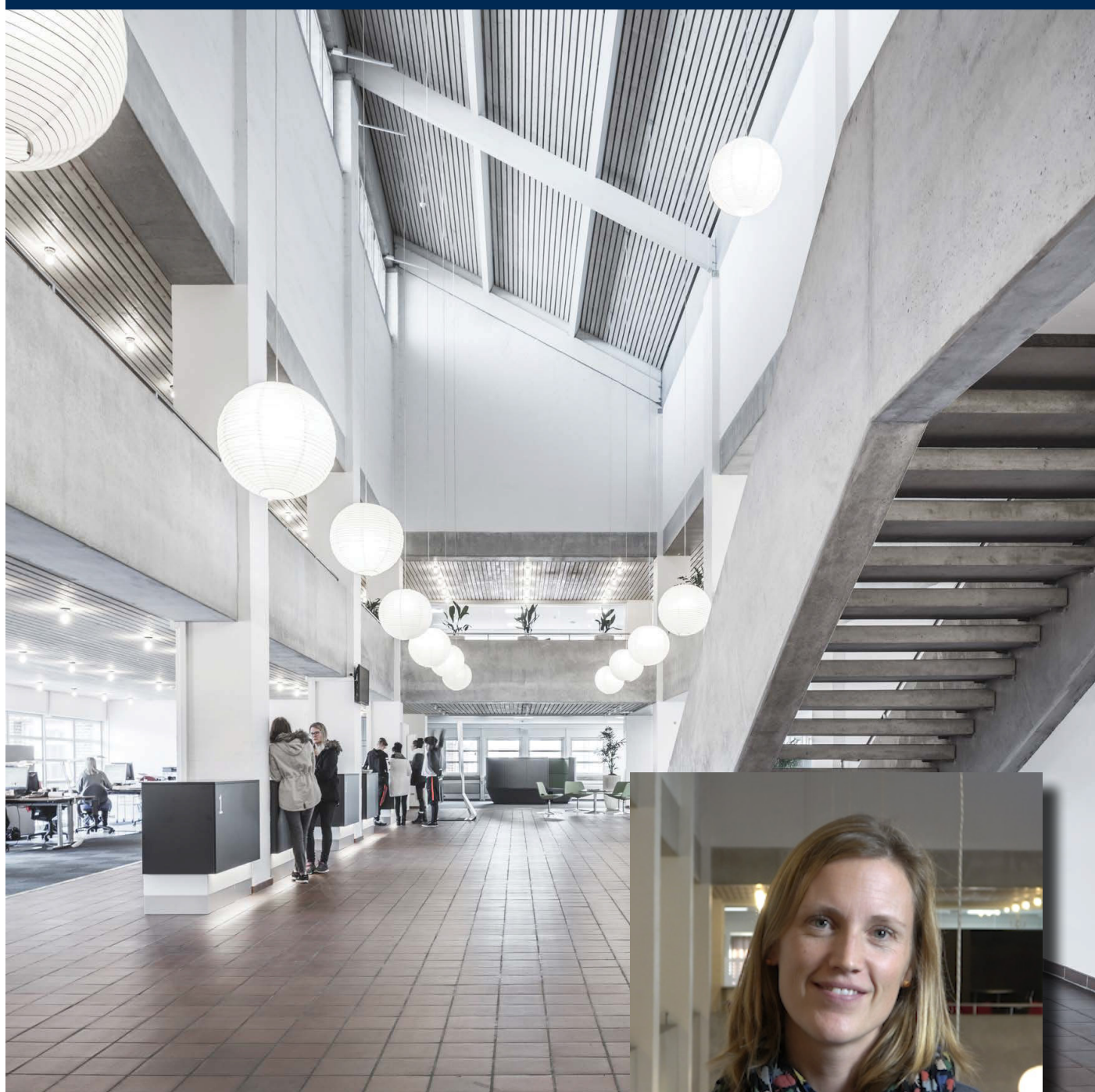


# Borgerrådgiverens beretning 1. november 2018 - 31. oktober 2019



## Indhold

Borgerrådsgiverens beretning 2019.....	2
Siden sidst.....	3
Borgernes holdning til funktionen .....	4
Antal sager og fordeling .....	4
Fordeling af sager på direktørområde .....	5
Fordeling af sager på afdelinger.....	5
Sagstyper .....	6
Borgerrådsgiverens behandling .....	6
Styrket retsstilling for borgeren .....	7
Anbefalinger .....	8
Anbefaling 1: Styrk samarbejdet på tværs af forvaltninger.....	8
<i>Eksempler – behov for styrket samarbejde</i> .....	9
Anbefaling 2: Styrk kommunikation med og vejledning af borgere .....	10
<i>Inspiration - Styrket borgerkontakt</i> .....	11
Kort resume af klagesager:.....	12
<i>Udtalelse i anledning af klage over sagsbehandlingen i forbindelse med fratagelse af tilskud til merudgifter m.v. vedr. xx (Børn og Familie):</i> .....	12
<i>Udtalelse i anledning af klage over sagsbehandling i forbindelse med spørgsmål vedr. hegn opført uden for skel (Teknik og Miljø):</i> .....	13
<i>Udtalelse i anledning af klage over sagsbehandling i forbindelse med ansøgning om merudgift og udarbejdelse af BHU (Børnehandicapudredning) (Børn og Familie):</i> .....	14
<i>Udtalelse i anledning af klage over sagsbehandlingstid ifm. forældrehandleplan m.v. (Børn og Familie):</i> .....	15

## Borgerrådgiverens beretning 2019

Dette er min anden beretning som borgerrådgiver i Tønder Kommune. Jeg afgav min første beretning i november 2018 efter at have varetaget borgerrådgiverfunktionen i ca. et halvt år.

Det forgange år har igen budt på stor imødekommenhed fra forvaltningen såvel som taknemmelighed fra et overvejende flertal af de borgere, jeg har serviceret. Begge dele er med til at gøre mig meget tilfreds i min funktion og jeg er derfor glad for, at det er blevet besluttet, at forlænge borgerrådgiverfunktionen.

I de kommende afsnit går jeg nærmere i detaljer med antal og typer af de sager, jeg har behandlet. Som vedtægterne for borgerrådgiverfunktionen i Tønder Kommune foreskriver, kommer jeg også med nogle anbefalinger, som kan bruges konstruktivt til at skabe læring i organisationen. Anbefalingerne bygger på de iagttagelser, jeg har gjort mig som bindeled mellem borger og forvaltning.

Hovedbudskabet i disse iagttagelser er samarbejde og kommunikation. Her tænker jeg på samarbejdet mellem de forskellige forvaltningsafdelinger samt kommunikationen med borgere. I mange tilfælde er det efter min opfattelse manglende eller utilstrækkeligt samarbejde og kommunikation, der får sagerne til at havne på mit bord.

Jeg har stor respekt for det arbejde, som medarbejderne i Tønder Kommune udfører, og jeg er naturligvis opmærksom på, at de sager, som jeg ser, udgør et fåtal af kommunens samlede antal sager, hvor størstedelen af sagerne formentlig løses rigtig godt i samspil mellem borger og forvaltning.

Jeg tror dog også, at det er muligt, at forbedre borgerservicen ved at have fokus på nogle af de ting, jeg anbefaler i denne beretning.

God læselyst

Mette Garder Jensen  
Borgerrådgiver

## Siden sidst

Nærværende beretning dækker perioden 1. november 2018 til 31. oktober 2019. Perioden har budt på et varierende antal henvendelser, hvor særligt august måned var stille og gav mig anledning til at overveje alternative måder at nå ud til borgerne på.

Jeg har derfor fra 1. september 2019 hver mandag eftermiddag siddet på et af Tønder Kommunes fire biblioteker, samtidig med at vi har skruet op for annonceringen for borgerrådgiveren i de lokale aviser.

Jeg vurderer, at det fortsat er vigtigt at besøge de forskellige forvaltningsafdelinger og fortælle om min rolle, for at forbedre forvaltningens kendskab til funktionen og udvikle samarbejdet mellem forvaltning og borgerrådgiver. I september var jeg i praktik i Kontanthjælp og Ressource og deltog også på et rehabiliteringsteamøde.

Det var meget positivt at komme tæt på medarbejdere og arbejdsgange, og jeg oplever, at det har en positiv betydning for samarbejdet, at vi opnår mere kendskab til og forståelse for hinandens arbejdsområder og skaber nogle relationer, som også øger motivationen til at samarbejde.

Derudover var det berigende at opleve, at der er rigtig mange sager, som løses godt og i god forståelse mellem forvaltning og borgere. De sager, som når mig, er typisk sager, hvor der er utilfredshed eller manglende tillid mellem borgere og forvaltning, og min beretning skal naturligvis læses i lyset af dette.

Jeg vil fortsat tage initiativ til at komme i praktik i flere forvaltningsafdelinger og håber, forvaltningen har lyst til at have mig på besøg.

Jeg står også fortsat til rådighed for frivillige og sociale organisationer mhp. at komme ud og møde borgerne og fortælle, hvad de kan bruge mig til.

Jeg har også brugt tid på at udvide mit netværk ift. flere frivillige aktører i Tønder Kommune. Vi vurderer, at det kan være værdifuldt at henvise til hinanden, for at give borgerne den bedst mulige service. Det drejer sig bl.a. om Frivilligcenteret, Sozialdienst, Bosætningskonsulent og landdistriktskoordinator, samt den nyåbnede lokalafdeling Home-Start Tønder, som yder støtte til småbørnsfamilier under pres.

Derudover har jeg gennem hele året deltaget i netværksmøder i Jysk og Sydjysk netværk for borgerrådgivere samt årsmødet for samtlige borgerrådgivere i Danmark.

Der er nu 40 kommuner i Danmark, som har ansat eller tilknyttet en borgerrådgiver.

## Borgernes holdning til funktionen

Jeg oplever generelt, at borgerne er glade for den service, jeg som borgerrådgiver tilbyder dem.

Jeg oplever dog også et behov for at være tydelig i orienteringen til borgerne om, at jeg ikke har kompetence til at ændre forvaltningens faglige afgørelser.

Som det fremgår af borgerrådgiverens vedtægt, skal jeg bidrage til at sikre borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed. Dette sker bl.a. ved at være med til at sikre, at forvaltningen overholder forvaltningsret, god forvaltningsskik samt internt fastsatte retningslinjer og politikker.

Borgerne har i nogle tilfælde en forventning om, at jeg kan omgøre forvaltningens afgørelser, og sikre dem et andet resultat i sagen. Det rækker borgerrådgiverens kompetence som udgangspunkt ikke til.

Jeg kan primært være med til at sikre de processuelle rammer, samspillet mellem forskellige forvaltningsafdelinger, samt at alle relevante hjælpemuligheder er undersøgt.

Derudover rådfører jeg mig med de eksterne eksperter, som er til rådighed for vejledning og sparring, heriblandt f.eks. Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet.

## Antal sager og fordeling

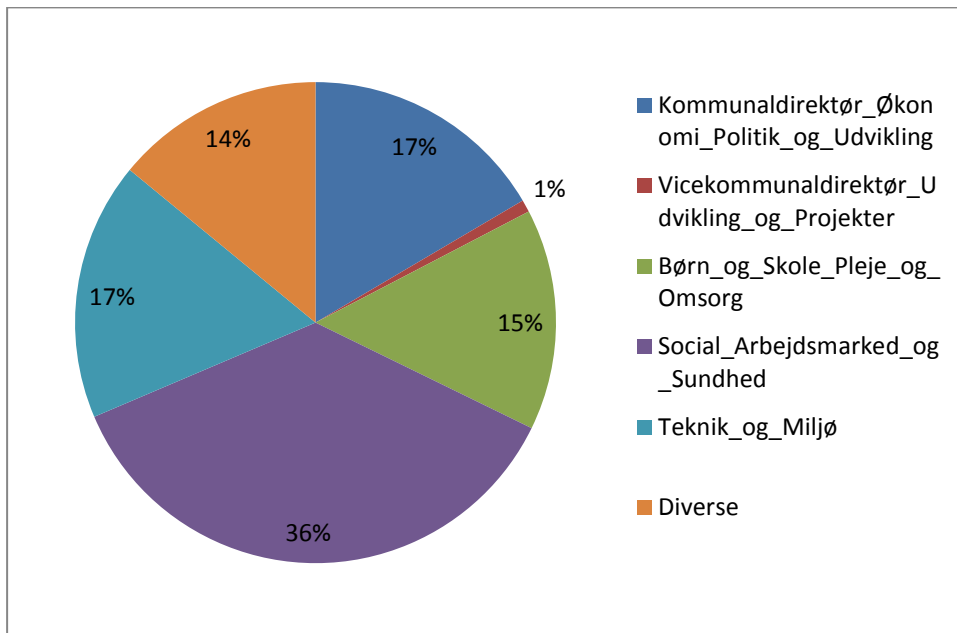
Der har i perioden været 112 henvendelser, hvoraf de ni indeholdt flere emner. Dvs. i alt 121 sager.

Det bemærkes, at der i perioden har været en omstrukturering af direktørområder. Sagerne er placeret under det område, hvor de organisatorisk hører til på nuværende tidspunkt, hvilket ikke nødvendigvis er det samme område, som de hørte under, da jeg behandlede sagen.

Fordelingen på fag- og direktørområder siger ikke nødvendigvis noget om, at der er flere problemer på ét direktørområde end et andet, da henvendelserne er af meget forskellig karakter og spænder fra et simpelt behov for vejvisning, til den mere krævende vejledning og til sidst de tungere sager, hvor borgeren har brug for hjælp til at klage over forvaltningens afgørelse, eller hvor borgeren klager til mig over sagsbehandlingen i forvaltningen.

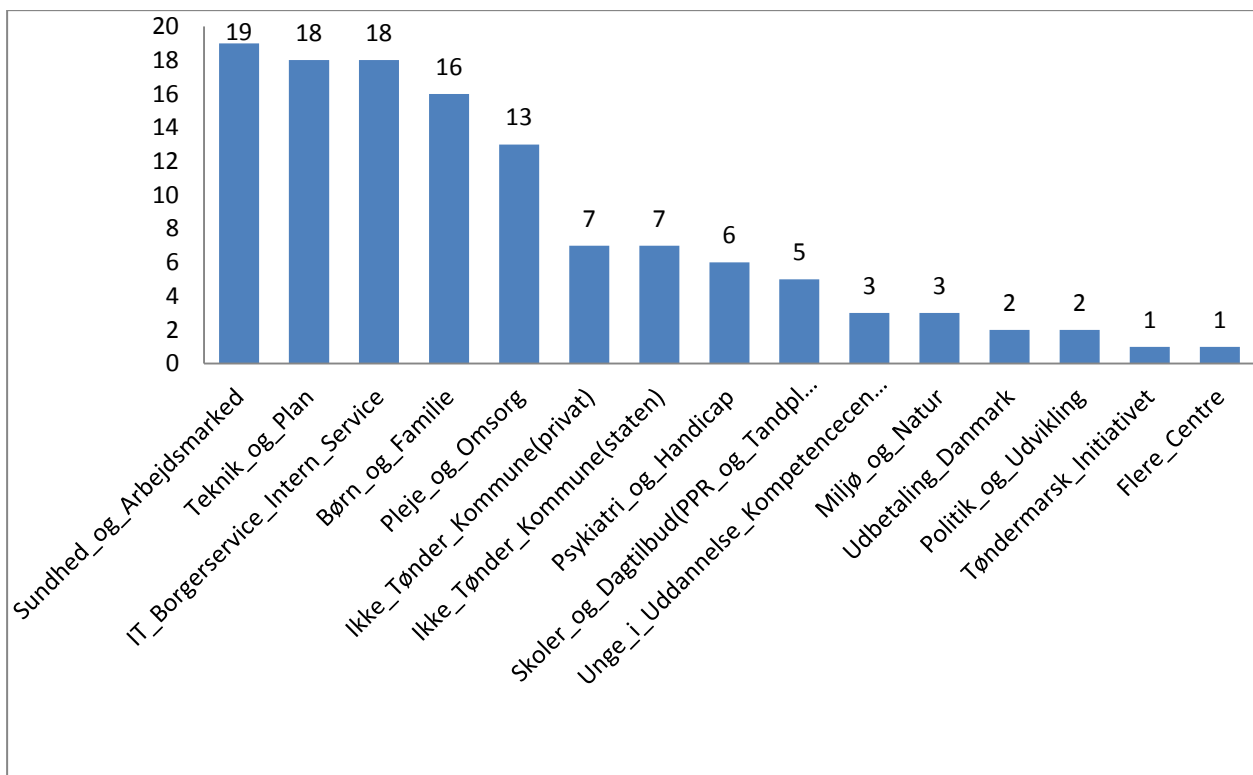
Derudover har der været fem interne henvendelser, hvor jeg er blevet kontaktet af medarbejdere fra forvaltningen og har sparret omkring konkrete sager og i et tilfælde deltaget i en besigtigelse.

## Fordeling af sager på direktørområde



Kategorien "Diverse" omhandler det, som falder uden for Tønder Kommune, dvs. Staten, Privat, Udbetaling Danmark etc.

## Fordeling af sager på afdelinger



## Sagstyper

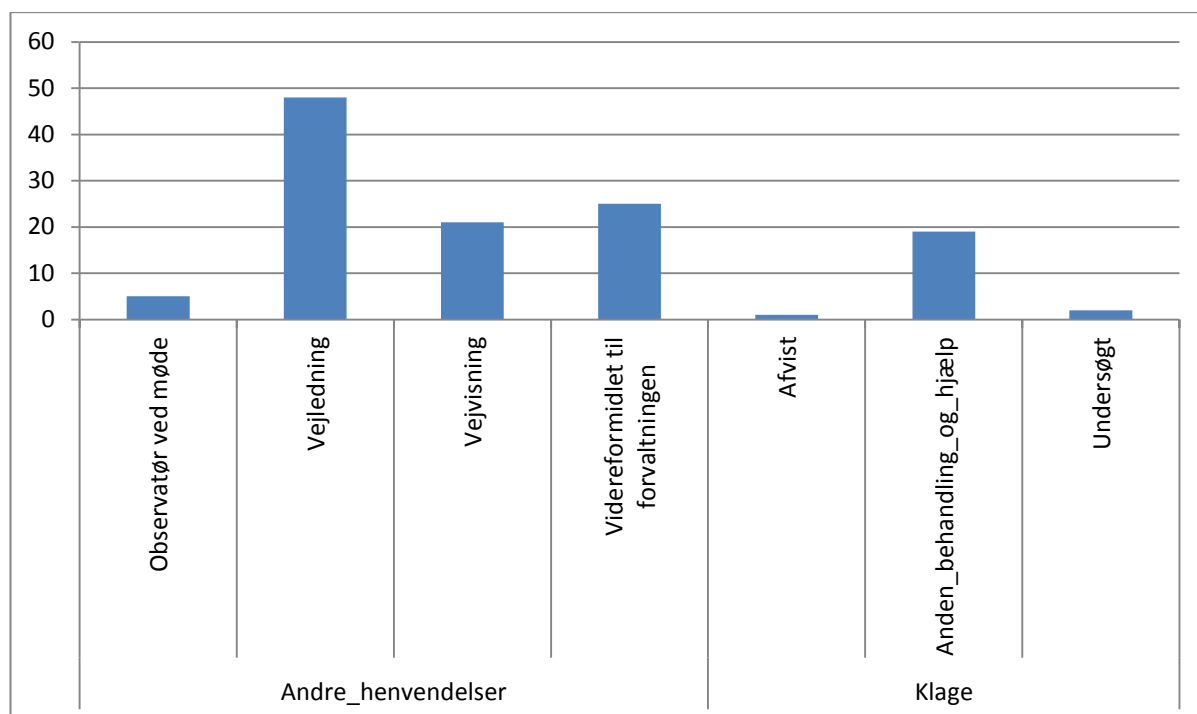
Jeg har i perioden registeret 22 klager og 99 andre henvendelser.

Jeg har forbeholdt kategorien "klage" til de sager, hvor borger reelt klager over sagsbehandlingen til mig, eller hvor jeg bistår borger med at klage over forvaltningens afgørelser.

Der er også andre henvendelser, som kan fortolkes som klager, idet borger indledningsvist er utilfreds, men hvor sagerne løses via dialog med forvaltningen eller ved vejledning.

Borgerrådgiverens behandling, altså hvad jeg har foretaget mig i hver enkelt sag, fremgår herunder.

## Borgerrådgiverens behandling



"Observatør ved møde" betyder, at jeg har deltaget i et eller flere møder mellem borger og forvaltning.

"Vejledning" dækker over, at jeg har hjulpet borger med en udvidet forståelse af den afgørelse som forvaltningen har truffet eller den adfærd forvaltningen har haft. Typisk undersøger jeg hos forvaltningen og/eller andre instanser, om der burde have været gjort mere eller andet for borgeren i den pågældende situation.

"Vejvisning" dækker over, at jeg oplyser borger om, hvor i forvaltningen de skal henvende sig.

"Videreformidlet til forvaltningen" dækker over, at jeg videreformidler borgers henvendelse til forvaltningen, som derefter tager over.

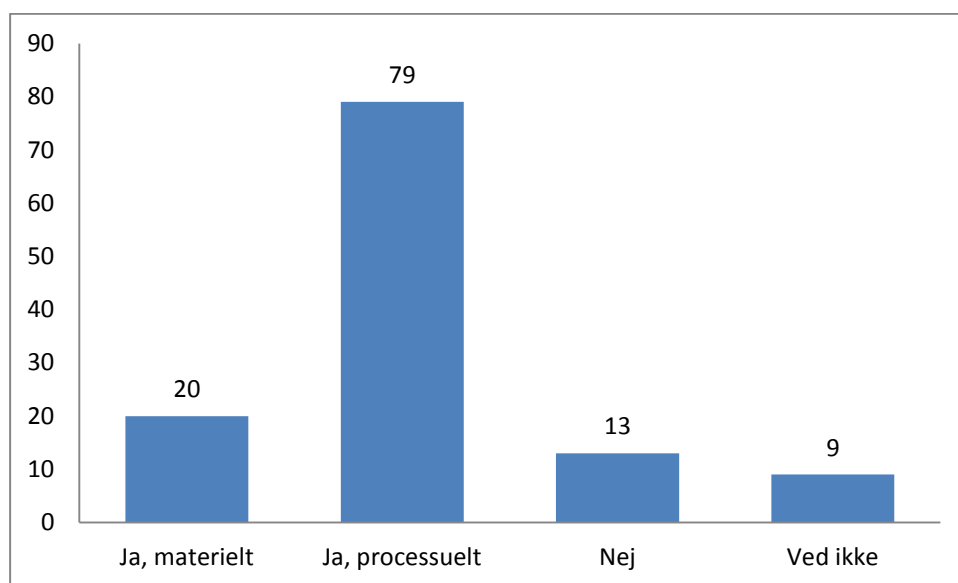


I forhold til klager, har jeg afvist én, fordi klagens væsentligste indhold allerede var indbragt for Ankestyrelsen.

I kategorien "Anden behandling og hjælp" består behandlingen i hjælp til klageprocessen, styrket dialog, observatør ved møde etc.

To sager undersøgte jeg i samarbejde med forvaltningen, hvorefter hhv. Udbetaling Danmark og forvaltningen ændrede deres afgørelse.

## Styrket retsstilling for borgeren



**Ja, materielt** omhandler de tilfælde, hvor borgeren har fået en indholdsmæssigt styrket retsstilling, dvs. jeg har hjulpet borger til en bedre forståelse, et bedre resultat eller lignende.

**Ja, processuelt** omhandler de tilfælde, hvor borger er blevet vejledt sagsbehandlings-/proceduremæssigt, fx vejledt til rette afdeling/instans, hvor jeg har bistået ved kommunikation/møder med forvaltning etc.

**Nej** omhandler de tilfælde, hvor jeg ikke kan se, at borger har fået en bedre retsstilling hverken processuelt eller materielt.

**Ved ikke** omhandler de tilfælde, hvor jeg har forsøgt at hjælpe borger, men hvor det er tvivlsomt, om borger har oplevet det som en forbedret retsstilling.



## Anbefalinger

Det fremgår af vedtægt for Tønder Kommunes borgerrådsgiver, at jeg i min årsberetning skal redegøre for min virksomhed og påpege eventuelle forhold, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling og betjening. Beskrivelsen af sådanne forhold ledsages af konkrete anbefalinger. Ansvar for opfølgning på borgerrådsgiverens anbefalinger ligger hos direktionen.

Noget af det, jeg oplever som en udfordring, er samarbejdet mellem de forskellige forvaltningsafdelinger samt vejledning af og kommunikation med borgere.

Det er disse to områder, jeg vil beskrive nærmere nedenfor og kommer med anbefalinger på baggrund af.

### Anbefaling 1: Styrk samarbejdet på tværs af forvaltninger

I flere sager har jeg oplevet det udfordrende for de forskellige forvaltningsafdelinger at arbejde sammen på en for borgeren tilfredsstillende og overskuelig måde.

I komplekse sager har borgerne ofte brug for hjælp, bistand eller vejledning fra forskellige afdelinger. Det kan i disse sager være en udfordring for borger at finde ud af, hvor de skal henvende sig med hvilke spørgsmål.

Tilsvarende kan det være svært for den sagsbehandler, som borgeren primært er i kontakt med, at have kendskab til og informere om, hvor borgeren kan finde svar på de forskellige forespørgsler.

Som eksempel kan nævnes en sag, hvor et forældrepar til en søn med kræft havde brug for hjælp fra følgende afdelinger:

- Børn og Familie: Dækning af merudgifter mv.
- Pleje og omsorg: Indretning af eksisterende bolig/ansøgning om bil
- Ydelse: Indskudslån til ny bolig
- Skole: Sygeundervisning
- Psykiatri og Handicap (hjerneskadekoordinator): Genoptræning

Forældreparret var frustrerede over, at det var svært at bevare overblikket i kontakten med de mange forskellige afdelinger, og de var i tvivl, om de fik den hjælp, de havde krav på.

Jeg oplever også selv udfordringer, når jeg får spørgsmål, der ikke naturligt falder under et enkelt forvaltningsområde. Jeg har i sådanne tilfælde ofte brug for at forhøre mig hos flere forskellige forvaltningsafdelinger, for at være sikker på, at jeg har undersøgt tilstrækkeligt, hvor borger kan få hjælp.

I den forbindelse har forvaltningen en forpligtelse til at vejlede borgere, som bl.a. fremgår af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 5:

**§ 5.** Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.

Afgørende for, at jeg og forvaltningens medarbejdere formår at guide borgeren de rette steder hen, er kendskab til de forskellige afdelingers arbejds- og ansvarsområder.

Jeg oplever, at det kan være en fordel at holde fysiske møder mellem borger og repræsentanter for alle de forvaltningsafdelinger, som er i spil. Derved sikres, at dem, der har kompetence på området, selv er til stede og kan give borger vejledning.

En mulighed for at fremme det tværfaglige samarbejde kan være at opfordre til afholdelse af tværfaglige møder med de implicerede afdelinger, samt generelt opfordre til kendskab og samarbejde på tværs af afdelinger.

Specifikt oplever jeg også behov for, at fagforvaltningerne arbejder sammen med Ydelseskontoret. Det er medarbejdere i Ydelseskontoret, som kan oplyse borgeren om, hvad denne fx kan forvente at få i ydelse under et fleksjob. Det er også i Ydelseskontoret, borgerne kan søge om enkeltydelser, indskudslån etc., som kan supplere ydelsen for borgere med meget lav indkomst.

Det kan være svært for borgerne at forstå, at den afdeling, som træffer afgørelse om fx et fleksjob ikke også er ansvarlig for at vejlede om, hvad lønnen for dette bliver.

En anden mulighed for at forbedre borgers overblik i sådanne sager er, at én primær sagsbehandler påtager sig opgaven med at være koordinerende i forhold til de øvrige involverede afdelinger/sagsbehandlere.

Et eksempel på dette er allerede iværksat i forbindelse med indsatsen vedrørende helhedsorienteret beskæftigelses- og socialindsats, hvor der er ansat to sagsbehandlere, som skal forestå den koordinerede og helhedsorienterede sagsbehandling, herunder facilitere det tværfaglige samarbejde på tværs af de fire fagområder under direktørområdet Social, Arbejdsmarked og Sundhed. Jeg ser frem til at følge de erfaringer, som opnås med dette projekt.

## **Eksempler – behov for styrket samarbejde**

*En udfordring, som relaterer sig til ovenstående, er de tilfælde hvor borgere "flytter sig" fra en afdeling til en anden, fx fra barn til voksen.*

*Når et barn bliver 18 er der selvfølgelig en masse ting, som ændrer sig rent lovgivningsmæssigt. Dette betyder dog ikke nødvendigvis, at barnets behov ændrer sig væsentligt.*

*I den forbindelse oplever jeg, at det er vigtigt, at der sker en så grundig overlevering som mulig til den afdeling, som efterfølgende skal hjælpe med at opfylde borgers behov.*

*Det kan være ved at holde overleveringsmøder, så borger ikke føler, at de "starter forfra" i mødet med kommunen, når de overgår til en anden afdeling.*

*Tønder Kommune har allerede sat fokus på dette via Sektorplanen for det specialiserede socialområde. Det fremgår bl.a., at borgere, der har kontakt med flere afdelinger i Tønder Kommune, skal opleve en sammenhæng i indsatser samt at der skal sikres en god overgang og sammenhæng mellem de tilbud, borgeren modtager i regi af de forskellige afdelinger.*

*Overleveringsmøder kan også være relevant ved sagsbehandlerskift inden for samme afdeling.*

*Derudover oplever jeg ofte frustration, når borgere går fra en ydelse til en (oftest lavere) ydelse, fx fra sygedagpenge til kontanthjælp eller ressourceforløbsydelse.*

*Vi kan naturligvis ikke ændre på, at borgeren fx har opbrugt sin ret til sygedagpenge, men vi kan sørge for, at borger bliver oplyst grundigt om den lovgivning, der bevirker, at sygedagpengere retten ophører, samt vejlede borgeren om de muligheder, vedkommende så har.*

## **Anbefaling 2: Styrk kommunikation med og vejledning af borgere**

Noget andet jeg oplever, når borgere henvender sig til mig, er en følelse af, at forvaltningen har kommunikeret mangelfuldt.

Det kan fx være, at borger ikke kan få svar på, hvor lang ventetid der er på en bevilget foranstaltning.

Det kan også være et tilfælde, hvor borger oplever, at forvaltningen kommunikerer ufuldstændigt og derfor står tilbage med ubesvarede spørgsmål efter modtagelse af en e-mail eller afgørelse.

Min opfattelse er, at man i mange tilfælde kommer langt med mundtlig kommunikation enten ved et fysisk møde eller en telefonsamtale.

På den måde er der mulighed for at indgå i en dialog med borger, hvor borger kan stille de spørgsmål, vedkommende måtte have.

Skriftlighed er selvfølgelig et vigtigt led i al forvaltningsvirksomhed i forhold til at dokumentere, hvad der er sket, ligesom borgere har krav på at få en afgørelse på skrift, mhp. at vurdere klagemuligheder mv.

Jeg er af den overbevisning, at det både vil lette den videre sagsbehandling samt spare borger for frustrationer, at supplere de skriftlige afgørelser med telefonopkald eller møder.

Det kan fx være i tilfælde, hvor der gives afslag på noget. Der kan være brug for en uddybende forklaring på, hvorfor der gives afslag ud over den begrundelse, som fremgår af den skriftlige afgørelse. Derudover kan der være behov for at vejlede borger om, hvilke alternative muligheder borgeren måtte have – i samme eller andre afdelinger.

Det vil i sådanne tilfælde være god service og i overensstemmelse med forvaltningens vejledningsforpligtelse at henvise til personer eller afdelinger, hvor borger kan få undersøgt, om der er mulighed for anden hjælp.

Det fremgår af ombudsmandens myndighedsguide vedr. vejledning:

*"En myndighed skal i nødvendigt omfang yde vejledning og bistand til personer, der henvender sig om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde. Det følger af forvaltningslovens § 7, stk. 1.*

*Vejledningspligten efter forvaltningslovens § 7, stk. 1, gælder alene i tilknytning til sager, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse. Det følger af lovens § 2, stk. 1. Efter sin ordlyd forpligter forvaltningsloven således ikke myndighederne til at yde vejledning og bistand i forbindelse med udøvelsen af faktisk forvaltningsvirksomhed.*

*Det følger dog af almindelige retsgrundsætninger og god forvaltningsskik, at der også skal ydes vejledning uden for forvaltningslovens anvendelsesområde, herunder i forbindelse med faktisk forvaltningsvirksomhed."*

## **Inspiration - Styrket borgerkontakt**

*En metode der kan anvendes til at indføre mere og bedre kommunikation med borgerne er "Styrket borgerkontakt".*

*Grundtankerne i denne måde at kommunikere på er:*

- *Hurtighed – undgå at konflikten eskalerer*
- *Mundtlighed – vis forståelse og medmenneskelighed*
- *Lav en aftale – forventningsafstem og sig tak*

*Det er en metode, som er meget udbredt i Holland, men også har fundet vej til flere danske kommuner. Formålet er at håndtere klager bedre og mindre omkostningstungt.*

*Det er en måde at sikre processuel fairness, altså at de berørte parter føler sig hørt og inddraget i sagsbehandlingen.*

*Der er eksempler på, at både borgertilfredshed og medarbejdertilfredshed stiger ved anvendelse af denne metode.*

*Jeg håber derfor, at Tønder Kommune vil overveje muligheden for at styrke dialogen med borgere, fx ved at indføre metoden "styrket borgerkontakt".*

*Jeg håber, mine anbefalinger vil blive modtaget og anvendt konstruktivt, og jeg modtager naturligvis gerne spørgsmål og forslag, såfremt borgere, medarbejdere, samarbejdspartnere eller politikere måtte have sådanne.*

*Jeg ser frem til at fortsætte samarbejdet med forvaltning og borgere i det kommende år.*

## Kort resume af klagesager:

Ifølge borgerrådgiverens vedtægt, kan jeg behandle klager over kommunens sagsbehandling, herunder sagsbehandlingstid, personalets optræden og medarbejdernes betjening af borgerne.

Det fremgår af vedtægten, at alle udtalelser skal indgå i årsberetningen i kort, anonymiseret form.

Når jeg behandler skriftlige klagesager, anmoder jeg forvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen, ligesom jeg også beder om adgang til forvaltningens elektroniske sag. På baggrund af dette afgiver jeg en udtalelse i sagen.

Formålet med undersøgelsen er at give sagens parter en uvildig vurdering af, om Tønder Kommune har handlet i strid med gældende formelle sagsbehandlingsregler eller på anden måde begået fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat god forvaltningsskik.

Jeg har i perioden afgivet fire udtalelser, som er gengivet i resumé nedenfor.

### *Udtalelse i anledning af klage over sagsbehandlingen i forbindelse med fratagelse af tilskud til merudgifter m.v. vedr. xx (Børn og Familie):*

Borger oplever frustrationer i mødet med Tønder Kommune i forhold til hendes søn, som har ADHD.

Borger klager over, at familien blev frataget en familiekonsulent, uden at få information herom, samt at der ikke blev sat en anden familiebehandler på, i stedet for ham som stoppede.

Forvaltningen kan ikke forklare, hvorfor familiebehandleren stoppede, og hvorfor der ikke blev indsat en ny. Forvaltningen beklager dette og konstaterer, at der må være sket en fejl.

Jeg opfordrer til, at der fastsættes klare rammer for, hvem der har ansvaret for orientering af familierne i sådanne tilfælde.

Borger klager over "umenneskeligt lange sagsbehandlingstider".

Forvaltningen opridser sagsforløbet med to gange behandling af sagen hos Ankestyrelsen.

Genbehandling af sager vedr. merudgifter, som er hjemvist fra Ankestyrelsen, skal behandles inden for 12 uger. Fristen overholdes ved første hjemvisning, men ved anden hjemvisning er der en sagsbehandlingstid på over et halvt år.

Jeg opfordrer forvaltningen til at efterleve de frister, som er fastsat for behandlingen af sager. Derudover henviser jeg til, at hvis myndigheden ikke kan træffe afgørelse inden for kortere tid, bør myndigheden give parten et foreløbigt svar, hvoraf det fremgår, hvad sagen beror på, og hvornår parten kan forvente svar. Jeg opfordrer til, at forvaltningen fremadrettet holder parten yderligere underrettet om den forventede sagsbehandlingstid.

Borger klager over, at de aldrig har modtaget en lovlig grund til fjernelsen af deres søns merudgift.

Forvaltningen angiver, at der ad to omgange er afgivet begrundelser for fratagelsen af merudgiften.

Ankestyrelsen har begge gange hjemvist til fornyet behandling ved kommunen på baggrund af manglende begrundelse.

Jeg opfordrer til, at forvaltningen begrundere deres afgørelser yderligere end det er sket i denne sag.

Borger oplever mistillid på grund af "manglende information, ikke fyldestgørende aftaler, sagsbehandler skaber utryghed grundet dårlig rådgivning og utydelige mails, hvor man ikke gør sig forståelig".

Forvaltningen svarer, at formålet med borgerrådgivers deltagelse er, at der igen kan komme et konstruktivt samarbejde.

Jeg oplever, at der ikke i tilstrækkeligt omfang bliver fulgt op på aftaler, som laves på møderne. Jeg opfordrer forvaltningen til at overholde de aftaler, som laves på møderne.

Borger oplever at være indkaldt til møde og gå derfra uden yderligere information eller svar på deres spørgsmål, eller med oplevelsen af, at sagsbehandlingen trækkes ud uden grund.

Forvaltningen vil fremover lave en dagsorden og et referat, så det sikres, at familien får den information, de har behov for.

Jeg har deltaget i møder mellem borger og sagsbehandler, og kan godt følge borgers frustration og oplevelse af, at der ikke er blevet fulgt op på sagen i tilstrækkeligt omfang. Jeg opfordrer til klare, nedskrevne aftaler, som godkendes af begge parter inden mødets afslutning.

### *Udtalelse i anledning af klage over sagsbehandling i forbindelse med spørgsmål vedr. hegn opført uden for skel (Teknik og Miljø):*

Borger retter henvendelse på vegne af søn, fordi der ud for sønnens nabogrund er opstillet et hegn, som klager mener, generer udsigt og udkørselsforhold. Hegnet er opstillet uden for skel, dvs. på offentligt vejareal.

Forvaltningen anfører, at hegnet er opført i samme afstand fra fortovet, som stensætningen på sønnens grund.

Efter partshøring mv. lovliggør forvaltningen både hegn og stensætning. Denne afgørelse har været indbragt for Vejdirektoratet, som opretholder forvaltningens afgørelse.

Jeg vurderer i udtalelsen kommunens sagsbehandling og overholdelse af god forvaltnings-skik.

Borger klager over, at information i sagen alene sendes til hans søn, og ikke til ham som repræsentant for sønnen.

Forvaltningen udtaler, at de ikke har modtaget noget på skrift om, at det er borger, som skal håndtere sagen og oplyser, at information er sendt til ejers e-boks.

Jeg udtaler, at i et tilfælde som dette, hvor forvaltningen har modtaget telefonopkald vedr. sagen fra borger, burde forvaltningen have klarlagt, hvorvidt der var tale om partsrepræsentation.

Borger mener ikke at være blevet partshørt i forbindelse med anmeldelse af stensætningen.

Forvaltningen svarer, at der ikke foreligger anmeldelse af stensætningen, og derfor ikke er foretaget partshøring.

Det fremgår dog af sagen, at ejerne af begge matrikler er blevet partshørt, og har haft mulighed for at komme med bemærkninger til de påtænkte afgørelser. Det burde have været afklaret, om partshøringen skulle have været sendt til borger, som repræsentant for hans søn.

Borger får ikke svar på sine henvendelser til forvaltningen. Forvaltningen erkender, at der har været henvendelser, hvor der er gået meget lang tid, inden der er svaret, samt at noget, som er blevet lovet tilsendt borger, ikke er sendt.

Jeg udtaler at dette er i strid med god forvaltningssskik og Tønder Kommunes servicestrategi. Der er en henvendelse, som betragtes besvaret ved fysisk besigtigelse, men der findes ikke notat fra denne besigtigelse.

Jeg opfordrer til at der laves notater ved sådanne besigtigelser, så det er klart, hvad der er aftalt, samt hvilke henvendelser, der er svaret på.

Jeg opfordrer til, at forvaltningen, såfremt de oplever, at der gentagne gange rettes henvendelse med enslydende spørgsmål, svarer ved at henvise til tidligere afgivne svar.

### *Udtalelse i anledning af klage over sagsbehandling i forbindelse med ansøgning om merudgift og udarbejdelse af BHU (Børnehandicapudredning) (Børn og Familie):*

Borger søger om merudgift til betaling af et kursus for børn med hørehandicap. Sagsbehandler udtaler, at der skal laves BHU for at fastslå, om kommunen kan dække udgifter. Borger giver samtykke til dette samt til at forvaltningen kan indhente oplysninger. Borger er utilfreds med, at hun ikke hører mere, med mindre hun spørger ind til fremgang og færdiggørelse.

Forvaltningen udtaler, at BHU er et værktøj, som forældrene ikke skal partshøres i på samme måde som en BFU (børnefaglig undersøgelse). Derfor modtog parten ikke yderligere tilbagemelding end det, som blev gennemgået på et møde. Sagsakterne, heriblandt BHU, er efterfølgende sendt til Ankestyrelsen.

Jeg kan konkludere, at der i den pågældende sag, har været en del misforståelser i forbindelse med udarbejdelse og efterfølgende opfølgning på BHU'en.

BHU'en var vedhæftet den mail, hvor afgørelsen om afslag på merudgift til kursus sendes. Jeg vurderer, at det er uheldigt, at BHU'en uden yderligere forklaring er medsendt som et bilag, da en forklaring kunne have afbødet en del af misforståelserne.



Borger er ikke blevet partshørt i BHU'en, som er udfærdiget på baggrund af oplysninger/udtalelser fra relevante aktører.

Borger var bekendt med nogle af udtalelserne, men ikke alle. Jeg vurderer, at borger burde have været partshørt i de oplysninger, som indgår i BHU'en.

Borger får afslag på merudgift. Udredningsskemaet, som var vedhæftet afgørelsen (BHU'en), var ikke nævnt i afgørelsen. Borger blev ikke informeret om, partshørt eller tilbudt en gennemgang af dette udredningsskema. Borger oplever kommunikationen som meget mangelfuld.

Forvaltningen angiver, at der har været kontakt til borger i forbindelse med ansøgningen samt i forbindelse med storebrors udfordringer, hvor familien har haft et familiebehandlingsforløb. Når forvaltningen har tilstrækkelige oplysninger til at tage stilling til ansøgningen, modtager hun en afgørelse.

Jeg vurderer, at der med fordel kunne have været yderligere vejledning af borger i forløbet, bestående i en partshøring samt yderligere vejledning i forbindelse med afslaget.

Der afholdes et møde, hvor borger kan få en gennemgang af BHU'en og stille spørgsmål til den. Borger oplever ikke, at hendes spørgsmål besvares af sagsbehandler, men sagsbehandler oplyser, at hun tager alle spørgsmål med retur til hendes team, hvorefter borger vil høre nærmere. Borger oplyser, at hun intet hører, før hun selv henvender sig til sagsbehandler, og oplever stadig ikke at få svar på hendes spørgsmål vedr. BHU'en.

Forvaltningen udtaler, at det er korrekt, at borger ikke har fået skriftligt svar, men at der er udarbejdet journalnotat. Sagsakterne med BHU og spørgsmål fra borger er sendt til Ankestyrelsen til videre behandling.

Jeg vurderer, at borger stiller nogle spørgsmål, som ny sagsbehandler forståeligt nok har svært ved at svare på, da det ikke er hende, som har udarbejdet BHU'en. Jeg undrer mig over, at forvaltningen ikke kan give mere konkrete svar på de spørgsmål, borger har til BHU'en, evt. i samarbejde mellem tidligere og nuværende sagsbehandler samt faglig leder.

Borger stiller spørgsmålstegn ved nogle af de ting, som fremgår af BHU'en. Forvaltningen forklarer, at en af oplysningerne er en fejl, som de vil slette. Den anden oplysning er fortsat korrekt.

Jeg udtaler, at det er beklageligt, at der fremgår en forkert oplysning af BHU'en.

### *Udtalelse i anledning af klage over sagsbehandlingstid ifm. forældrehandleplan m.v. (Børn og Familie):*

Borger klager over sagsbehandlingstiden ift. iværksættelse af behandling af datter samt tiltag vedr. borgers personlige forhold.

Det fremgår af handleplan vedr. datter, at "Når [borger] løslades, vil hans forhold afdækkes. Dette mhp. At tilbyde støtte, således det kan blive afdækket om forældrene på sigt vil kunne tage vare på [datter]..."

Det fremgår ikke af denne handleplan, at borger er blevet partshørt. Handleplanen blev underskrevet af sagsbehandler den 15. juni 2018 og borger blev løsladt den 23. april 2018,

dvs. inden udarbejdelsen af handleplanen. Forvaltningen har ikke på eget initiativ iværksat en afdækning af borgers forhold efter løsladelsen.

På møde i januar 2019 mellem borger, sagsbehandler, mentor og borgerrådgiver efterspørger borger en forældrehandleplan og en udviklingsplan for datter. Borger efterspørger et tidsperspektiv for udarbejdelse af forældrehandleplan samt beskrivelse af, hvilket udfald der kan forventes på baggrund af forældrehandleplan.

Forvaltningen beklager, at der ikke er sendt forældrehandleplan til borger. Den vil blive sendt til partshøring ved borger den 3. maj 2019 og hvis borger kan godkende den, vil der efterfølgende blive visiteret til støtte.

Jeg kritiserer, at forvaltningen ikke på et tidligere tidspunkt har igangsat arbejdet med at udarbejde en forældrehandleplan vedr. borger. Jeg tager til efterretning at der er udsendt forældrehandleplan, og vil fortsat forsøge at hjælpe borger med at sikre fremdrift i sagen.

Vedr. iværksættelse af behandling af datter, fremgår det af psykologisk undersøgelse, at datter skal i legeterapi.

Borger efterspørger en begrundelse for, hvorfor dette ikke allerede er sat i værk. Borger ønsker guidning ift. at blive en bedre forælder.

Borger mener ikke at være inddraget i VISO's arbejde med datter, og ønsker en forklaring herpå.

Forvaltningen udtaler, at det er korrekt, at det fremgår af den psykologiske undersøgelse, at datter anbefales et behandlingsforløb.

Forvaltningen har grundet sagens kompleksitet og datters massive vanskeligheder indledt et forløb med VISO. Da der er tale om en sparringssag, hvor VISO skal yde sparring til forvaltningen, er forældrene ikke inddraget.

Borger indkaldes til gennemgang af det afsluttende materiale fra VISO. Når den endelige rapport foreligger, vil forvaltningen tage stilling til, hvilken støtte datter skal tilbydes og hvornår.

Støtte til datter er en faglig vurdering, som jeg ikke kan vurdere rigtigheden af. Jeg finder det relevant, at borger inddrages i anbefalingerne fra VISO.