

Målrettet indsats (ændrede arbejdsgange og ændret arbejdsform)

BESLUTNING

Indstillingen blev taget til efterretning.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. at udvalget tager det oplyste om Borgerrådgiverens ændrede arbejdsgange og arbejdsform til efterretning.

Problemstilling

Borgerrådgiveren vil ændre i sine arbejdsgange og arbejdsform. Baggrunden er dels et ønske om at kunne målrette Borgerrådgiverens arbejde til indsatser, der gør størst mulig gavn, dels om at Borgerrådgiveren skal kunne håndtere et stigende antal sager med færre ressourcer.

Ændringerne skal:

- Sikre, at Borgerrådgiveren fortsat kan hjælpe borgerne og gøre det lettere at klage og sikre, at klagerne anvendes konstruktivt til forbedringer i kommunens forvaltninger
- Fastholde fokus på det, der er vigtigt for borgerne, herunder borgernes retssikkerhed
- Medvirke til et styrket samarbejde mellem borgere, forvaltninger og Borgerrådgiveren med henblik på at levere individuelle løsninger til borgerne
- Understøtte tillidsdagsordenen
- Sikre et fortsat godt arbejdsmiljø hos Borgerrådgiveren.

Prioriteret indsats med større fokus på individualiseret problemløsning

Borgerrådgiverens procedurer og metode for at behandle borgernes klager har hidtil været baseret på de samme principper, som gælder for klager indbragt for Folketingets Ombudsmand. Dette indebærer, at f.eks. en simpel klage, over at en sagsbehandler har aflyst et møde uden en begrundelse, i princippet bliver behandlet efter samme metode og procedure som en kompliceret klage over, at en forvaltning fejlbehandler borgerens sag i strid med centrale retssikkerhedsgarantier.

Borgerrådgiveren har naturligvis i praksis vægtet sin indsats efter sagernes omstændigheder, men den enstrengede procedure indebærer i nogle tilfælde, at der bruges uforholdsmæssigt mange ressourcer på sager, hvor Borgerrådgiverens indsats har begrænset effekt for borgerne og kommunen.

Borgerrådgiveren vil gerne kunne målrette sin indsats, så ressourcerne bruges på de sager, hvor der er mest vundet for borgeren og er størst mulig læring for kommunen.

Borgerrådgiveren ønsker samtidig at nedbringe sagsbehandlingstiderne, således at borgerne oplever en hurtigere reaktion, der også er mere relevant for forvaltningerne, fordi problemstillingerne er mere aktuelle, når de tages op.

Sagspres, IT-udfordringer og arbejdsmiljø

Borgerrådgiveren er oprindeligt normeret til at kunne håndtere 800 skriftlige klagesager årligt. Det faktiske antal sager har ligget over dette normtal og er aktuelt stigende. I kalenderåret 2012 indkom 953 nye klagesager, mens en fremskrivning baseret på den hidtidige tilstrømning i 2013 viser, at det må forventes, at der i kalenderåret 2013 indkommer op imod 1.200 nye klagesager. Det svarer til en stigning på knap 26 %.

Desuden har Borgerrådgiveren i 2013 oplevet en stigning på ca. 70 % i forhold til 2012, hvad angår henvendelser fra borgere, der ikke kan finde rundt i kommunen, har generelle spørgsmål mv.

Hertil kommer, at kommunens nye eDoc 4.1 (ESDH-system) på mange væsentlige områder er mangelfuldt og langsomt og ikke muliggør sagsafvikling med hidtidig hurtighed og overblik. Der er ikke nogen reel tidshorisont for forbedringer.

Endelig har Borgerrådgiveren måtte reducere staben med en medarbejder for på sigt at kunne overholde budgetrammerne.

En nylig APV viste, at staben anser arbejdspress og IT, som ikke fungerer tilfredsstillende, som de aktuelt mest negative forhold i arbejdsmiljøet.

Løsning

Borgerrådgiverens ledelse har i samarbejde med medarbejderne udpeget en række store som mindre indsatser for en mere målrettet indsats inden for de ressourcemæssige rammer og den aktuelle efterspørgsel. Da visse af de forandringer, som indsatserne indebærer, vil påvirke borgerne i både positiv og negativ retning, finder Borgerrådgiveren det hensigtsmæssigt, at Borgerrådgiverudvalget orienteres om indsatserne.

Indsatserne omfatter:

- Bedre styr på inputtet fra borgerne
- Forenklet behandling af klager
- Mere målrettede undersøgelser
- Mere individuelle løsninger og redskaber til prioritering
- Reduceret telefonisk åbningstid

Bedre styr på inputtet fra borgerne

Borgerrådgiveren vil tilskynde borgerne til i højere grad at anvende skriftlig eller digital kommunikation.

Borgerrådgiveren vil i forlængelse heraf gennem bedre vejledning, elektronisk klageskema, bedre mødestyring mv. sikre, at borgerne indgiver de nødvendige informationer med det samme, så der ikke spildes tid med opklarende korrespondance og unødvendige møder ved sagernes opstart.

Desuden vil Borgerrådgiveren arbejde for, at borgerne i alle tilfælde, hvor det er muligt, selv retter henvendelse til forvaltningerne i første omgang, som det er forudsat i vedtægt for Borgerrådgiveren, således at Borgerrådgiveren ikke fungerer som et forsinkende mellemled.

Desuden vil Borgerrådgiveren i højere grad på forhånd frasortere klager, som kan behandles ved andre instanser, uanset om der er elementer i klagen, som kunne behandles af Borgerrådgiveren. Dette vil navnlig gælde klager, der også vedrører afgørelser, som kan påklages til statslige klageinstanser.

Forenklet behandling af klager

I dag behandles klagerne ved, at Borgerrådgiveren beder forvaltningerne om at besvare borgerens klage i første omgang (med kopi til Borgerrådgiveren). Hvis borgeren herefter fortsat ønsker sagen behandlet, kræver det en fornyet henvendelse til Borgerrådgiveren, som herefter enten iværksætter en undersøgelse af sagen eller afviser at foretage yderligere, hvis der ikke er udsigt til, at en undersøgelse kan føre til kritik af forvaltningen.

Borgerrådgiveren vil udvikle en arbejdsform, som muliggør, at borgeren kun skal henvende sig én gang, og som samtidig giver mulighed for, at Borgerrådgiveren bliver inddraget i sagens løsning på et tidligere tidspunkt.

En realistisk model kunne være, at Borgerrådgiveren underretter forvaltningen om klagen og beder om oplysning om, hvad forvaltningen agter at foretage sig i den anledning. Når svaret fra forvaltningen foreligger, kan Borgerrådgiveren – efter drøftelse med borgeren – beslutte, hvad der videre skal ske.

Mere målrettede undersøgelser

Hidtil har vurderingen af, om en sag skulle undersøges nærmere af Borgerrådgiveren, taget udgangspunkt i, om der var udsigt til, at Borgerrådgiveren kunne udtale kritik af forvaltningens handlinger eller undladelser i sagen.

Borgerrådgiveren vil fremover lægge mere vægt på sagens kompleksitet, væsentlighed og aktualitet for borgeren ved vurderingen af, om der skal iværksættes en tidskrævende undersøgelse eller vælges en anden løsning.

Eksempelvis vil en klage over et afsluttet sagsforløb ikke tale for en undersøgelse med samme vægt som en klage over et aktuelt og igangværende sagsforhold, hvor der er mulighed for at forbedre den fremadrettede sagsbehandling i samarbejde med forvaltningen.

Mere individuelle løsninger og redskaber til prioritering

Dialog om løsninger

Ud over traditionelle undersøgelser vil Borgerrådgiveren supplere sin indsats ved – som uvildigt mellemlid – at gå i dialog med forvaltningerne om konkrete løsninger for borgerne som supplement til bagudrettede undersøgelser af kvaliteten af forvaltningens indsats. Denne dialog skal foregå hurtigt og uformelt i direkte kontakt med frontpersonale, sagsbehandlere og lokale ledere, som i mange tilfælde sidder med nøglen til at rette skæve sagsforløb op.

Denne model for problemløsning kan eksempelvis være relevant, hvis en borger ved traditionel klagesagsbehandling alene kan få medhold i, at sagen burde være koordineret bedre mellem forvaltningerne (bagudrettet). Her ville en løsning udviklet i dialog med forvaltningen kunne supplere med, at der aftales et koordinationsmøde mellem de relevante aktører og borgeren (fremadrettet).

Løsningsmodellen har god sammenhæng med tillidsdagsordenens fokus på tillid til faglighed og Borgerrådgiverens aktuelle initiativ med at mægle i særlige sager, hvor klagesagsbehandling ikke forventes at genetablere borgerens tillid til kommunen. Modellen kan også ses i sammenhæng med dialogformen Styrket Borgerkontakt, som er indført flere steder i kommunen.

Nedprioritering af sager uden et selvstændigt forbedringspotentiale

Borgerrådgiveren vil fremover afvise at gå ind i sager, som er tidskrævende, hvis det ikke vil kunne forbedre borgernes situation, og hvis der ikke er et væsentligt læringspotentiale for kommunen. En del borgere giver udtryk for, at deres klager er motiveret af et ønske om at undgå, at andre kommer til at opleve det samme, som de har oplevet. Eksempelvis en klage over lang sagsbehandlingstid i en sag, som er afsluttet, og hvor der er enighed om, at sagsbehandlingstiden var for lang.

Sådanne klager vil Borgerrådgiveren fremover afvise at undersøge mod til gengæld at oplyse borgeren om, at klagen er registreret og vil indgå i det løbende forbedringsarbejde, herunder i klagestatistikken og i Borgerrådgiverens overvejelser om at rejse egen driftundersøgelser af sagsområder eller driftsenheder i kommunen.

Standardiserede begrundelser

Borgerrådgiveren beslutter efter sin vedtægt selv, om en klage giver anledning til en undersøgelse, men anvender i dag forholdsvis mange ressourcer på at give detaljerede begrundelser for afvisninger til borgerne.

Borgerrådgiveren vil anvende mere standardiserede begrundelser for en række sager, som ikke skal undersøges, fordi der ikke er udsigt til, at undersøgelserne vil føre til hverken kritik (genoprejsning for borgeren) eller læring i kommunen. Der kan eksempelvis være tale om sager, hvor bevisets stilling bevirker, at det ikke kan afdækkes, hvad der præcist er foregået: Herunder falder f.eks. klager over personalets adfærd, som ikke er dokumenteret.

Reduceret telefonisk åbningstid

Borgerrådgiveren har åbent for personlige og telefoniske henvendelser mandag til fredag i tidsrummet 10-15 eller efter nærmere aftale.

Borgerrådgiveren vil indføre en ugentlig lukkedag for telefoniske henvendelser (onsdag) for at skabe mere uforstyrret tid til individuel ekspedition af de mange henvendelser. Lukkedagen vil desuden kunne kompensere for en del af

ressourcetabet ved nedlæggelse af en stilling.

ØKONOMI

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Alle de nævnte tiltag kan gennemføres inden for Borgerrådgiverens eksisterende vedtægt og vil blive udviklet og implementeret så hurtigt som muligt.

Johan Busse /Anne-Sophie Hermansen