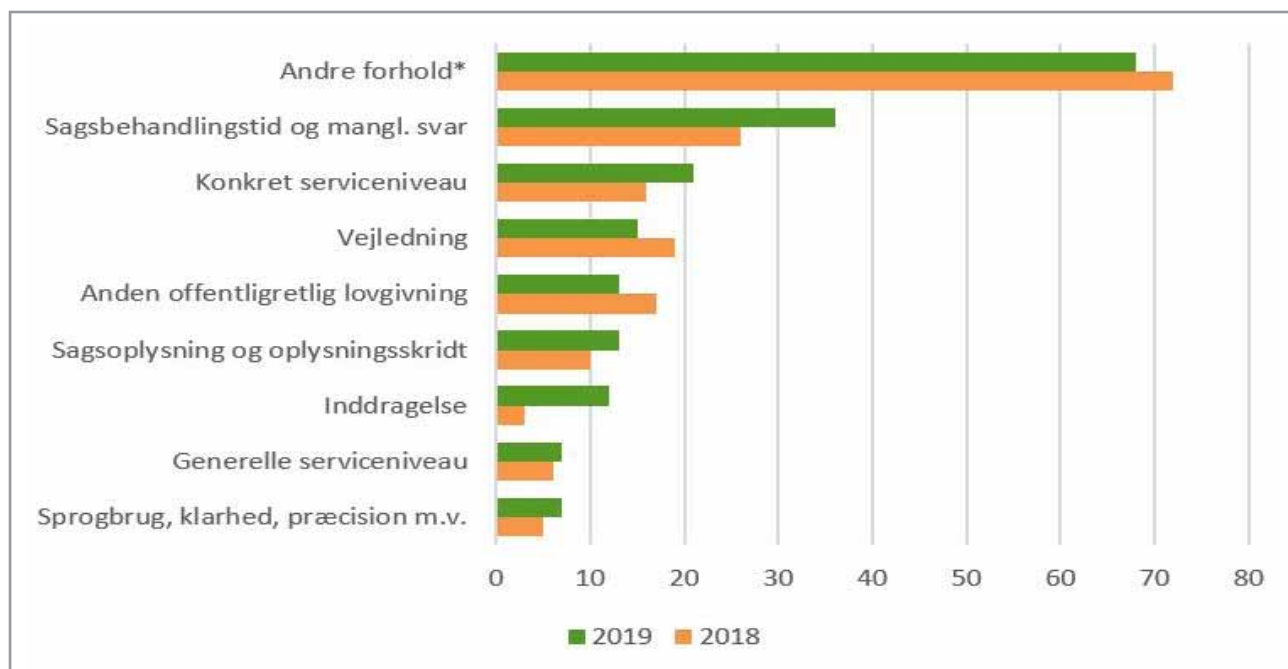
Der bliver ført statistik over de henvendelser, der kommer til borgerrådgiveren, hvor der både registreres antal og typer af henvendelser. Antallet af henvendelser til borgerrådgiveren repræsenterer en meget lille del af den samlede borgerkontakt med Lejre Kommune. Hvor mange der henvender sig til borgerrådgiveren, hænger bl.a. sammen med kendskabet til funktionen og ikke nødvendigvis sammen med kvaliteten af det sagsarbejde, der bliver udført i organisationen. Datamængden er så lille, at det ikke er muligt at konkludere noget generelt om sagsbehandlingen i Lejre Kommune. Til gengæld er det muligt at udlede noget om, hvilke forhold der giver anledning til klager og henvendelser til borgerrådgiveren.

I 2019 er der 130 forskellige borgere, der har henvendt sig med 192 forskellige problemstillinger. En borger kan godt henvende sig med flere forskellige problemstillinger, enten på samme sag eller på flere forskellige sagsforløb. Hvis det vedrører samme sag, så bliver det registreret som en hovedsag og en følgesag. I langt de fleste henvendelser, vil der kunne registreres adskillige følgesager, men for ikke at få et kunstigt højt sagsantal, registreres der kun følgesager, hvis det er problemstillinger af en vis tyngde.

Nedenfor er tallene for 2019 opført. Jeg har skrevet det tilsvarende tal for 2018 i parentes.

- 130 forskellige borgere har henvendt sig til borgerrådgiveren. (132)
- Der er registreret 192 forskellige problemstillinger (174)
- Ca. 79 % af sagerne har været klageforhold - 151 sager. (70 % - 123 sager)
- Klageforholdene er fordelt på 164 forskellige sagsforløb (hovedsager) og 28 følgesager (113 hovedsager og 10 følgesager)
- De resterende 21 % er hovedsageligt: (30%)
  - vejledning som jeg har givet 8 % (16%)
  - vejvisning og videreformidling til organisationen 6 % (13%)
  - orientering om en oplevelse med organisationen 5 % (4 %)

## Liggende søjlediagram over typer af klagesager hos borgerrådgiveren

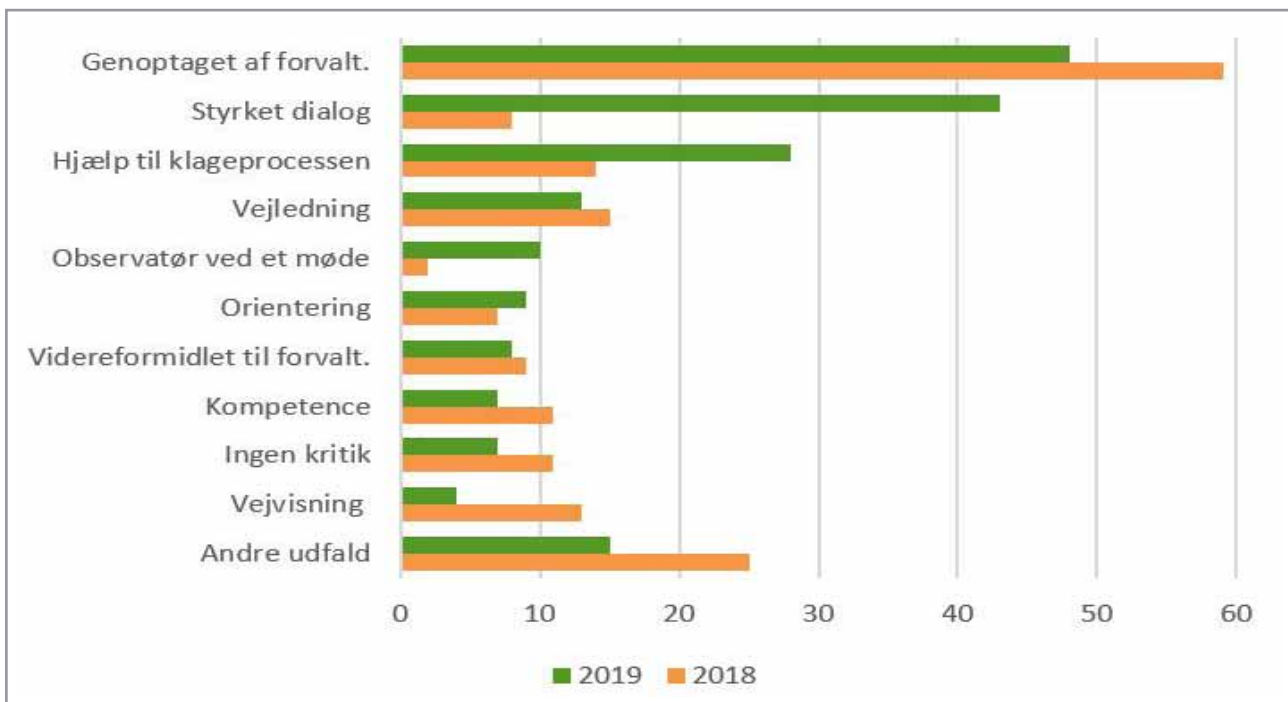


\* Andre forhold dækker over 68 forskellige problemstillinger fordelt på 26 forskellige typer; f.eks. aktindsigt, partshøring, koordineret indsats, åbenhed og tillid, orientering om sagens gang og status.

Selv om der er flere sager med "lang sagsbehandlingstid og manglende svar", så hører jeg færre klager over, at det ikke er muligt at få kontakt til sagsbehandleren. Der er dog fortsat utilfredshed med, at sagsbehandlingen er lang.

I 2018 var manglende inddragelse ofte en underliggende problemstilling på andre registrerede forhold. I 2019 har der været øget fokus på problemstillingen om manglende inddragelse, hvilket har givet en øget registrering.

## Liggende søjlediagram over udfaldet af klagesagerne hos borgerrådgiveren



\*\* Andre udfald dækker over 15 forskellige problemstillinger fordelt på 9 forskellige udfald; f.eks. kritik, løst ved borgerrådgiveren, afvist på grund af forældede forhold eller forbedringsforslag.

Registreringen afspejler, at jeg i løbet af det sidste år har fået større indsigt i området. Således er færre sager blevet registreret som "genoptaget af forvaltningen" og flere som "styrket dialog" og "hjælp til klageprocessen". Grunden er at en stor del af mit arbejde går med at genoprette dialogen imellem borgeren og organisationen. Oftest genoptages sagen af forvaltningen efter dialogen er blevet styrket, eller efter jeg har hjulpet borgeren med at fremføre en klage. Jeg har i 2019 derfor ændret registreringen således, at udfaldet på sagerne nu bliver registreret som min første indsats.



**Lejre**  
**Kommune**

Lene Munck Vilstrup  
Borgerrådgiver  
Marts 2018

Tlf. 46 46 44 20  
[borgerraadgiveren@lejre.dk](mailto:borgerraadgiveren@lejre.dk)