

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 2023

Jammerbugt Kommune



JAMMERBUGT
KOMMUNE

INDHOLDSFORTEGNELSE:

Forord:	3
Manglende orientering om borgerrådgiveren	5
Konflikter med borgere, der føler sig truet på deres retssikkerhed	7
Samarbejdet med Social-, Sundheds- og Beskæftigelsesforvaltningen	8
<u>K</u> onsekvenser af ventetid på afgørelse om tabt arbejdsfortjeneste.....	10
<u>E</u> n lukket social medietilstedeværelse	11
Statistik:	12
Afsluttende bemærkninger:.....	19



FORORD:

Årsberetningen er udarbejdet for perioden 1. januar – 31. december 2023.

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.

I den komplekse verden af samfundsforvaltning synes borgerrådgiveren at stå som en vital brik i beskyttelsen af individets rettigheder og sikring af retssikkerhed. Desværre ser jeg som borgerrådgiver eksempler på udfordringer, der kan skabe konflikter mellem kommunen og borgere.

Én af de grundlæggende udfordringer er manglen på tilstrækkelig orientering om borgerrådgiverens rolle og funktion. Borgere, der ikke er oplyste om denne vigtige ressource, kan risikere at stå uden den nødvendige støtte og vejledning, når de konfronteres med komplekse sagsforhold. Denne mangel på information skaber et vakuum, hvor borgere kan føle sig uforstående overfor deres rettigheder.

En anden tendens er konflikter mellem borgere og kommunen, hvor borgere føler sig truet på deres retssikkerhed. Denne uro kan opstå som følge af manglende gennemsigtighed i sagsbehandlingsprocesser, uklare kommunikationsveje eller simpelthen følelsen af, at ens rettigheder ikke bliver tilstrækkeligt respekteret. Sådanne konflikter underminerer tilliden mellem kommunen og borgere og udfordrer fundamentet for retfærdig og ligebehandlet forvaltning.

Et imødekommende samarbejde mellem borgerrådgiveren og kommunens forskellige forvaltninger er grundlaget for en stærk og helhedsorienteret tilgang til at imødekomme borgernes behov. Der opleves et dynamisk samspil, hvor respekt, kommunikation og fælles mål udgør nøgleelementer.

Der bør fortsat være fokus på ventetiden på afgørelser om tabt arbejdsfortjeneste, hvor ventetiden ikke blot har økonomiske, men også sociale konsekvenser. For de berørte borgere kan det betyde tab af indtægt og økonomisk ustabilitet, hvilket yderligere forværrer den allerede udfordrende situation. Det understreger vigtigheden af effektive processer og hurtige beslutninger for at minimere de negative påvirkninger på borgernes liv.



Det vil være befordrende at se på, om en lukket social mediaadgang kan begrænse offentlig adgang til personlige oplysninger med henblik på, at borgerne ikke kan stille spørgsmålstegn ved sagsbehandlerne integritet.

I det indgåede samarbejde mellem de 4 kommuner var det oprindeligt aftalt, at der skulle være to borgerrådgivere. Da borgerrådgiveren i Vesthimmerland og Thisted kommuner fratrådte sin stilling den 1. december 2023 har jeg siden da været borgerrådgiver i alle fire kommuner, og det agter jeg at være frem til bevillingens udløb den 31. december 2024.

Kommunerne står over for en vigtig beslutning vedrørende fortsættelsen af borgerrådgiverfunktionen efter projektets udløb. Beslutningen skal træffes med henblik på at opretholde en funktion, der fortsat kan give borgere uvildig støtte og rådgivning.

Borgerrådgiveren kan:

- Hjælpe med at forstå afgørelser, breve m.v. fra Jammerbugt Kommune.
- Lytte til borgerens oplevelse og undersøge, hvordan borgerens sag er blevet behandlet i det kommunale system.
- vejlede om muligheder for klageadgang over afgørelser fra kommunen.
- Bruge borgerens oplevelse til at komme med forslag og anbefalinger til, hvordan kommunens sagsbehandling og borgerbetjening kan blive bedre.
- Genskabe dialogen mellem borgeren og kommunen og fungere som mægler mellem borgeren og kommunen.

Denne årsberetning kan tjene som et redskab til at navigere gennem kompleksiteten af kommunens arbejde og som et grundlag for dialog og forandring. Jeg håber, at den vil være et værdifuldt bidrag til den fælles indsats for at sikre borgernes rettigheder og trivsel.

Borgerrådgiver

Jane Jakobsen



MANGLENDE ORIENTERING OM BORGERRÅDGIVEREN

I kommunernes komplekse og nogle gange bureaukratiske systemer er det op til borgerne at navigere gennem forskellige udfordringer med hjælp fra sagsbehandlerne. Desværre er der situationer, hvor forvaltningerne ikke lever op til deres vejledningsforpligtelser, især når det kommer til at informere borgerne om muligheden for at kontakte borgerrådgiveren. Dette kan være en barriere for at opretholde en åben og retfærdig forvaltning.

At være borger i en kommune kan opleves at være komplekst, især når man står over for udfordringer omkring sociale ydelser, boligforhold eller sundhedsanliggender. Sagsbehandlerne er nøglepersoner mellem borgerne og det kommunale system, og deres rolle indebærer ikke kun at håndtere sager, men også at vejlede og informere borgerne om deres rettigheder og muligheder.

Mange borgere er ikke klar over, at de har ret til at kontakte borgerrådgiveren for at få uafhængig og objektiv assistance. Dette skaber en ulige adgang til vigtig støtte, og nogle borgere går glip af muligheden for at få hjælp fra en instans, der er designet til at være deres stemme og sikre retfærdighed.

Borgerrådgiveren er et vigtigt element i kommunens struktur ved at fungere som en neutral tredjepart, der kan vurdere sager uafhængigt af den eksisterende administration. Det er borgerrådgiverens ansvar at sikre, at borgerne bliver hørt og behandlet retfærdigt, samtidig med at deres rettigheder respekteres.

Betydningen af at have en uafhængig og objektiv borgerrådgiver i kommunen kan ikke understreges nok. Borgerrådgiveren fungerer som en sikkerhedsventil, der kan håndtere eventuelle konflikter i forhold til sagsbehandlingen. Denne instans er ikke underlagt de samme strukturer og interesser som resten af administrationen, hvilket kan være med til at sikre en uvildig vurdering af borgerens situation.

Observation:

Størstedelen af de borgere, som har henvendt sig til mig i løbet af 2023 fortæller, at de ikke har vidst, at kommunen har en borgerrådgiver.

Borgerne har fået kendskab til kommunens borgerrådgiver ved kontakten til Ankestyrelsen eller fra borgerrådgivere i andre kommuner. Endvidere fremgår borgerrådgiverens kontaktoplysninger på kommunens hjemmeside.



For at forbedre situationen er det nødvendigt at øge opmærksomheden om borgerrådgiverens rolle blandt både borgere og kommunen. Kommunen bør implementere klare retningslinjer for sagsbehandlerne at informere borgerne om deres mulighed for at kontakte borgerrådgiveren.

Det er vigtigt, at den enkelte sagsbehandler har en forståelse for at informere borgerne om borgerrådgiverfunktionen ikke udgør en trussel mod deres autoritet, men derimod styrker systemet som helhed. Det er min opfattelse, at jo bedre en borger er informeret om deres muligheder, jo bedre rustet er borgeren til at deltage aktivt i beslutningsprocessen.



KONFLIKTER MED BORGERE, DER FØLER SIG TRUET PÅ DERES RETSSIKKERHED.

Retssikkerhed udgør en afgørende grundpille i et velfungerende samfund. Når borgere begynder at mærke, at denne retssikkerhed er i fare, kan det have alvorlige konsekvenser for tilliden til myndighederne og retssystemet som helhed.

Flere årsager kan føre til konflikter, når borgere oplever trusler mod deres retssikkerhed. For eksempel kan manglende gennemsigtighed i beslutningsprocessen skabe mistillid og konflikter. Følelsen af uretfærdig behandling fra kommunen kan underminere borgernes tillid til retssikkerheden.

Svækket tillid gør det vanskeligt at opnå samarbejde mellem borgere og kommunen for at løse fælles problemer.

For at håndtere konflikter med borgere, der føler sig truet på deres retssikkerhed, er det vigtigt fortsat at arbejde på at øge gennemsigtigheden i beslutningsprocesser, sikre respekt for borgeres rettigheder og fortsat fremme åben dialog mellem kommunen og borgere. Samtidig er det nødvendigt at være opmærksom på at øge bevidstheden om retssikkerhed blandt både borgere og kommunen for at mindske misforståelser og konflikter.

Eksempel:

Borger har igennem flere år forsøgt at komme i dialog med forvaltningen. Der er stor mistillid fra borgerens side, da hun oplever, at flere af forvaltningens afgørelser hjemsendes af Ankestyrelsen til genbehandling grundet mangelfulde oplysninger.

Det vanskelige samarbejde mellem borger og forvaltning forværres af en mangelfuld dialog, hvor borgeren beskrives som "en, der bare vil have sin vilje". Der er meget miskommunikation i sagens akter, og borger føler flere gange, at hun er nødt til at give op.

Da borger henvender sig til borgerrådgiver, er hun modløs og vred. Der har været forsøg på samarbejde uden held.



SAMARBEJDET MED SOCIAL-, SUNDHEDS- OG BESKÆFTIGELSESFORVALTNINGEN.

I løbet af 2023 har jeg haft flere møder med social-, sundheds- og beskæftigelsesforvaltningen, da der var udfordringer vedrørende udformningen af afgørelser, som ikke var særligt borgervenlige. Disse afgørelser blev af borgerne oplevet som uklare og synes svære at læse for borgerne. Jeg har oplevet, at forvaltningen har været åben og imødekommende over for vejledning. De har gjort en stor indsats for at ændre tilgangen på flere områder.

Når samarbejdet med social-, sundheds- og beskæftigelsesforvaltningen er positivt og konstruktivt, og de viser vilje til at lytte til vejledning og implementere forbedringer, skaber det en mere brugervenlig og effektiv service. Der er et åbent og inkluderende kommunikationsmiljø mellem borgerne og social-, sundheds- og beskæftigelsesforvaltningen. Dette skaber en atmosfære, hvor borgerne føler sig trygge ved at dele deres perspektiver, bekymringer og forslag.

Borgerne synes at opleve øget tillid til social-, sundheds- og beskæftigelsesforvaltningen, når de ser, at deres input bliver værdsat og taget alvorligt. Dette bidrager til at opbygge en stærkere og mere positiv relation mellem borgerne og myndighederne. Social-, sundheds- og beskæftigelsesforvaltningen har været proaktive i at evaluere og forbedre deres arbejdsgange og brevskabeloner baseret på feedback og vejledning fra borgerne. Dette sikrer, at processen hele tiden optimeres for at imødekomme borgernes behov og forventninger.

Arbejdsgange og brevskabeloner er i højere grad blevet udformet på en måde, der er mere tilgængelig og forståelig for borgerne. Dette reducerer risikoen for forvirring og

Flere borgere har henvendt sig til borgerrådgiver, fordi de var ude af stand til at gennemskue afgørelserne vedrørende handicapbil.

Ved gennemlæsning af afgørelserne oplevedes det, at samlingen af tekst og lovparagraffer gjorde det vanskeligt at læse afgørelserne.

Efter møde med socialafdelingen tog de imod vejledning i forhold til at gøre afgørelserne mere borgervenlige, og deres skabeloner bliver nu skrevet i lægmandssprog, foruden at de gennemgår afgørelserne mundtligt med borgeren, for således at kunne svare på eventuelle spørgsmål.



frustration og gør det lettere for borgerne at navigere i systemet. Villighed til at forbedre processerne resulterer i en højere kvalitet af service, da borgerne dermed får en mere tydelig vejledning.

Borgernes klare forståelse af processerne og vejledningerne mindsker risikoen for misforståelser og fejl. Ved at tilpasse processerne og vejledningen til borgernes behov og perspektiver kan social-, sundheds- og beskæftigelsesforvaltningen opnå bedre resultater i form af hurtigere afgørelser, bedre støtte og mere tilfredse borgere.

Samarbejdet, hvor social-, sundheds- og beskæftigelsesforvaltningen viser vilje til at lytte til og implementere feedback fra borgerne, skaber en mere inkluderende, respektfuld og effektiv service. Dette er afgørende for at sikre, at borgerne fortsat kan føle sig set, hørt og støttede i deres interaktioner med kommunen.



KONSEKVENSER AF VENTETID PÅ AFGØRELSE OM TABT ARBEJDSFORTJENESTE

Ventetiden på afgørelser om tabt arbejdsfortjeneste kan have betydelige konsekvenser for familier i kommunen. Denne forsinkelse, der strækker sig op til et år, påvirker familiernes økonomiske stabilitet, og det er vigtigt, at kommunen erkender og håndterer disse potentielle konsekvenser.

Manglende indkomst som følge af tabt arbejdsfortjeneste skaber betydelig økonomisk bekymring for familierne. Dette kan resultere i udfordringer med at betale regninger, husleje, eller realkreditlån, samt at opretholde nødvendige daglige udgifter som mad og medicin.

Den langvarige usikkerhed og økonomiske byrde kan have negative virkninger på familiemedlemmernes mentale velbefindende, potentielt resulterende i stress, angst, depression og andre mentale sundhedsproblemer.

Økonomisk stress kan føre til spændinger og konflikter inden for familien, da de må træffe vanskelige beslutninger om prioritering af udgifter og kompromisser i forhold til deres normale levestandard.

Det er vigtigt, at kommunen erkender og adresserer disse potentielle konsekvenser ved at arbejde hen imod at minimere ventetiden for afgørelser om tabt arbejdsfortjeneste. Dette kræver et velfungerende og effektivt system, der kan håndtere disse ansøgninger rettidigt og retfærdigt for at undgå at pålægge familier yderligere byrder.

Under de månedlige dialogmøder med chefen for familieafdelingen har der været drøftelser om proceduren for sagsbehandlingen af tabt arbejdsfortjeneste. Jeg er informeret om, at der allerede eksisterer en procedure for ansøgning af tabt arbejdsfortjeneste. Samarbejdet med chefen for familieafdelingen har været konstruktivt, og han har udvist lydhørhed over for de bekymringer, jeg har rejst.

I løbet af 2023 har der været 60 ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste, og jeg har modtaget 9 henvendelser fra borgere, hvis sagsbehandlingstid er væsentligt overstredet. Dette udgør 15% af henvendelserne, der overstiger den kommunalt fastlagte sagsbehandlingstid på 12 uger. Som det blev bemærket i 2022, forstår jeg, at det kan tage tid at indhente oplysninger, hvilket også er borgerens ansvar. Dog nærer jeg bekymring for, om den korrekte procedure for ansøgninger er blevet implementeret.

Eksempel:

Borger henvender sig til familieafdelingen den 18. oktober 2022 for at ansøge om tabt arbejdsfortjeneste.

På trods af gentagne henvendelser modtager borgeren først en afgørelse den 30. oktober 2023.



EN LUKKET SOCIAL MEDIETILSTEDEVÆRELSE

Som en opfordring til kommunens medarbejdere bør der være fokus på at have en lukket social medietilstedeværelse, som kan være afgørende for at bevare integriteten og professionaliteten hos sagsbehandlerne.

At have en lukket social medietilstedeværelse og adressebeskyttelse hjælper med at beskytte kommunale medarbejders personlige oplysninger. Dette forhindrer uvedkommende i at få adgang til følsomme oplysninger, som potentielt kan bruges til misbrug eller uautoriseret adgang.

Ved at holde den professionelle og personlige tilstedeværelse adskilt, reduceres risikoen for interessekonflikter. Borgere bør ikke have adgang til personlige oplysninger eller aktiviteter, der ikke er relevante for kommunens opgaver og beslutningsprocesser.

En offentlig tilgængelig social medieprofil kan give mulighed for uautoriseret påvirkning fra eksterne parter, der søger at påvirke beslutninger. Ved at holde denne del af deres liv privat, kan den kommunale ansatte undgå potentielle påvirkninger.

Borgere skal have tillid til, at kommunen træffer beslutninger baseret på lovgivning, politikker og fakta, og ikke på personlige dømmekraft eller eksterne påvirkninger. At opretholde en adskillelse mellem det personlige og professionelle bidrager til at styrke denne tillid.

Samlet set er det afgørende at have klare og effektive politikker og procedurer på plads for at sikre, at de kommunalt ansatte kan opretholde et professionelt og pålideligt image, samtidig med at de beskytter deres privatliv og personlige oplysninger. Dette er afgørende for at opretholde tilliden og integriteten i beslutningsprocessen.

Eksempel:

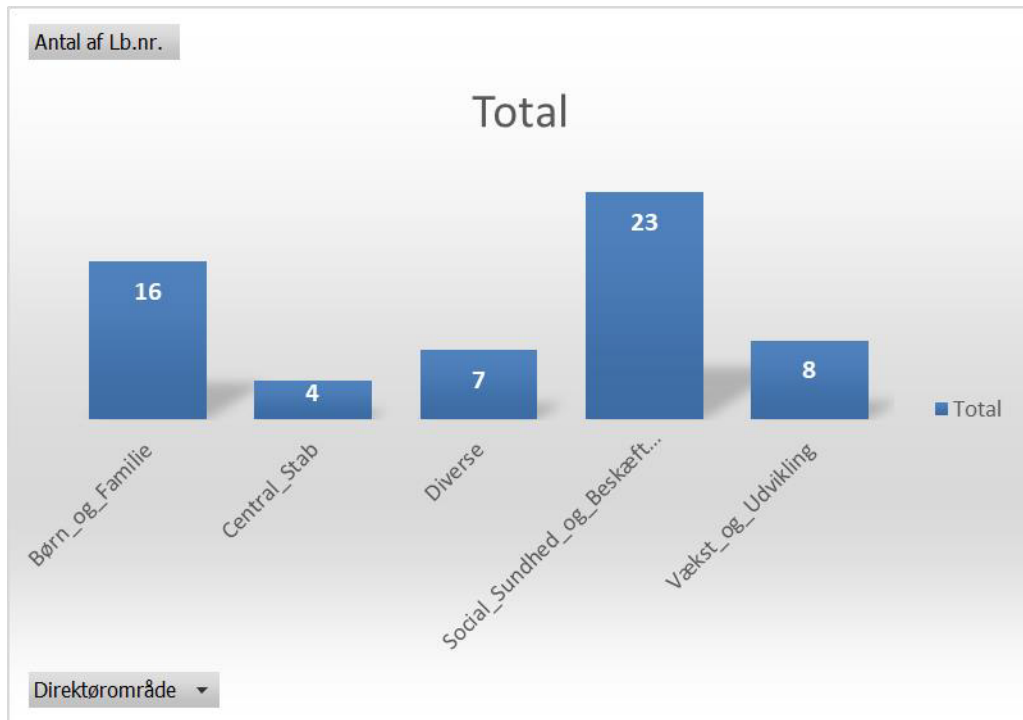
En borger har været på en sagsbehandlers private Facebook, hvor vedkommende har opdaget, at sagsbehandler er Facebook-venner med den person, som har underrettet om borgeren.

Dette har skabt en del mistillid ved borgeren, da sagsbehandler skulle træffe en afgørelse, som kunne få økonomiske konsekvenser for borgeren.



STATISTIK:

Statistikkerne er udformet med udgangspunkt i §8 i borgerrådgiverens vedtægter. Fra 1. januar – 31. december 2023 har jeg modtaget 58 henvendelser.



En henvendelse er defineret som en forespørgsel fra borgere. Henvendelse sker primært på telefon, mail eller e-boks.

En henvendelse er alt fra korte afgrænsede spørgsmål til længere forløb. For nogle borgere er en stor motivation for at henvende sig til borgerrådgiveren, at de gerne vil forhindre, at andre borgere skal opleve det samme, som de selv har oplevet. I flere sager yder borgerrådgiveren råd og vejledning direkte til borgeren, uden at afdelingen involveres. Afdelingen inddrages, når der er behov for yderligere belysning af sagen eller dialog med afdelingen for at håndtere henvendelsen fra borgeren.

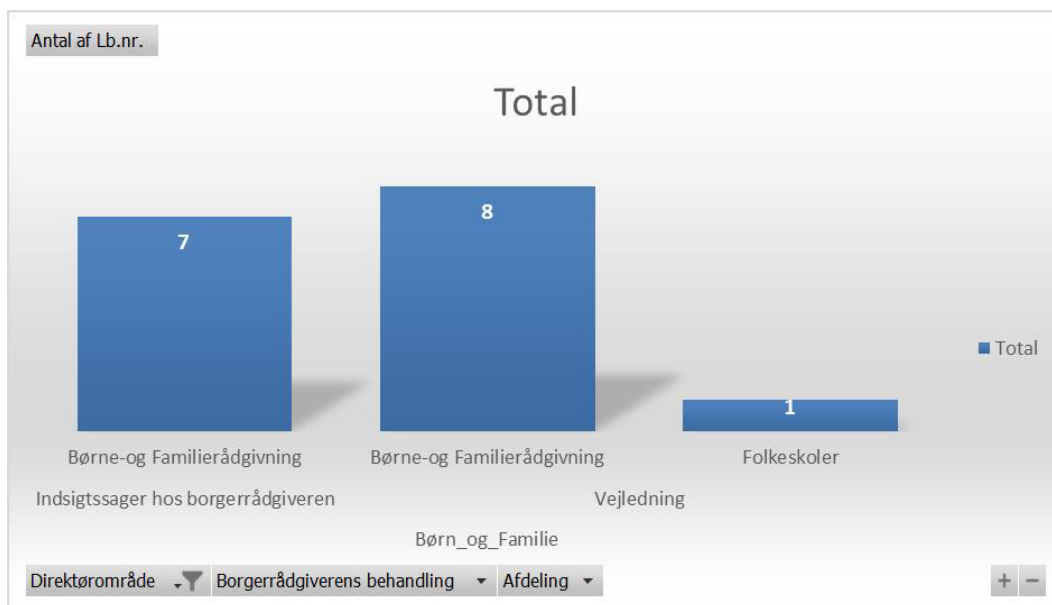
Indsigtssager er defineret som en sags gennemgang. Her har jeg indhentet sagsakterne fra den aktuelle forvaltning og gennemgået dem i henhold til Forvaltningsloven



og Lov om Retssikkerhed. Jeg har efterfølgende afholdt et dialogmøde med den respektive forvaltning, hvor jeg har givet en tilbagemelding på mine betragtninger.

Vejvisning er defineret som en henvendelse fra en borger, som har haft svært ved at navigere i det kommunale system, hvorefter jeg har henvist dem til rette forvaltning.

Børne- og Familieforvaltningen:



I perioden har der været 15 henvendelser vedrørende Familieafdelingen og 1 henvendelse vedrørende folkeskole.

Som beskrevet ovenfor, så drejer flere af henvendelserne sig om overskridelse af sagsbehandlingstider foruden generel vejledning om sagsprocesser.

Når sagsbehandlingsfrister overskrides, kan det resultere i juridiske udfordringer og potentielle konsekvenser. Lovgivningen fastsætter disse frister for at sikre, at retfærdighed og ligebehandling opretholdes. At gennemgå sager med overskredne frister er afgørende for at bevare lovmæssig overholdelse og retssikkerhed.

Familiesager dækker et bredt spektrum af emner. Effektiv sagsbehandling er afgørende for at beskytte familiens trivsel, især børnenes velbefindende. Ved at identificere og håndtere udfordringer hurtigt kan man sikre, at familier får den nødvendige beskyttelse og støtte.

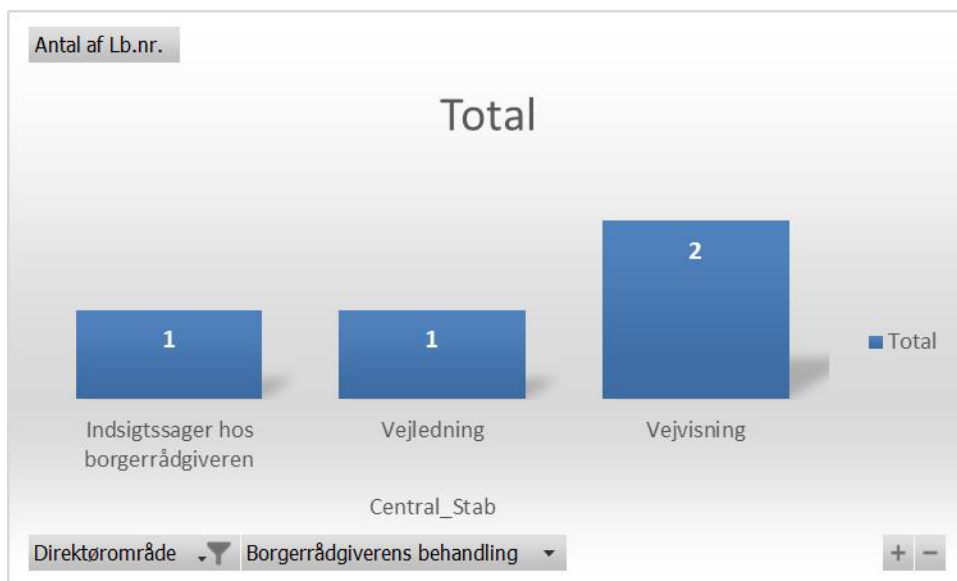


Gennemgangen af sager med overskredne frister tillader også en vurdering af ressourceanvendelse og arbejdsprocesser. Dette skaber muligheder for at optimere og forbedre sagsbehandlingens kvalitet. Identifikationen af flaskehalse eller ineffektive procedurer kan lede til implementering af forbedringer, hvilket gavner både kommunen og de involverede familier.

I komplekse familiesager er kvalificeret vejledning afgørende. Dette kan omfatte juridisk rådgivning, forklaring af procedurer eller simpelthen at tilbyde emotionel støtte. Gennem vejledning kan familier navigere gennem vanskelige beslutninger og føle sig støttet gennem hele processen.

Effektiv sagsbehandling og kvalificeret vejledning er nøglerne til at opbygge tillid til kommunen. Når familier føler sig retfærdigt behandlet og respekteret, styrkes tilliden til kommunen.

Central stab:



I perioden har der været 4 henvendelser vedrørende den Centrale Stab.

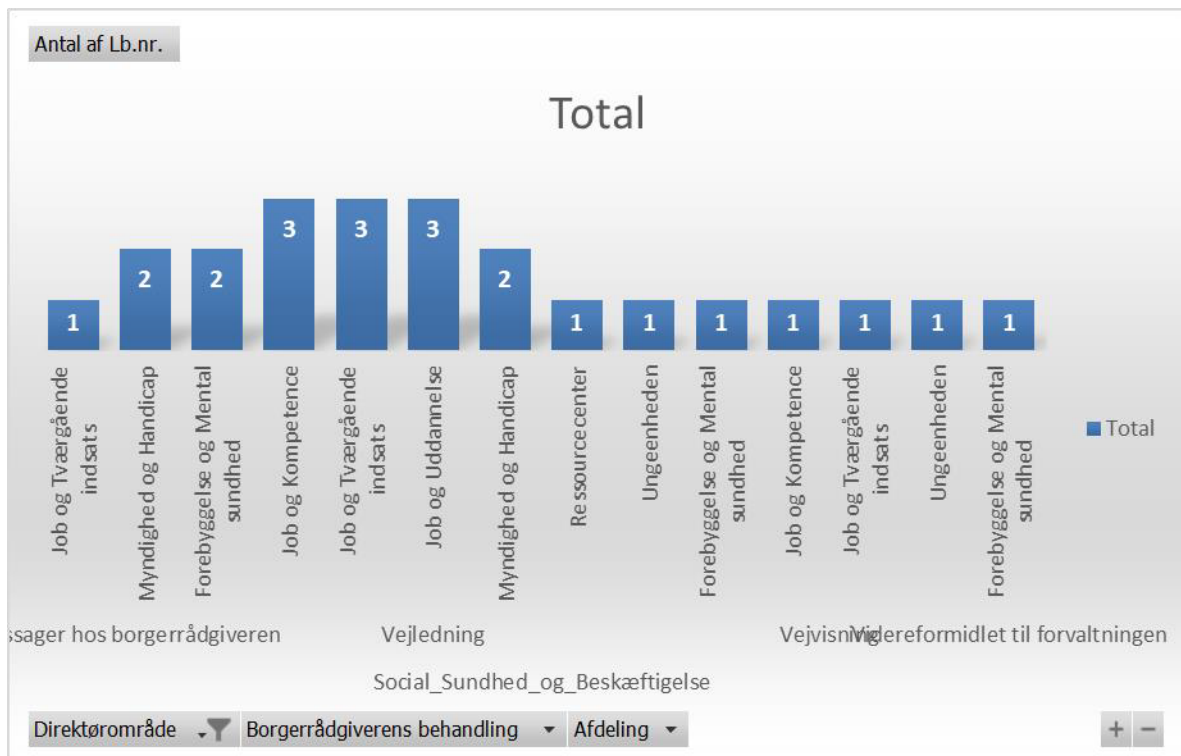
I det komplekse netværk af offentlige tjenester er en velfungerende central stab afgørende for at koordinere og håndtere forskellige henvendelser.

Den centrale stab har arbejdet på at indarbejde moderne teknologier for at øge effektiviteten og tilfredsheden blandt borgerne. Den centrale stab har desuden taget skridt til at styrke kommunikationen og opbygge et tættere forhold til borgerne.



Gennem disse fire henvendelser har den centrale stab aktivt reageret på udfordringer og muligheder inden for borgerservice. Ved at adressere stigninger i efterspørgsel, forbedre kvalitet, omfavne digitalisering og styrke kommunikationen, har staben demonstreret engagementet i at levere en effektiv, moderne og borgercentreret service. Disse initiativer er afgørende for at opfylde borgernes behov og opretholde tilliden til den offentlige service.

Social-, Sundheds- og Beskæftigelsesforvaltning:



I perioden har der været 23 henvendelser vedrørende Social-, Sundheds- og Beskæftigelsesforvaltningen, som er nærmere opdelt i myndighedsafdelinger nedenfor:

Indsigtssager hos borgerrådgiveren:

Job og Tværgående indsats: 1

Myndighed og Handicap: 2

Vejledning:

Forebyggelse og Mental sundhed: 2

Job og Kompetence: 3

Job og Tværgående indsats: 3



Job og Uddannelse: 3

Myndighed og Handicap: 2

Ressourcecenter: 1

Ungeenheden: 1

Vejvisning:

Forebyggelse og Mental sundhed: 1

Job og Kompetence: 1

Job og Tværgående indsats: 1

Ungeenheden: 1

Videreformidlet til forvaltningen:

Forebyggelse og Mental sundhed: 1

Den seneste periode har været præget af gentagne henvendelser fra borgere, der føler, at de står uden tilstrækkelig vejledning fra Social-, Sundheds- og Beskæftigelsesforvaltningen. Dette spænder over en række emner, herunder sociale ydelser, sundhedsrelaterede spørgsmål og beskæftigelsesmuligheder.

Flere af henvendelserne peger på kompleksiteten af de regelværk, som borgerne skal navigere igennem. Dette har resulteret i forvirring og frustration, idet borgerne ikke har modtaget tilstrækkelig vejledning om, hvordan de skal forstå og efterleve disse regler.

Flere borgere har udtrykt frustration over manglen på klar vejledning fra forvaltningen. Dette kan involvere processer for ansøgning om sociale ydelser, forståelse af sundhedsrelaterede procedurer eller vejledning i forhold til beskæftigelsesmuligheder. Den manglende klarhed har skabt usikkerhed og besvær for de involverede borgere.

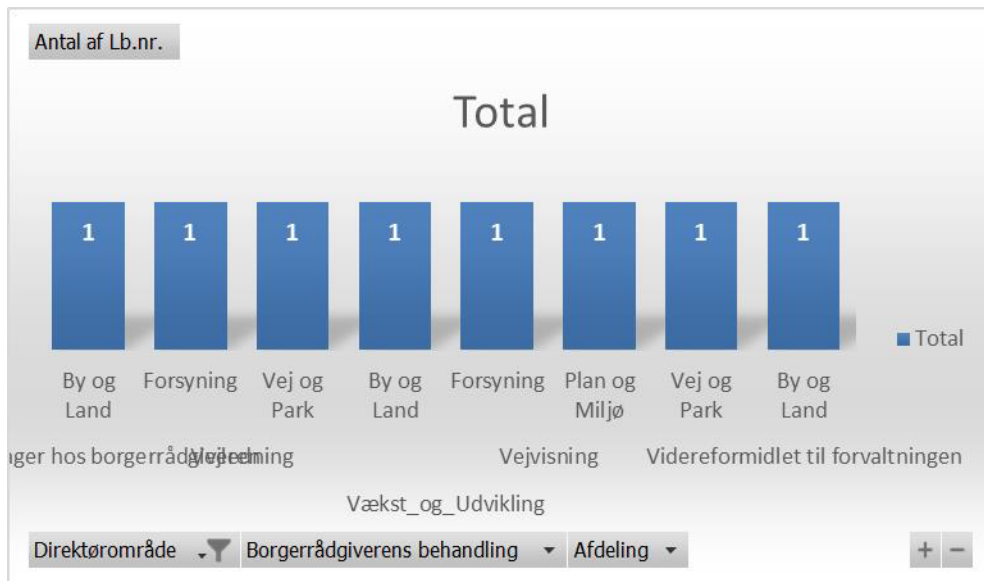
Borgerne efterspørger også mere personlig og tilpasset vejledning, der tager højde for deres individuelle behov og udfordringer. Standardiserede svar og generelle retningslinjer synes ikke at dække alle aspekter af borgerens situation, hvilket efterlader dem følelsesmæssigt og praktisk uforberedte.

Social-, Sundheds- og Beskæftigelsesforvaltningen erkender udfordringerne og er allerede i gang med initiativer for at forbedre vejledningen til borgerne. Dette inkluderer revision af informationsmateriale, intensivning af uddannelsesprogrammer for personalet og implementering af mere effektive kommunikationskanaler.



Det er klart, at manglende vejledning er en udfordring, der ikke kan overses. Med et fornyet fokus på klarhed, tilgængelighed og individuel støtte forventer Social-, Sundheds- og Beskæftigelsesforvaltningen at afhjælpe de udfordringer, der har været på vejledningsområdet.

Vækst og Udviklingsforvaltningen:



I perioden har der været 8 henvendelser vedrørende Vækst og Udvikling, som er nærmere uddybet nedenfor:

Indsigtssager hos borgerrådgiveren:

By og Land: 1

Vejledning:

Forsyning: 1

Vej og Park: 1

Vejvisning:

By og Land: 1

Forsyning: 1

Plan og Miljø: 1

Vej og Park: 1



Videreformidlet til forvaltningen:

By og Land:1

I Vækst og Udviklingsforvaltningen er det blevet bemærket, at der synes at være en udfordring i forhold til borgernes navigering mellem de forskellige afdelinger. Dette afspejler sig i behovet for præcise henvisninger til rette afdeling, hvilket kan virke komplekst for borgerne.

De seneste henvendelser til Vækst og Udvikling har i høj grad drejet sig om borgernes forvirring og frustration over processen med at finde frem til den korrekte afdeling.

Flere borgere har givet udtryk for, at de har stået overfor manglende klarhed i henvisningsprocessen. Dette inkluderer uklare informationer om, hvilken afdeling der skal kontaktes for specifikke spørgsmål eller behov. Denne manglende klarhed har resulteret i forsinkelser og frustration blandt borgerne.

Nogle af henvendelserne har peget på udfordringerne ved at forstå den komplekse struktur af Vækst og Udviklingsforvaltningen. Borgerne kan opleve vanskeligheder i at identificere, hvilken afdeling der håndterer deres specifikke anliggender, hvilket har resulteret i tabt tid.

Det er det tydeligt, at navigationsudfordringerne i henvisningsprocessen har en indvirkning på borgernes oplevelse af Vækst og Udviklingsforvaltningen. For at imødegå borgernes oplevelser kunne der med fordel ses på informationsmaterialet på kommunens hjemmeside.



AFSLUTTENDE BEMÆRKNINGER:

Mine betragtninger skal ses i forhold til det antal sager, jeg har været involveret i. Når det er sagt, skal antallet af sager også ses som en forlængelse af, at borgerne i kommunen mangler tilstrækkelig information om borgerrådgiverens rolle og funktion, hvor borgerrådgiveren kan anses som det sidste led for de borgere, som kan have svært ved at navigere i det kommunale system.

Et konstruktivt samarbejde mellem de forskellige forvaltninger og borgerrådgiveren er med til at skabe et fundament for en stærk og helhedsorienteret tilgang. Dette samspil understreger vigtigheden af respekt, kommunikation og fælles mål som nøgleelementer.

Ventetiden på afgørelser om tabt arbejdsfortjeneste og begrænsninger i adgangen til personlige oplysninger på sociale medier anerkendes som områder, der kræver forbedringer. Effektive processer og hurtige beslutninger er nødvendige for at minimere negative påvirkninger på borgerens liv.

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.*

Endelig understreges vigtigheden af den kommende beslutning vedrørende fortsættelsen af borgerrådgiverfunktionen efter projektets udløb. Beslutningen bør træffes med fokus på at opretholde en funktion, der kan være med til at give borgere uvildig støtte og rådgivning. Borgerrådgiverens rolle sikrer, at borgerne har adgang til ressourcer, der kan hjælpe dem med at forstå deres rettigheder.

Samlet set skaber det fremragende samarbejde med de forskellige forvaltninger i Jammerbugt kommune en arbejdssituation, der er præget af effektivitet, samarbejdsvilje og en fælles målsætning om at levere den bedst mulige service til borgerne. Denne positive dynamik gjorde arbejdet som borgerrådgiver både meningsfuldt og tilfredsstillende i løbet af 2023. Jeg takker de forskellige forvaltninger og øvrige samarbejdspartnere for jeres konstruktive engagement og støtte. Jeg ser frem til at fortsætte dette givende samarbejde i 2024.

