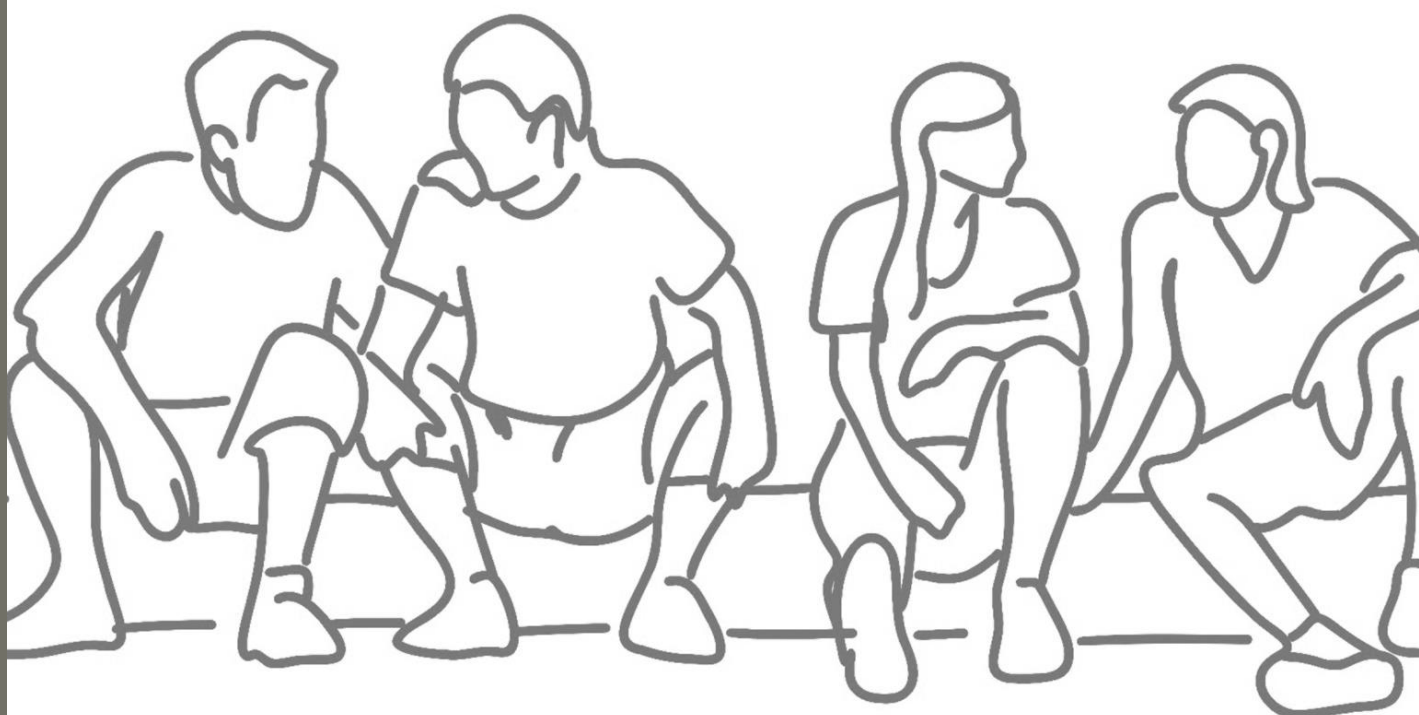




Borgerrådsgiverens beretning

2024-2025



Albertslund Kommune



Forord

Hvert år afgiver jeg som Borgerrådgiver en beretning til Kommunalbestyrelsen, som jeg er ansat af. I beretningen sammenfattes årets erfaringer, og jeg kommer med anbefalinger til fokusområder, der kan bidrage til at styrke kommunens sagsbehandling og derigennem retssikkerheden for borgerne.

Med denne beretning sætter jeg fokus på borgernes tillid til den offentlige forvaltning og betydningen heraf i relation til deres retssikkerhed. Mens jeg skrev denne beretning modtog jeg en kopi af Ombudsmandens beretning, som har fokus på samme emne, hvilket viser, at det er noget, der fylder, også uden for vores kommune, og det gør det i min optik kun endnu vigtigere at tage fat om - og hellere før end senere.

Som borgerrådgiver kan jeg være med til at identificere årsagen til borgernes utilfredshed, men selve løsningen heraf skal ske i de enkelte afdelinger. Derfor sætter jeg stor pris på det gode samarbejde med ledere og medarbejdere. Det gør en mærkbar forskel – både når vi hjælper den enkelte borger videre med en sag, og når vi bruger henvendelserne til generel læring.

Jeg vil benytte lejligheden til at sige tak til Kommunalbestyrelsen for deres opbakning til funktionen; både den løbende og ved at fremhæve arbejdet med anbefalingerne i Budgetsaftalen 2025. En sådan klar udmelding om opbakning til funktionen og prioritering af de anbefalede fokusområder er meget værdsat.

Sidst men absolut ikke mindst vil jeg gerne takke borgerne for den tillid, de viser, når de henvender sig og fortæller om deres liv og oplevelser. Disse oplevelser er med til at skabe bedre borgerforløb, bedre procedurer og læring i organisationen.

God læselyst.

Albertslund, maj 2025

Michelle Redden
Borgerrådgiver

Resume

Borgerrådgiverens beretning har til formål at støtte Kommunalbestyrelsen i dets tilsyn med den kommunale forvaltning og skal give et indblik i og viden om borgernes oplevelser af mødet med kommunen, og hvor der er forbedringspotentialer i sagsbehandlingen.

Denne beretning dækker perioden fra den 1. april 2024 til og med den 31. marts 2025.

Beretningen sammenfatter erfaringerne på baggrund af det seneste års henvendelser og indeholder konkrete anbefalinger til fokusområder fremadrettet. Dette er min fjerde beretning og jeg har forsøgt at gøre den mere målrettet, så en del af baggrundsinformation om mine arbejdsmetoder mv. er udeladt. Det er nærmere beskrevet i sidste års beretning, som stadig er retvisende.

Jeg har i beretningsperioden registreret **162 henvendelser**, som omfattede i alt **203 klagepunkter** (forskellige problemstillinger og spørgsmål mv.). Jeg har i denne valgt i mindre grad at sondre mellem 'klagesager' og 'andre henvendelser' end tidligere år, idet henvendelsen i sig selv er interessant i et læringsperspektiv.

Antallet af henvendelser til borgerrådgiveren er på niveau med tidligere beretningsperioder.

BORGERRÅDGIVERENS ANBEFALINGER

På baggrund af mine observationer i denne beretningsperiode, har jeg fremsat følgende anbefalinger:

- 1) At der sættes fokus på kommunikationen – særligt den mundtlige kommunikation – med henblik på at sikre inddragende og tillidsskabende dialog med især udsatte borgere og borgere under særligt pres.*
- 2) At der fremmes et endnu tættere samarbejde mellem enheder og afdelinger med snitflader, samt at processen og rollefordelingerne tydeliggøres over for borgere i sager, hvor der er flere enheder inde over.*
- 3) At afdelingerne sikrer korrekte procedurer for håndtering af aktindsigtsanmodninger.*

1. Henvendelser i beretningsperioden.

Formålet med Borgerrådgiveren er at understøtte borgernes retssikkerhed og at bidrage til et godt og tillidsfuldt samarbejde med forvaltningerne om de enkelte sager og om at drage læring af store og små fejl.

Erkendelse af fejl er en utrolig god kilde til læring, som kan gøre kommunen bedre til at rette fejl og uhensigtsmæssige arbejdsgange. Derudover kan borgerrådgiveren bidrage ved at inddrage viden fra borgere om deres forventninger til og oplevelser af kommunens service.

Det, Borgerrådgiveren bidrager med i indsatsen for at genskabe dialogen, kan fx være en juridisk præcisering af borgerens problem, eller på anden vis afklaring af de spørgsmål borgeren oplever ikke at kunne få svar på. Det kan også være en hjælp til genetablering af dialogen mellem borger og forvaltning eller en afklaring, som gør, at borgeren forstår kommunens reaktion.

Borgerrådgiveren medvirker således til at sikre borgernes rettigheder og genoprette tilliden til kommunen for mange af disse borgere, også fordi de kan se, at de begåede fejl ikke skyldes ligegyldighed over for dem personligt, men at de relevante enheder erkender fejlene og netop viser, at de gerne vil være en del af løsningen.

Samlet set ligger antallet af henvendelser i perioden på niveau med foregående år, og fordelingen mellem de enkelte afdelinger svarer også overordnet set til tidligere år.

Det er – som altid når man læser mine opgørelser – vigtigt at holde sig for øje at borgerrådgiveren kun ser en meget lille andel af de mange sager, der løbende behandles af forvaltningen. Samtidig er borgerrådgiverfunktionen bl.a. målrettet komplekse sager med fejl og samarbejdsproblemer mellem forvaltning og borgere. Der kan derfor ikke konkluderes noget generelt om sagsbehandlingen på baggrund af talmaterialet. Til gengæld kan det fortælle noget om, hvad borgerne er utilfredse med, når de henvender sig til Borgerrådgivningen og derved give en indikation om områder hvor der er forbedringspotentiale.

Jeg har i denne beretning valgt i mindre grad at sondre mellem 'klagesager' og 'andre henvendelser' end tidligere år. Jeg vurderer, at henvendelsen i sig selv er interessant i et læringsperspektiv - særligt i lyset af den tillidsdagsorden, jeg kommer ind på nedenfor.

For de nysgerrige kan jeg dog oplyse, at de to henvendelsestyper samlet set fordeler sig meget ligeledes, hvilket svarer nogenlunde til sidste år.

Til sidst i beretningen fremgår de bagvedliggende tabeller, som indeholder uddybende data om fordelingen af de enkelte temaer i afdelingerne, samt om antallet af sager i hver enkelt afdeling. Metoden bag registreringerne er ligeledes nærmere beskrevet i bilag 1.

Jeg modtager desuden fortsat kopi af alle afgørelser fra Ankestyrelsen fra afdelingerne med henblik på at følge og registrere de sager, hvor Ankestyrelsen italesætter sagsbehandlingsfejl. Formålet er at skabe et bedre datagrundlag for vurdering af mulige problemområder.

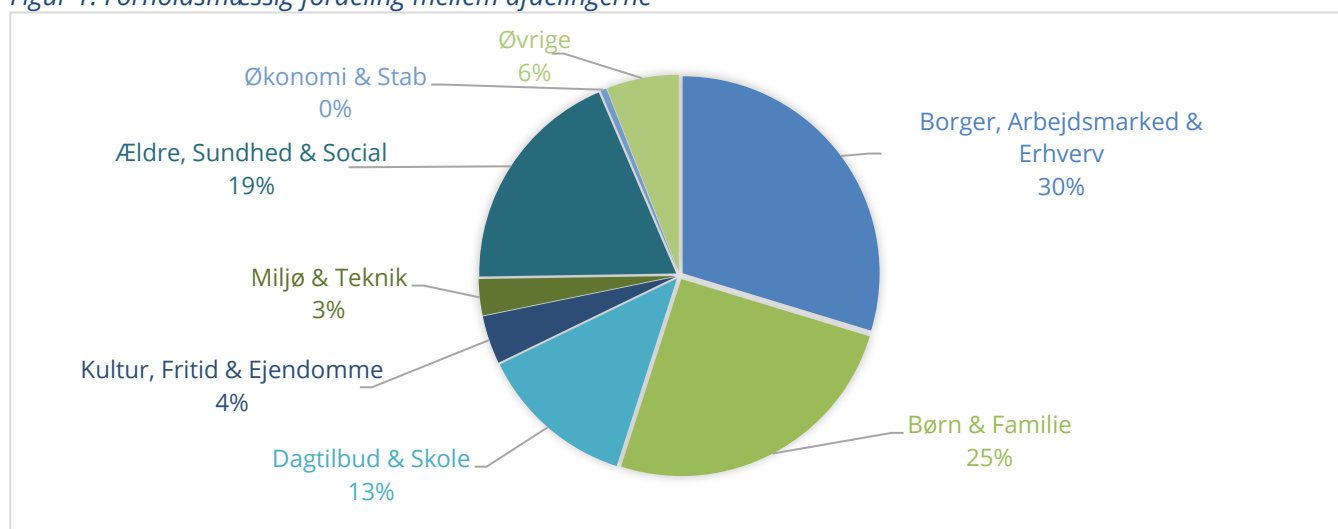
Oplysninger om Ankestyrelsens bemærkninger angående sagsbehandlingen er gengivet i to særskilte tabeller i bilag 2, og disse sager indgår ikke i øvrigt i datagrundlaget i de øvrige figurer og tabeller.

1.1. Sagernes fordeling mellem afdelingerne

Den forholdsmæssige fordeling af henvendelserne mellem de enkelte afdelinger fremgår af nedenstående figur X. Ligesom tidligere år har der samlet set været flest henvendelser angående afdelingerne med myndighedsarbejde inden for velfærdsområderne: Borger, Arbejdsmarked & Erhverv, Børn & Familie, Ældre, Sundhed & Social samt Dagtilbud & Skole. Det er ikke overraskende og det samme billede tegner sig hos andre borgerrådgivere og hos Ombudsmanden.

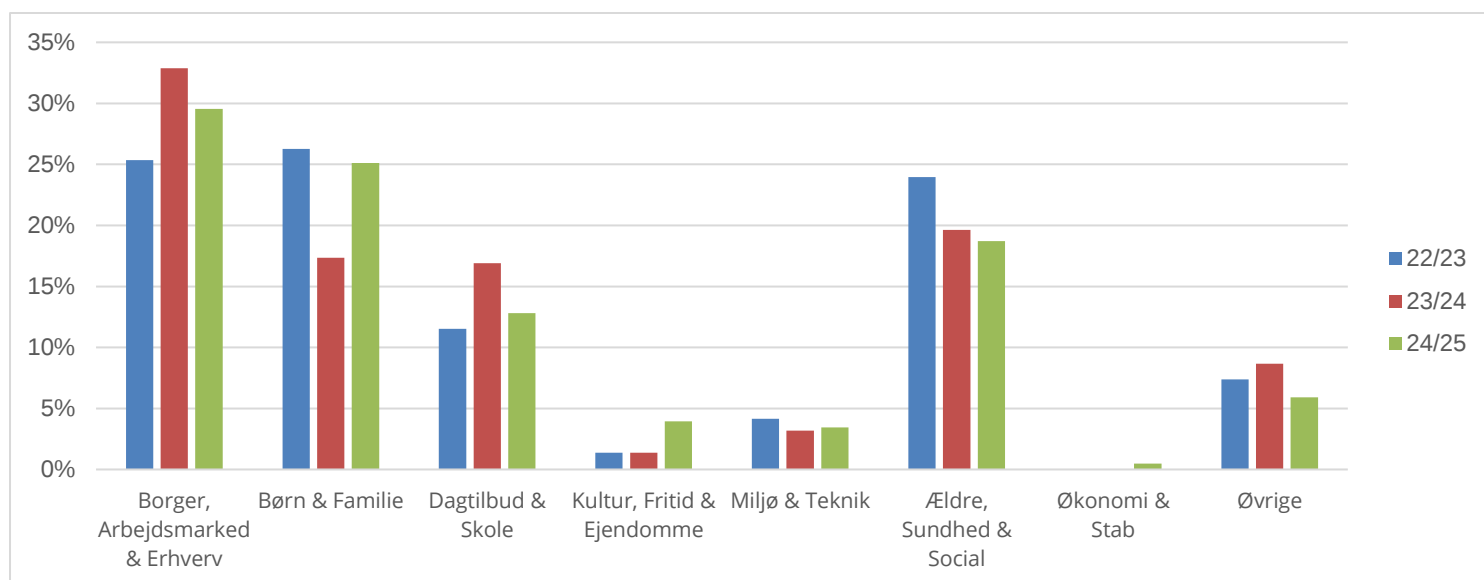
Fordelingen af sagerne mellem afdelingerne er ikke ensbetydende med, at der er flere udfordringer på de områder, der har mange sager. Det er formentlig mere et udtryk for, at der træffes flere afgørelser i disse afdelinger, og at kendskabsgraden til borgerrådgiverfunktionen er højere på disse områder.

Figur 1: Forholdsmæssig fordeling mellem afdelingerne



Som det ses af figur 2 er der små udsving, men vedholdende gælder at det er de samme afdelinger, der fylder mest. Sidste år fremhævede jeg at Børn & Familie tilsyneladende var i en positiv udvikling med faldende antal henvendelser. Jeg må konstatere, at der formentlig snarere var tale om et udsving, der kan have skyldtes implementeringen af Barnets Lov og det deraf øgede fokus på sags-gange mv. Grundet tidligere omorganiseringer og corona nedlukninger er det ikke muligt at sammenligne data langt nok tilbage til at vurdere, om sidste år var helt uden for normen, men som det fremgår af grafikken, er mindre udsving ikke atypisk.

Figur 2: forholdsvis fordeling mellem afdelingerne de sidste 3 år



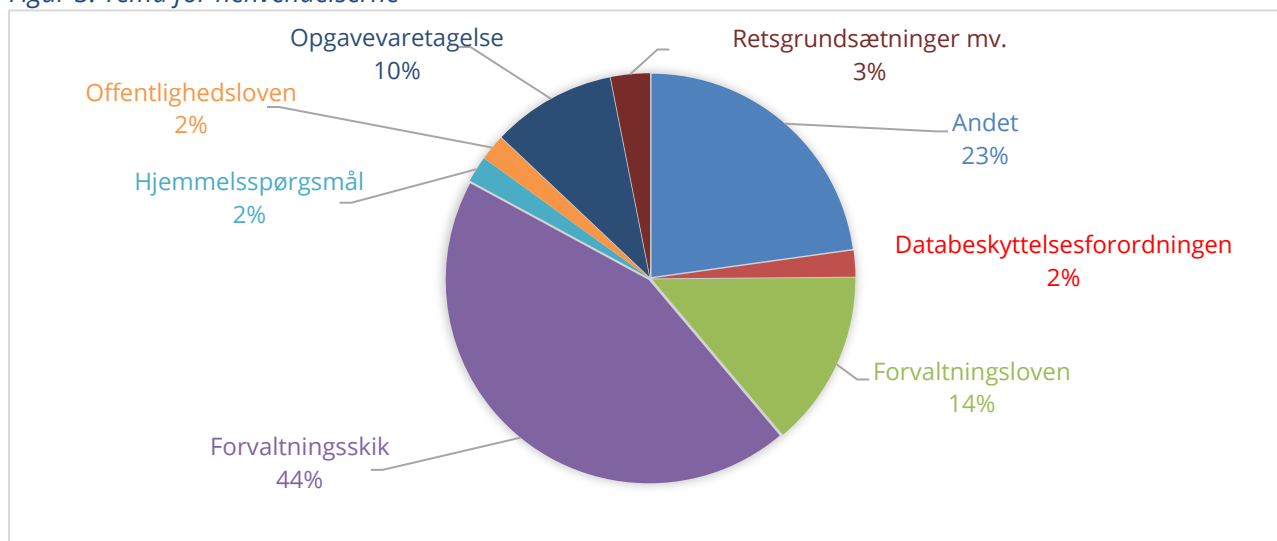
1.2. Hvad henvender borgerne sig om – tematisk fordeling

Borgerrådgiverens statistikregistrering er indrettet med henblik på at identificere mulige forbedringsområder. Det sker ved at borgernes henvendelser registreres inden for de juridiske temaer, der er (særligt) genstand for behandling hos borgerrådgiveren.

Jeg har perioden – ligesom andre år – også modtaget en række henvendelser om hjælp til at klage over en konkret afgørelse. Disse borgere er enten blevet hjulpet med sparring om input/fokus i en klage de selv har skrevet, eller jeg har bistået med at skrive klagen på baggrund af borgerens oplysninger. Disse henvendelser indgår ikke i nedenstående tematiske opgørelser.

Nedenfor vises først det samlede overblik i form af grafik, hvorefter udvalgte temaer beskrives nærmere.

Figur 3: Tema for henvendelserne



Som det fremgår af figuren er **Forvaltningsskik** stadig det overordnede tema, der fylder mest i henvendelserne til borgerrådgiveren. Det er forventeligt og helt i tråd med formålet med funktionen. Dette tema udfoldes i særskilte graf og gennemgang nedenfor.

Et andet større overordnede tema, var også i år **Forvaltningsloven**, som dækker over forskellige emner. Af disse fylder begrundelse – og klagevejledning, som kan anses for et element i begrundelsen – fortsat. Dette beskrives nærmere i afsnit 1.3 om opfølgning på sidste års anbefalinger nedenfor.

Derudover vil jeg fremhæve, at der har været nogle sager om udfordringer med at få svar på anmodninger om aktindsigt. Det er ikke et emne, der antalsmæssigt har fyldt meget, men det er

sager, jeg har bidt mærke i, fordi de enten har omhandlet grundlæggende misforståelser omkring begrebet eller håndteringen.

Posten **Andet** dækker over henvendelser om fortolkning af lovgivningen inden for de enkelte fagområder. Denne vejledningspligt ligger egentlig hos de enkelte afdelinger og enheder, hvortil jeg også henviser for uddybende og konkret vejledning, men jeg oplever, at en del borgere specifikt ønsker vejledningen fra mig med henvisning til min uafhængighed.

Case 1

En borger henvender sig om sin sag i jobcenteret. Han spørger, om det kan være rigtigt, at jobcenteret vil sende ham i nyt aktiveringsforløb.

Ud fra borgers beskrivelse er han under afklaring til muligt fleksjob, så jeg vejleder generelt om betingelserne herfor, herunder afklaring af arbejdsevne og evt. skånebehov. Jeg vejleder også borger om, at han har ret til at kende formålet og planen med hvert aktiveringsforløb. Borger følte sig herefter bedre klædt på til sin næste samtale med jobcenteret og havde ikke behov for at jeg gik yderligere ind i sagen.

Case 2

En borger henvender sig da hun ikke oplever at få tilstrækkelig vejledning af rådgiveren i Familieafsnittet. Borgeren, som modtog tabt arbejdsfortjeneste til at passe barnet i hjemmet, havde efterspurgt en alternativ løsning, så hun kunne komme tilbage på arbejdsmarkedet uden at det gik ud over barnet. Borger oplevede, at rådgiveren henviste hende til selv at finde løsningerne og komme med en plan. Borger havde dog svært ved at komme med konkrete forslag, da hun ikke kendte reglerne.

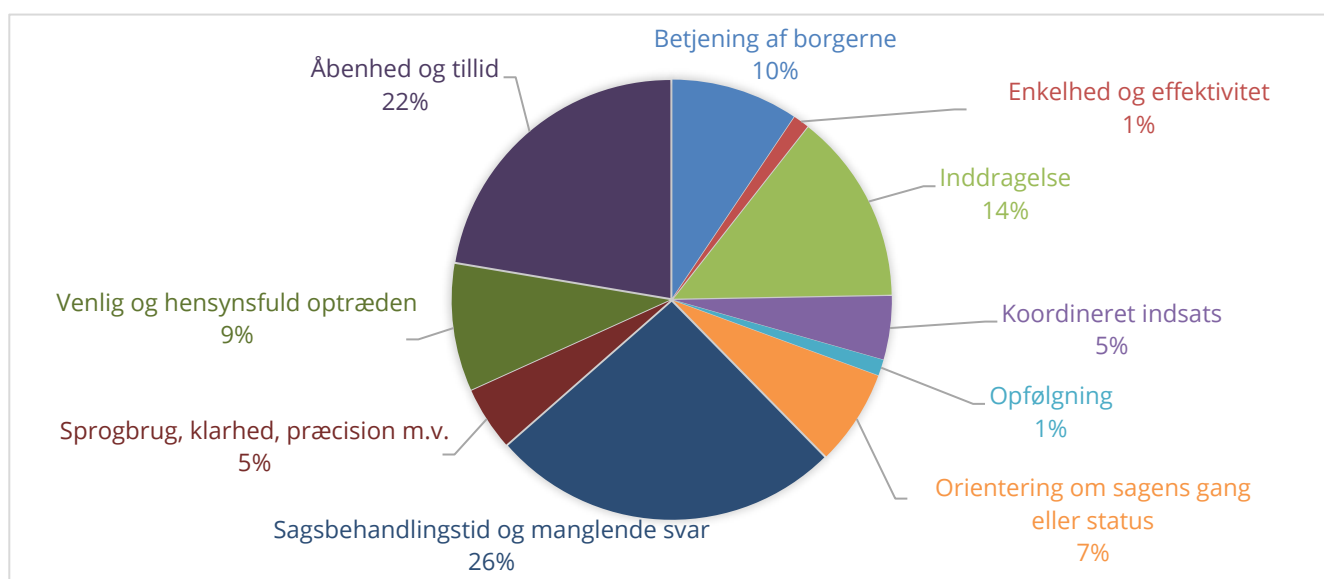
Jeg vejledte borger om de forskellige støttemuligheder i Barnets Lov og understregede over for borger, at hendes opgave var at beskrive hendes behov/ønsker, og så kunne hun med rimelighed forvente at rådgiveren påtog sig at finde de mulige løsninger.

Temaet **Opgavevaretagelse** er henvendelser om kommunens serviceniveau, hvor jeg har hjulpet borgeren med at finde og forstå serviceniveauet. Halvdelen af disse henvendelser angår den kommunale boliganvisning, hvor Borgerrådgiveren ofte bruges i mangel af egentlig klageinstans.

1.2.1. God forvaltningsskik

Da 'god forvaltningsskik' dækker over en række forskellige emner har jeg også i år medtaget en grafik over disse sager specifikt.

Figur 4: Emner under 'forvaltningsskik'



Det er altid interessant for mig at se opgørelserne over periodens sager og temaer, når perioden slutter, og der skal gøres status. I hverdagen er det de aktuelle sager, der fylder, så at komme op i helikopterperspektiv er bestemt nyttigt. Der kan være emner, der viser sig at have fyldt mere end jeg lige var bevidst om – og omvendt. Dette års opgørelser indeholdt imidlertid ikke overraskelser, men bekræfter min oplevelse af at **Åbenhed og tillid** har fyldt mere i år. I min statistikregistrering registreres henvendelser om henholdsvis tillidsskabende forvaltning og åbenhed – at en myndighed bør indrette sig, så den er åben og tilgængelig for borgerne – samlet under denne overskrift. Sagerne inden for dette tema har i denne beretningsperiode kun handlet om førstnævnte, hvilket jeg skriver mere om nedenfor.

Som det ses fylder **sagsbehandlingstid** og **orientering om sagens gang** stadig meget – dette gennemgås nærmere nedenfor under pkt. 1.3. om opfølgning på seneste beretning.

Tillidsskabende forvaltning

Et emne, der har fyldt meget i beretningsperioden, er som sagt tillid.

Jeg er dels blevet kontaktet af borgere, hvis tillid til deres sagsbehandler/rådgiver var udfordret eller helt mistet. Men jeg er også blevet kontaktet af borgere, som oplevede det modsatte; at de følte sig mistænkeliggjort af deres rådgiver.

Tillid er en særlig størrelse i den forstand at det kan være svært at opsætte systemer, der understøtter det direkte. Der er ikke en klar formel eller tjekliste, der sikrer, at borgerne altid har tillid til den enkelte sagsbehandler og forvaltningen generelt. Samtidig er tillid helt afgørende for at samarbejdet fungerer og letter utvivlsomt sagsbehandlerens arbejde.

Oplevelsen af retssikkerhed er en af de vigtigste måder at opbygge og fastholde borgernes tillid på, herunder at de oplever at blive behandlet lige for loven, at deres rettigheder respekteres, og at der er gennemsigtighed i myndighedernes handlinger.

Ombudsmanden beskriver i sin Myndighedsguide om God Forvaltningsskik¹, hvordan en lang række forhold kan generelt og konkret påvirke tilliden mellem borger og forvaltning. Det gælder f.eks.

- den måde, myndigheden optræder på
- den måde, sagsbehandlingen bliver tilrettelagt på
- den måde, en myndighed reagerer på, når den bliver opmærksom på fejl og forsømmelser.

Jeg vil nedenfor beskrive noget af det, der i særlig grad styrker borgernes tillid til myndighederne.

Åben og forudsigelig sagsbehandling

Det understøtter borgeres tiltro til sagsbehandlingen, når de oplever at sagen behandles professionelt og ordentligt.

Jeg har i de to seneste beretninger sat fokus på sagsbehandlingstid og forventningsafstemninger – det er nogle af de grundsten, der i høj grad bidrager positivt til borgernes tillid. Hvordan det er gået med disse fokusområder følger jeg op på nedenfor i afsnit 2. Jeg vil dog allerede her fremhæve, at det er noget, som det er vigtigt løbende at have opmærksomhed på, netop fordi det er centralt for borgerens oplevelse af, at der er 'styr på butikken'.

En anden grundsten i det vores system er retten til aktindsigt. Borgernes mulighed for at følge med i og få indsigt i kommunens sagsbehandling er et grundlæggende princip om åbenhed og demokratisk kontrol med den offentlige forvaltning. Det gælder både den generelle adgang til aktindsigt efter offentlighedsloven men i særdeleshed i forhold til retten til partsaktindsigt.

Jeg er som nævnt ovenfor i beretningsperioden blevet kontaktet af nogle borgere, som oplevede udfordringer med at få aktindsigt. Der har bl.a. været uklarhed omkring borgers mulighed for at søge om løbende aktindsigt i egen sag, fejl i afgørelser i form af manglende begrundelse for undtagne akter. Jeg har også set forkert klagevejledning og manglende notering af mundtlige anmodninger, og nogle af sagerne er derfor registeret under 'notatpligt' og 'klagevejledning'.

¹ <https://www.ombudsmanden.dk/find-viden/myndighedsguiden/generel-forvaltningsret/1-god-forvaltningsskik#heading7>

Der er tale om relativt få sager på tværs af de fleste afdelinger, men det er et af de områder, hvor der er helt klare regler for sagsbehandlingen, og samtidig vigtig i forhold til at understøtte generel tillid.

Jeg vil derfor i mine anbefalinger opfordre til, at alle afdelinger tjekker op på deres procedurer for håndtering af aktindsigt, så der sikres rettidige svar med korrekte afgørelser.

Tilpasset og troværdig kommunikation

Noget af det, som jeg i beretningsperioden konkret har set kan udfordre borgernes tillid, er, hvis den enkelte oplever, at aftaler ikke bliver fulgt, eller når løfter/forventninger om et tilbuds indhold ikke svarer til det, der bliver leveret. Så fortæller borgerne om en følelse af frustration og magtesløshed over at møderne med sagsbehandler for så vidt er positive og konstruktive, men efterfølgende viser sig ikke at være retvisende, når det, der blev oplyst/aftalt på mødet, ikke er blevet fulgt op af tilsvarende handling. Det påvirker tilliden negativt.

Case 3

En mor kontakter mig om sit barns skoletilbud, idet hun oplever at barnet mistrives. Mor fortæller at skoletilbuddet ikke svarer til det, der blev lovet og aftalt forud for skolestart. Mor henviser bl.a. til elevsammensætningen i barnets klasse, som hun mener er uhensigtsmæssig og i modstrid til det der var drøftet. Endvidere stiller moren spørgsmålstejn ved personalets faglige kompetencer. Forvaltningen kan imidlertid ikke genkende, at der har været løfter om at klassen kun skulle være med børn med samme type udfordringer.

Der pågår efterfølgende en længere dialog mellem forældrene og forvaltningen om tilrettelæggelsen af indsatser og støtte til barnet i skolen, hvor det er svært at nå til enighed, da moren ovenpå opstartsvanskelighederne grundlæggende ønsker en helt anden løsning for barnet.

Sagen viser, at der har været misforståelser på det tidspunkt, hvor skoletilbuddet blev drøftet, og at disse misforståelser har ført til en oplevelse af bristede forudsætninger som påvirkede samarbejdet og tiltroen til tilbuddet. Jeg har set flere af denne type henvendelser i beretningsperioden.

Der er derfor – i alle sagstyper – en særskilt opgave i forhold til at sikre, at begge parter går fra mødet med samme opfattelse af, hvad der er blevet aftalt, for derved at undgå konflikter efterfølgende, når aftalerne skal effektueres. Dette suppleres videre af en særlig opgave i forhold til at oplyse og forklare, når det er nødvendigt at ændre planerne, eller hvis der viser sig at være udfordringer med en leverandør.

Myndighedernes vejledningspligt har generelt til formål at imødekomme det informationsbehov, som borgerne har, og sikre, at borgere ikke lider et retstab som følge af fejl, uvidenhed eller misforståelser.

Som beskrevet ovenfor er der en del borgere, der henvender sig til borgerrådgivningen om fortolkning af faglovgivning. En del af disse borgere har allerede en aktiv sag og dialog med en sagsbehandler om den lovgivning, de henvender sig til mig om. Henvendelser af typen ”kan det virkelig passe at..” er i min optik også et udtryk for manglende tillid, når borgeren har behov for at dobbelttjekke rådgivningen. Medarbejderne har ansvar for at forklare og rammesætte vejledning og instruktioner på en måde, så borgerne forstår indholdet og formålet – og er betrygget i at medarbejderen kender deres sag, så det de oplyser tager udgangspunkt borgerens konkrete forhold.

Mange af de borgere, der har kontakt til kommunen – særligt inden for de områder der fylder mest hos borgerrådgivningen – er pressede af deres situation eller måske endda i en form for krise. Det kan påvirke deres evne til at deltage aktivt i samtalerne og måske også til at forstå og huske vejledningen/aftalerne.

Case 4

Jeg er i beretningsperioden flere gange blevet kontaktet af forældre, der efter møder i Familieafsnittet, spørger mig ”Er kommunen i gang med at fjerne mine børn?”. Når jeg taler med forvaltningen har anbringelse typisk slet ikke været på tale, men derimod fx familiebehandling. Forældrene sidder alligevel tilbage med en oplevelse af, at kommunen mener, de ikke er gode nok forældre og ikke tror på det de fortæller om barnets udfordringer.

Jeg hjælper i disse sager med at forklare, hvad det er, Familieafsnittet har henvist til og formålet hermed. Derudover forklarer jeg forældrene, at offentlige medarbejdere er underlagt en generel sandhedspligt, så rådgiverne kan og må ikke vildlede borgerne om formålet med en indsats og de videre planer, samt at Familieafsnittet har pligt til at inddrage dem i sagens behandling, også hvis de konkret arbejder i retning mod en anbringelse.

Disse sager viser, at disse forældre ofte er så bekymrede allerede inden de kommer til mødet med rådgiver, at de har svært ved at modtage og forstå det der bliver sagt. Det stiller store krav til rådgivernes kommunikation og evne til at tilpasse den til den enkelte borger.

Jeg bemærker også i talmaterialet, at henvendelser om manglende inddragelse især forekommer i relation til de to afdelinger rettet mod børn.

Jeg taler med flere borgere, som fortsat er præget af konfliktfyldte forløb, der for så vidt er afsluttede, men som stadig sidder i dem og påvirker deres oplevelse af sagsbehandlingen i deres aktuelle sager. For disse borgere kan selv mindre fejl eller misforståelser fylde meget og vil ofte blive taget som udtryk for at ’kommunen ikke har styr på noget’.

Når der først er opstået mistillid kræver det en selvstændig – og ofte betydelig – arbejdsindsats at genoprette borgernes tillid, ligesom der ofte skal bruges ressourcer på at håndtere klager og konflikter.

Derudover kan tabet af tilliden til systemet, og til at kommunen reelt ønsker at hjælpe, have en negativ effekt på den enkelte borgers mentale overskud og trivsel. Nogle borgere taler om 'systemstress' eller 'kommune PTSD'. Dette påvirker igen den enkeltes mulighed for at deltage aktivt i egen sag med deraf følgende krav til ekstra indsats i forhold til at sikre inddragelse.

Jeg kommer derfor med denne beretning med en anbefaling om at de enkelte afdelinger ser på hvordan de kan forbedre deres kommunikation med borgerne, så misforståelser så vidt muligt undgås, og så borgerne i højere grad oplever sig set og hørt i deres egen sag.

Koordination på tværs

Endelig kan oplevelser af manglende koordinering internt påvirke borgernes oplevelses tillid til myndighederne. Jeg er i beretningsperioden blevet kontaktet af borgere, som oplever at blive sendt rundt mellem enheder eller afdelinger og modtager modstridende eller i hvert fald ikke koordineret rådgivning fra forskellige fagfolk. Det efterlader borgeren forvirret og frustreret.

Det er blandt andet i sager, der involverer skoleområdet og støtte til børn, at borgerne oplever, at det er svært at få de forskellige aktører til at spille sammen. Nogle af de borgere, jeg har talt med har været i tvivl om, hvor deres sag er forankret eller hvem de har haft kontakt til. Det kan fx være en forælder til et barn med udfordringer, som kontakter mig vedrørende manglende hjælp i skolen. Når jeg forsøger at opklare, hvem de har talt med, tror de det er nogen fra skoleafdelingen, men det viser sig at være Familieafsnittet. I princippet bør det være borger underordnet, om de har talt med den ene eller den anden afdeling, men det gør det naturligt sværere for borgeren at følge op. Disse borgere udtrykker også forvirring om, hvem der har kompetencen til at træffe beslutninger i sagen.

Noget andet jeg har hørt fra nogle borgere er, at oplevelser med modstridende eller uklar vejledning, når deres sag omfatter flere afdelinger. Det efterlader borgeren med en oplevelse af en forvaltningen, der ikke taler sammen og som generelt fremstår uprofessionel.

Case 5

En borger var bevilget tabt arbejdsfortjeneste i 20 timer/ugen og Familieafsnittet havde henvist ham til Ydelsescenteret mhp. at søge supplerende kontanthjælp. Borgeren fortalte til mig at medarbejderen i Ydelsescenteret havde brokket sig over den vejledning Familieafsnittet havde ydet og generelt udtrykt irritation over blandede sig udenfor eget fagområde. Borgeren fandt hele oplevelsen forvirrende og frustrerende. Han ønskede dog ikke at oprette en egentlig klagesag hos mig, men ville bare gerne gøre opmærksom på sin oplevelse.

Jeg tog sagen med på et statusmøde med lederen af Ydelsescenteret, som – udover at følge op med medarbejderne i egen enhed – ville se nærmere på sagsgangene i samarbejdet med Familieafsnittet.

Sagen giver anledning til to observationer. For det første skal medarbejderne naturligvis altid opføre sig ordentligt og professionelt, når de taler med borgerne, og eventuelle frustrationer over kolleger mv. håndteres internt. For det andet viser det, hvorfor det er vigtigt at borgeren ikke bare 'sendes videre' til en anden enhed, hvis de henvender sig med en sag om andres fagområder. Hvis den første medarbejder, borgeren havde talt med, selv havde taget sagen videre til rette afdeling, kunne de i fællesskab vejlede borgeren og derved have undgået både misforståelser og ubehagelige samtaler.

Jeg har også set eksempler på modstridende oplysninger/vejledning inden for samme afdeling.

Case 6

En borger kontakter mig, fordi hun oplever at få anbefalinger fra hjemmesygeplejen i forhold til at holde sig aktiv i hjemmet, men så får afslag på hjælpemidler og boligindretninger som kan understøtte dette. Borger giver over for mig udtryk for at dem, der har givet afslaget ikke kender hendes situation, og hun forstår ikke at der bliver givet afslag, når andre medarbejdere fra samme afdeling har bekræftet at det er relevant.

Jeg taler med afdelingen, som er enige i, at det er forvirrende og vil tage initiativ til et fællesmøde med borgeren og relevante fagfolk, så behov bliver helt klare og så borgeren får sammenhængende vejledning om mulighederne for hjælp.

Jeg anbefaler derfor med denne beretning, at afdelingerne ser på hvordan de kan fremme et tættere samarbejde på mellem enheder og afdelinger.

2. Opfølgning på anbefalingerne fra seneste beretning

Det er naturligvis også interessant at se, hvordan det er gået med opfølgning og rettidige tilbagemeldinger samt afgørelsesbegrebet, som var de to emner, jeg satte fokus på med anbefalingerne i sidste års beretning. Opsummeret på det konstateres, at der er sket en lille forbedring men at forvaltningen ikke er nået helt i mål endnu - hvilket heller ikke nødvendigvis kunne forventes.

Afdelingernes egne beskrivelser af, hvordan de har arbejdet med anbefalingerne er gengivet nedenfor i afsnit 2.3.

Jeg vil gerne kvittere for indsatsen og den politiske opbakning hertil ved at fremhæve arbejdet med Borgerrådgiverens anbefalinger i Budgetsaftalen 2025.

2.1. Opfølgning og rettidige tilbagemeldinger

Anbefalingen i den seneste beretning om særligt fokus på opfølgning og tilbagemeldinger var en opretholdelse af anbefalingen fra året før, idet manglende opfølgning og lang sagsbehandlingstid sås fortsat at fylde.

Talmaterialet for denne beretningsperiode viser, at det går bedre på dette område, da der samlet set er sket et fald i antallet af henvendelser inden for de tre temaer, denne kategori af henvendelser kan registreres under (sagsbehandlingstid, opfølgning og orientering om sagens gang). Sidste år udgjorde disse tre temaer samlet næsten halvdelen af henvendelserne om god forvaltningsskik mens det i år 'kun' er lidt over en tredjedel.

Nogle af afdelingerne har beskrevet konkrete indsatser, som er blevet igangsat for at sikre bedre tilbagemeldinger og klarere aftaler/forventningsafstemninger med borgerne om videre proces. Det gælder bl.a. Borger, Arbejdsmarked & Erhverv, hvor jeg har set et fald i henvendelser om netop disse emner, hvilket jeg anser for meget positivt.

Det er dog stadig værd at bemærke, at sagsbehandlingstid fortsat er det enkeltstående tema, der fylder mest på tværs af afdelingerne. Det er derfor vigtigt at fastholde fokus og indsats på dette område.

2.2. Begrundelse (afgørelsesbegrebet)

I sidste års beretning anbefalede jeg, at der blev sat fokus på afgørelsesbegrebet med henblik på at sikre korrekt håndtering heraf, herunder fyldestgørende begrundelser.

Jeg har også i denne beretningsperiode haft en del henvendelser om dette tema, der for det første dækker sager om afgørelsesbegrebet, hvor borgere har henvendt sig med oplevelser af at være blevet afvist uden en egentlig afgørelse. Det har jeg også i denne beretningsperiode set eksempler på i flere afdelinger.

Case 7

En borger henvendte sig i jobcenteret for at søge om ydelse. Borger blev vejledt om, at da han var ung ville han skulle deltage i aktiveringstilbud på 37 timer, og at han som hjemmeboende ville få en lav ydelse. Borgeren oplevede, at medarbejderen reelt afviste ham, idet vedkommende sagde til ham, at det ikke kunne betale sig for ham, og at han i stedet skulle gå hjem og vente på optagelse på studie. Borgeren fortalte også til mig, at han ikke mente at han ville kunne deltage i et tilbud, da han havde et synshandicap.

Da jeg kontakter afdelingen om sagen, fortæller de, at der ikke er givet afslag, men at deres oplevelse var at borger selv havde trukket ansøgningen. Afdelingen bemærker, at borger ikke havde gjort opmærksom på sit handicap, så det var der ikke taget højde for i vejledningen. Jeg foranstaltede, at borger henvendte sig på ny i jobcenteret med henblik på en ny samtale og vurdering af ansøgningen.

Case 8

En borger kontaktede Hjælpemidler telefonisk om bevilling af forskellige hjælpemidler (badeskammel, kørestol og rollator), men blev afvist med henvisning til, at hun ikke var færdigafklaret fra Hospitalet. Borgeren havde på tidspunktet de forskellige hjælpemidler i udlån fra Hvidovre Hospital, som imidlertid havde tilkendegivet, at det ikke kunne fortsætte og havde vejledt hende om at kontakte kommunen.

Afdelingen oplyste på min forespørgsel at der ikke var truffet egentlige afgørelser om afslag, og at de ville kontakte borger med henblik på hjemmebesøg og afklaring af mulighederne for hjælp.

Der har været et lille fald i antallet af henvendelser om dette emne, men ikke tilstrækkelig til endnu at se en signifikant forskel. Det er stadig vigtigt, at afdelingerne aktivt sikrer sig at være bevidst om deres vejledning kan opfattes som et afslag.

Temaet 'begrundelse' i mit talmateriale dækker også over sager om afgørelser med begrundelser, der må anses for mangelfulde eller utilstrækkelige.

Case 9

En mor henvender sig om et ønske om skoleskift. Den ønskede nye skole havde afvist anmodningen uden nærmere begrundelse. De havde mundtligt tilkendegivet nogle forhold ved barnet som formentlig havde været udslagsgivende, men hun havde ikke modtaget afgørelse eller forudgående partshøring. Jeg bad afdelingen forholde sig til, om afvisningen måtte anses for en afgørelse og om den i så fald var begrundet i saglige og korrekte oplysninger. Afdelingen meldte tilbage, at man var i god dialog med borger om et relevant skoletilbud.

Statistikken fra Ankestyrelsen viser også, at styrelsen i mere end hver fjerde sag har kommenteret på kommunens begrundelse og sagsoplysning. Det er i den forbindelse dog væsentligt at huske, at afgørelser modtaget fra Ankestyrelsen i beretningsperioden i vid udstrækning angår afgørelser truffet af kommunen før eller i begyndelsen af beretningsperioden. Indsatser i beretningsperioden for at forbedre begrundelserne vil derfor kun i meget begrænset omfang slå igennem i denne statistik.

Som det fremgår af afdelingernes tilbagemeldinger nedenfor er der bl.a. i afdelingerne Borger, Arbejdsmarked & Erhverv og Ældre, Sundhed & Social arbejdet aktivt med at skrive bedre afgørelser, herunder sikre fyldestgørende og forståelige begrundelser, ligesom Børn & Familie for nyligt har opstartet tilsvarende indsats som led i afdelingens Plan A.

Jeg vil gerne rose afdelingerne for deres målrettede indsats, som de opfordres til at fortsætte og vedligeholde. Når afgørelsen fremstår forståelig, grundig og fagligt funderet understøtter det borgerens tillid til resultatet og den generelle oplevelse af professionalisme.

2.3. Tilbagemelding fra afdelingerne

I forbindelse med udarbejdelsen af denne beretning har forvaltningens afdelinger orienteret om deres arbejde med anbefalingerne i den seneste beretning.

Afdelingernes tilbagemeldinger gennemgås nedenfor.

2.3.1. Borger, Arbejdsmarked & Erhverv

I Borger, Arbejdsmarked & Erhverv er der siden sidste beretning arbejdet med Borgerrådgiverens anbefalinger på flere niveauer. Alle indsatser har haft til formål at forbedre borgernes møde med kommunen og sagsbehandlingen.

Mere viden om indholdet i og baggrunden for henvendelserne til Borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren deltog på et ledermøde den 27/8 for at dele mere specifik viden om de henvendelser, der løbende kommer fra borgerne.

Formålet var at klæde afdelingen på til at forstå udfordringerne bedre for at kunne iværksætte relevante tiltag for at forbedre borgernes møde med forvaltningen.

Det resulterede i følgende temaer, der er arbejdet videre med:

- Tydeligere vejledning om rettidighed og pligter i samtalerne.
- Bedre afgørelsesbreve med fokus på begrundelser, belysning af sagen samt mødetid og sted i relevante breve.
- Mere detaljeret opfølgning på aftaler med borgerne og løbende status på sagens forløb imellem samtalerne.

Forvaltningen arbejder kontinuerligt med temaerne fra borgerrådgiveren.

Tydelig vejledning i borgersamtalerne

Fagsystemet i Jobcentret og Uddannelse & Job er forbedret gennem tilkøb af en agenda-skabelon, der skal medvirke til, at borgerne mødes med et mere ensartet fokus i samtalerne på tværs af sagsbehandlerne. Agendaen understøtter, at der altid tages stilling til hvilke emner og hvilken vejledning, der er relevant for den enkelte borger ud fra de rettigheder og pligter, den enkelte borger er omfattet af i lovgivningen .

For at sikre at agendaen er implementeret i samtalerne og bliver brugt efter hensigten, så er der indført supervision i borgersamtalerne. Det indebærer, at lederne med en fast frekvens sidder med i udvalgte borgersamtaler få et endnu tættere indblik i hvilken praksis, der er i samtalerne , samt kan give feedback og støtte medarbejderne i deres læringspotentialer.

Supervisionen er også en del af ledelsestilsynet i afdelingen, så der kan opsamles viden på tværs af teams med henblik på læring.

Proaktiv vejledning

I forbindelse med den nye kontanthjælpsreform har afdelingen siden den 6. januar haft fokus på at sikre en proaktiv borgerrettet vejledning overfor de borgere, der rammes af den nye kontanthjælpsreform.

Et særligt fokus har i den sammenhæng været at understøtte de borgere, der bliver hårdest økonomisk ramt af reformen den 1. juli 2025. Disse borgere har - udover vejledningssbreve i januar – også fået en indkaldelse til vejledningssamtale i januar/februar med henblik på at sikre, at de ved, hvad der sker med deres økonomi den 1. juli 2025. Til samtalen blev de mødt af både

sagsbehandler og virksomhedskonsulent, der kunne tilbyde dem hjælp til at komme i job eller lønnede timer, som vil stille dem væsentligt bedre økonomisk. Der har oveni været en løbende kommunikation med disse borgere hen over foråret, hvor virksomhedskonsulent og sagsbehandlere har taget fællesmøder eller har talt med borgerne ud over de lovpligtige samtaler.

Bedre afgørelsesbreve

Der har været et omfattende arbejdet i gang, der skal forbedre formidlingen i afgørelserne og sikre, at de er korrekte og fyldestgørende:

1. I løbet af 2024 har der i Borger & Ydelsescentret været en gennemgang af de mest brugte breve, der sendes ud til borgerne med henblik på at gøre budskaberne mere forståelige og handlingsanvisende. Der er foreløbig arbejdet med at forbedre 3 breve, men arbejdet med at gennemgå flere breve fortsætter.
2. Sager, der kommer retur fra Ankestyrelsen gennemgås på teammøder med et læringsperspektiv. Dette omfatter både tilstrækkelige og tydelige begrundelser, belysning af sagen, korrekte vurderinger samt hvilke formuleringer, der i særlig grad vurderes som forståelige og korrekte af Ankestyrelsen.
3. Der bliver i foråret 2025 afholdt kursus ved Marianne Bolvig med afsæt i Ankestyrelsens vejledning. Denne kompetenceudvikling vil omfatte 16 medarbejdere i Borger & Ydelsescentret. Der vil være særlig fokus på afgørelser til Boliganvisningen men også mere generelle forhold omkring partshøringer og afgørelser. Formålet er at skrive kortere og mere forståelige afgørelser, som borgerne modtager samt at sikre en mere kontinuerlig brug af faste vendinger og ord, så afgørelserne fremstår mere ensartede i opbygningen. Kurset vil bestå af både undervisning, hjemmeopgaver og feedback på hjemmeopgaven efter sommerferien.
4. Virksomhedskonsulenterne har sammen med afdelingens faglige konsulent genbesøgt, hvad der skal være klart og tydeligt i de afgørelsesbreve, de sender til borgerne, om hvor borgerne skal møde i aktiviteter.
5. Der bliver fulgt op på afgørelsesbreve til tilbud og samtaler i ledelsestilsynet i foråret 2025.
6. Frem mod sommeren 2025 vil den faglige konsulent i afdelingen lave temakontrol på afgørelsesbrevene med henblik på om der tydelige begrundelser, tilstrækkelig belysning af sagen samt tydelighed om, at der er tale om en afgørelse, for at afdække mulige fremtidige fokusområder. Der vil blive taget udgangspunkt i sager, der har været i Ankestyrelsen med henblik på læring.
7. Der afholdes en "faglig fredag" for relevante medarbejdere i afdelingen med udgangspunkt i læringsmodulerne i Schultz Campus.

Bedre opfølgning på aftaler og status på forløb imellem samtalerne:

I Jobcentret samt Uddannelse & Job har der siden sommeren 2024 været et øget ledelsesfokus på borgersamtalerne. Via opfølgning med sagsbehandleren gennemgås de enkelte sagsstammer for at

sikre, at frister for samtaler overholdes, og der dermed ikke går for lang tid imellem opfølgning på sagerne.

Derudover drøftes sagerne på ugentlige sagsmøder med udgangspunkt Borgerrådgiverens anbefalinger, hvilket betyder, at sagsbehandlerne er blevet mere tydelige i forhold til rammen og forventningsafstemning af tidshorisont, samt hvilke indsatser sagsbehandlingen indeholder.

Konkrete aftaler med Borgerrådgiveren

- Alle nye medarbejdere inviteres på besøg hos Borgerrådgiveren hvert kvartal.
 - Formålet er at øge kendskabet til Borgerrådgiverens funktion og rolle, understøtte et tæt samarbejde og skærpe fokus på den gode forvaltningsskik.
- Borgerrådgiveren har fået adgang til afdelingens kompetenceudviklingsplatform Schultz Campus.
 - Borger, Arbejdsmarked & Erhverv har siden sommeren benyttet platformen som en fast del af onboarding af nye medarbejdere samt til løbende kompetenceudvikling indenfor lovgivning, forvaltningsret og god forvaltningsskik.

2.3.2. Miljø & Teknik

Ad. 1: Opfølgning og tilbagemelding til borgerne

Forsyningen har i kontakten med kunderne på Forsyningens telefon og kundemail fokus på:

- Alle kundehenvendelser skal besvares på telefonen inden for åbningstid og på mail senest to arbejdsdage efter.
- Det tilstræbes at have svar på kundespørgsmål ved første 'indgang', dvs. den person, der svarer telefonen eller modtager en kundemail. Der samles løbende op på de mest almindelige kundespørgsmål og de svar, der gives.
- Forsyningen tester ny "vil du ringes op af næste ledige medarbejder"-løsning på telefonen. Resultatet foreligger endnu ikke.

Generelt samles der i afdelingen løbende op på proces for besvarelse af borgermesterhenvendelser samt aktindsigter, og der er i enhederne oparbejdet en procedure til håndtering af bl.a. borgmesterhenvendelser.

På Materialegården arbejdes der med at optimere processerne omkring den digitale "Giv et praj"-løsning, som over 1000 borgere hvert år benytter sig af. Samtidig er Materialegårdens medarbejdere dagligt i kontakt med borgere ude i byens rum, og får både ros og ris på deres vej.

Der er et ledelsesfokus på at understøtte medarbejderne i denne rolle, så eventuelle konflikter håndteres bedst muligt, men også så medarbejderne bakkes op, når adfærden rettet mod dem går over stregen.

Ad. 2: Afgørelsesbegrebet og begrundelser

I enheden Trafik & Natur er der blevet arbejdet med at optimere håndteringen af aktindsigter. Der er dels oparbejdet en vis erfaring, rutine og systematik blandt medarbejderne i at håndtere aktindsigter, og samarbejdet med de centralt placerede jurister er blevet styrket, så enhederne i større udstrækning understøtter hinandens arbejde.

Trafik & Natur har haft en enkelt sag, hvor der ikke er givet en korrekt klagevejledning, hvilket var en sag, som borgerrådgiveren var inde over. Det har givet anledning til at der er sat fokus på klagevejledninger på området.

Plan, Byg & Miljø har gennem deres løbende arbejde bl.a. med standardskabeloner haft fokus på at angive præcis hjemmel og klagevejledning i forbindelse med afgørelsessager.

2.3.3. Kultur, Fritid & Ejendomme

I Kultur, Fritid & Ejendomme følger vi fortsat den besluttede procedure for klager til borgmesteren og direktører. Hvis en henvendelse/klage kommer til afdelingschefen eller en leder, kommer de via vores afdelingspostkasse. Herfra sendes de til besvarelse hos relevant leder og godkendes af afdelingschef. Den adm. koordinator holder snor i processen og sikrer, sammen med borgmestersekretæren, at der sendes svar til borger.

Hvis en borger sender en henvendelse til KB, et politisk udvalg eller en politiker – sendes der kvittering til borger med angivelse af hvornår der kan forventes svar. Svaret behandles politisk før det sendes til borger. Almindelige forespørgsler håndteres som regel med det samme – og hvis en forespørgsel kræver yderligere undersøgelser, så skriver vi til borgeren, at vi undersøger sagen og vender tilbage. Det er enten den adm. koordinator eller en konsulent, der holder snor i disse henvendelser.

Ansøgninger til puljer foregår enten til vores konsulenter – hvor der er deadlines i forhold til den politiske behandling – eller via vores foreningsportal, hvor ansøgninger behandles inden for 14 dage (det kan være nødvendigt at vi henvender os til en forening for at få mere info).

Vi har siden sidst haft fokus på vores procedurer omkring aktindsigter hvor vi er i tæt dialog med Jura hver gang vi modtager en anmodning om aktindsigt. Dette for at sikre, at vi overholder gældende lovgivning.

Udover aktindsigter har vi haft fokus på at vi sikrer at sende korrekt klagevejledning med, hvis der gives afslag på en ansøgning. Dette har været drøftet i vores administrative ERFA-netværk.

2.3.4. *Ældre, Sundhed- & Social*

Ældre, Sundhed- og Socialafdelingen består på nuværende tidspunkt foruden driften af tre myndighedsled og en tværgående stab:

- Sundheds- og Socialfaglig Myndighed, herunder Socialenheden for Voksne og Visitationen
- Hjælpemidler og Træning
- Rusmiddelcentret
- Stab for Ældre, Sundhed og Social

Ad. 1: Opfølgning og tilbagemelding til borgerne

Vi stræber efter at have en borgervenlig profil, hvor vi fokuserer på at være en tydelig og tilgængelig vejviser for borgerne. Det indebærer, at vi tilstræber at yde tilstrækkelig rådgivning og vejledning gennem hele sagsforløbet – både før, under og efter sagsbehandlingen.

Vi lægger vægt på at skabe tillid og gennemsigtighed i kontakten med borgerne og er særligt opmærksomme på vigtigheden af løbende opfølgning og rettidige tilbagemeldinger.

På enhedsniveau har vi iværksat flere konkrete initiativer for at understøtte anbefalingen:

- Socialenheden for Voksne har haft et kontinuerligt fokus på at sikre en tydelig og forståelig kommunikation med borgerne, hvilket drøftes løbende blandt ledelse og medarbejdere.
- Visitationen har taget en ny systemfunktion i brug, som gør det muligt for medarbejderne hurtigt at identificere sager med forlænget sagsbehandlingstid. Funktionen giver et bedre overblik og understøtter en mere målrettet opfølgning af egen drift.
- Hjælpemidler og Træning har haft særlig opmærksomhed på at underrette borgerne, når sagsbehandling trækker ud. Derudover udsendes der kvitteringsbreve i klagesager, som orienterer borgerne om, hvornår de kan forvente en ny afgørelse.
- Rusmiddelcentret har styrket den systematiske opfølgning af egen drift, særligt i situationer hvor borgere har været indlagt og efterfølgende udskrives.

Vi vil fortsat arbejde målrettet med at sikre, at borgerne oplever en transparent sagsbehandling, de kan have tillid til.

Ad. 2: Afgørelsesbegrebet og begrundelser

Vi har stort fokus på afgørelsesskrivningen, så den opfylder de juridiske krav til en afgørelse, og så den er borgervenlig.

De seneste år har vi tilbudt medarbejderne et obligatorisk kursus i "*Skriv Bedre Afgørelser*" med kommunikationsrådgiver og underviser Marianne Bolvig. Kurset har haft fokus på både det juridiske indhold og den formidlingsmæssige kvalitet i afgørelserne.

I 2024 har vi igen tilbudt kurset til nye medarbejdere, der ikke tidligere har deltaget, samt til medarbejdere, hvor der har været behov for yderligere træning i afgørelsesskrivning.

Medarbejderne anvender i dag de værktøjer, de har lært på kurset, i deres daglige arbejde.

Der er blandt medarbejderne også en generel høj efterspørgsel på både faglig sparring, individuel feedback og supplerende undervisning hos afdelingens jurist.

Derudover har flere medarbejdere deltaget i borgerrådgiverens egne kurser med fokus på afgørelsesbegrebet og god sagsbehandling.

Vi er også i gang med at opdatere samtlige af vores afgørelsesskabeloner. Mange er allerede blevet tilrettet, og øvrige er under revision, så de lever op til både de juridiske krav og de krav, der stilles til borgervenlig formidling.

2.3.5. Dagtilbud & Skole

I Dagtilbud & Skole er vi optagede af, at der følges op på alle sager og at tilbagemeldinger til borgere sker hurtigst muligt. Afdelingen har desuden fokus på, at klare og tydelige procedurer medvirker til at sikre smidige arbejdsgange, som imødekommer rettidige tilbagemeldinger, herunder som minimum, hvornår borgeren kan forvente endeligt svar på sin henvendelse.

Skriftlige henvendelser til Dagtilbud & Skoles officielle postkasser efterfølges straks af et kvitteringsbrev til afsenderen. I forhold til klager er afdelingen pt. i proces med udarbejdelse af en procedure for den administrative håndtering af klager, herunder for eksempel, hvem der kvitterer for modtagelse mv.

Sagsbehandlingstider i afdelingen varierer efter sagernes karakter og der er fokus på overholdelse af fristerne (<https://albertslund.dk/om-kommunen/sagsbehandlingsfrister>).

I Dagtilbud & Skole er der også fokus på afgørelsesbegrebet og dets håndtering i forhold til forvaltningslovens bestemmelser. Der er en opmærksomhed på, at alle afgørelsesbreve indeholder oplysning om, hvilken lovgivning og paragraf, som afgørelsen er truffet på baggrund af (vi vedlægger ligeledes et tekst-uddrag fra den aktuelle lovgivning og paragraf), en fyldestgørende begrundelse samt en klagevejledning.

I afgørelsessager om for eksempel visitation til specialpædagogiske tilbud sker partshøring konsekvent, inden afgørelsesbreve sendes ud. I afgørelsesbrevet indgår følgende tekst: "Du har som forælder tilkendegivet, at du er enig i, at [barnets navn] starter i [tilbud]." Der er enkelte tilfælde, hvor vi ikke skriver denne passus i afgørelsesbrevet, hvis det i partshøringen er kommet frem, at forældrene ikke er enige i det tilbud, som visitationsudvalget har besluttet. Her kan forældrene så benytte sig af klagemuligheden.

I øvrige sager, der fordrer en afgørelse fra forvaltningen, er partshøring også en del af proceduren for sagsbehandlingen af den konkrete sag.

2.3.6. *Børn & Familie*

Ad. 1: Opfølgning og tilbagemelding til borgerne

I Familieafsnittet er det vores mål, at alle samtaler slutter med en opsummering og en tydeliggørelse af, hvad næste skridt er og hvornår man kan forvente svar eller kontakt igen. Vi inviterer både børn og forældrene til at kontakte os på telefonen, hvis de har spørgsmål til sagsbehandlingsforløbet eller er usikre på, hvad de næste skridt er. Telefonerne er åbne alle hverdage – og vores administrative medarbejder lægger gerne besked, hvis familiens Børn- og Ungerådgiver er optaget. Vi bestræber os på at være let tilgængelige og tydelige overfor alle parter i sagsbehandlingen om forløbet.

Ad. 2: Afgørelsesbegrebet og begrundelser

I Familieafsnittet indgår det i vores Plan A for 2025 at sætte fokus på gode afgørelser. Indsatsen indeholder 3 forskellige processer:

A: Fælles arbejdsdag om gode afgørelsesskabeloner:

Vi har i april gennemført en fælles arbejdsdag, hvor vi gav alle vores afgørelsesskabeloner et eftersyn med henblik på at sikre at de støtter medarbejderne i udarbejdelsen af gode begrundelser og generelt opfylder de lovgivningsmæssige krav. Dagen startede med juridisk undervisning om afgørelser generelt. Derefter arbejdede medarbejderne i små grupper med formuleringer af ca. 40 skabeloner. I skabelonen indgår de hensyn og begrundelser og fokuspunkter, som Børn og Ungerådgiveren skal tage stilling til hver gang de træffer den pågældende afgørelse.

B: Teambaseret proces med fokus på de konkrete afgørelser:

Skabelondagen bliver fulgt op af en proces, hvor hvert team får besøg af juristen med yderligere undervisning og uddybning på de områder, som teamet særligt arbejder med. Besøget efterfølges af individuelle konsultationer, hvor alle medarbejdere får konkret juridisk sparring på en aktuel afgørelse.

C: Juristen revurderer alle afgørelser før indsendelse til Ankestyrelsen:

I 2025 vil juristen indgå i alle revurderinger af afgørelser, som borgerne klager over. Denne revurdering skal sikre, at vi får inddraget og dokumenteret alle relevante oplysninger inden sagen sendes i Ankestyrelsen til endelig afgørelse. Denne arbejdsform skal sikre dels at vores materiale til Ankestyrelsen er fyldestgørende (og dermed undgå at sagerne hjemvises til fornyet behandling) og dels styrke kvaliteten i den aktuelle afgørelse og forståelsen for kravene til afgørelser som helhed.

3. anbefalinger

Med dette års anbefalinger har jeg igen valgt at fremhæve nogle konkrete temaer, som har fyldt mere i henvendelserne til borgerrådgiveren i denne periode. Det er dog også min klare opfordring, at afdelingerne fortsætter deres gode indsatser med fokusområderne fra tidligere år.

Jeg står som altid til rådighed for forvaltningen for sparring, oplæg og undervisning om de nævnte fokusområder og forvaltningsretlige emner i bred forstand

Jeg har med denne beretning sat fokus på *tillid*. Det skal ikke forstås som at der er et udbredt problem med tilliden til forvaltningen generelt blandt kommunens borgere. Men at det er noget der med fordel kan adresseres, før det risikerer at brede sig.

Tilliden til myndighederne kan erodere, hvis borgere oplever inkonsistent sagsbehandling, manglende gennemsigtighed, eller hvis der opstår sager, der sår tvivl om myndighedernes integritet. Manglende tillid fører til dårligere samarbejde og udfordringer i forhold til bl.a. at inddrage borgere og til at få sagerne tilstrækkeligt oplyst. I værste tilfælde kan det skabe en negativ spiral, hvor mistillid fører til svækket retssikkerhed, som igen forstærker mistilliden.

Borgerrådgiveren anbefaler

- 1) *At der sættes fokus på kommunikationen – særligt den mundtlige kommunikation – med henblik på at sikre inddragende og tillidsskabende dialog med især udsatte borgere og borgere under særligt pres.*

Når en borger er i krise eller på anden måde særligt presset, kan deres evne til at tænke rationelt, huske information og bearbejde budskaber, være påvirket. Det stiller særlige krav til den professionelle mundtlige kommunikation. God kommunikation handler ikke blot om at formidle information; det handler i høj grad om at skabe en relation, udvise respekt og hjælpe borgeren med at navigere i en svær situation. Jeg ved at medarbejderne allerede i dag gør sig umage for at sikre dette, men også dette er kompetencer, der løbende skal vedligeholdes og styrkes.

Jeg anbefaler, at afdelingerne overvejer tiltag i forhold til at styrke kompetencerne inden for dette. Det vil være forskelligt, hvad de enkelte afdelinger/enheder har behov for at fokusere på, men det kan fx være kurser eller andre forløb med intern eller ekstern sparring og opkvalificering. Det kan også være relevant at se på elementer fra konfliktmægling eller andre samtaleteknikker/redskaber.

Som led i fokus på kommunikationen opfordrer jeg også til, at det igangværende arbejde med afgørelser og gode begrundelser fortsættes, da dette som fremhævet i sidste års beretning er forbundet med selvstændige retssikkerhedsgarantier og centralt for borgernes oplevelse af gennemsigtig og logisk sagsbehandling.

- 2) At der fremmes et endnu tættere samarbejde mellem enheder og afdelinger med snitflader, samt at processen og rollefordelingerne tydeliggøres over for borgere i sager, hvor der er flere enheder inde over.

Borgeren har krav på at deres anmodninger om hjælp behandles efter alle relevante muligheder for hjælp inden for den sociale lovgivning. Det øger borgerens oplevelse af professionalisme og god sagsbehandling, når kommunen koordinerer internt. Jeg anbefaler derfor, at enhederne er opmærksomme på helhedsorienteret sagsbehandling og vejledning, når borgerne har sager, der omfatter flere enheder eller afdelinger.

- 3) At afdelingerne sikrer korrekte procedurer for håndtering af aktindsigtsanmodninger.

Retten til aktindsigt – både i generelle sager og i egen sag - er en mulighed for at borgeren kan se sagens dokumenter og dermed bedre forstå grundlaget for sagens behandling. Borgeren kan også blive betrykket i, at alle relevante oplysninger er indhentet og inddraget. Adgangen til gennem aktindsigt at få indblik i en sags behandling understøtter borgerens oplevelse af, at myndighederne agerer åbent og transparent, hvilket styrker det tilliden til den offentlige forvaltning og retssystemet som helhed.

Jeg anbefaler derfor, at alle afdelinger tjekker op på deres procedurer for håndtering af aktindsigt, herunder for at sikre notering af anmodninger fremsat mundtligt mv, rettidige svar og korrekt begrundelse samt klagevejledninger.

BILAG 1: Uddybende statistik

Når man læser borgerrådgiverens statistik er det – som også beskrevet i beretningen – vigtigt at være opmærksom på, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren repræsenterer en meget lille andel af kommunens samlede sagsproduktion i løbet af den samme periode. Henvendelser til borgerrådgiveren afhænger desuden af borgernes kendskab til funktionen, og i et vist omfang af den enkelte borgers ressourcer.

Borgerrådgiverens statistik kan derfor ikke i sig selv bruges som indikator for den samlede eller generelle kvalitet i kommunens sagsbehandling. Statistikken kan imidlertid tydeliggøre, hvilke temaer, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne.

Borgerrådgiverens statistikregistrering er indrettet specifikt for at imødekomme dette formål. Det betyder, at hvis en borgers henvendelse angår flere forskellige juridiske problemstillinger, vil hvert af disse forhold blive registreret. Konkret foregår det ved, at den problemstilling, som borgeren primært henvender sig om, vil blive registreret som en 'hovedsag', mens eventuelle yderligere problemstillinger/emner vil blive registreret som 'følgesager'. Denne opdeling giver mulighed for at få et samlet overblik over de temaer, der behandles hos borgerrådgiveren.

Tabel 1 Fordeling af henvendelser i de enkelte afdelinger

	Hovedsag	Følgesager	Sager i alt
Borger, Arbejdsmarked & Erhverv	50	10	60
Børn & Familie	39	12	51
Dagtilbud & Skole	17	9	26
Kultur, Fritid & Ejendomme	5	3	8
Miljø & Teknik	4	3	7
Ældre, Sundhed & Social	34	4	38
Økonomi & Stab	1	0	1
Øvrige*	12	0	12
I alt	162	41	203

* andre aktører end Albertslund Kommune, fx Udbetaling Danmark, Udlændingestyrelsen og Familieretshuset

Tabel 2: Sager fordelt efter emne og afdeling

	Borger, Arb.mar- ked & Er- hverv	Børn & Familie	Dagtilbud & Skole	Kultur, Fri- tid & Ejen- domme	Miljø & Teknik	Ældre, Sundhed & Social	Økonomi & Stab	Øvr.	I alt
Andet	13	12	2	1	0	6	0	10	44
Anden offentligretlig lov- givning	12	12	2	1	0	6	0	8	41
Privatretlige spørgsmål	1	0	0	0	0	0	0	2	3
GDPR	0	1	2	0	0	1	0	0	4
Behandlingssikkerhed	0	1	0	0	0	1	0	0	2
Berigtigelse, sletning el- ler blokering	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Databehandlingsskik	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Forvaltningsloven	7	4	4	2	2	6	0	2	27
Begrundelse	4	1	2	1	0	4	0	0	12
Klagevejledning	0	0	0	0	1	0	0	2	3
Partsaktindsigt	0	1	2	0	0	1	0	0	4
Partshøring	0	1	0	1	1	0	0	0	3
Repræsentation	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Vejledning	3	1	0	0	0	0	0	0	4
Forvaltningsskik	20	23	17	3	5	16	1	0	85
Betjening af borgerne	3	0	0	2	0	3	0	0	8
Enkelhed og effektivitet	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Inddragelse	0	6	5	0	1	0	0	0	12
Koordineret indsats	1	2	0	0	0	1	0	0	4
Opfølgning	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Orientering om sagens gang eller status	2	2	0	0	0	2	0	0	6
Sagsbehandlingstid og manglende svar	5	6	3	0	2	5	1	0	22
Sprogbrug, klarhed, præcision m.v.	1	1	0	0	1	1	0	0	4
Venlig og hensynsfuld optræden	4	2	0	0	0	2	0	0	8
Åbenhed og tillid	4	4	7	1	1	2	0	0	19
Hjemmelsspørgsmål	6	4	1	1	0	2	0	0	14
Afgørelser	5	4	0	0	0	2	0	0	11
Andre materielle spm	1	0	1	1	0	0	0	0	3
Offentlighedsloven	0	3	0	1	0	0	0	0	4
Notatpligt	0	3	0	1	0	0	0	0	4
Opgavevaretagelse	11	2	0	0	0	6	0	0	19
Generelle serviceniveau	10	0	0	0	0	0	0	0	10
Konkret serviceniveau	1	2	0	0	0	6	0	0	9
Retsgrundsætninger	3	2	0	0	0	1	0	0	6
Sagsoplysning og oplys- ningsskridt	3	2	0	0	0	1	0	0	6
I alt	60	51	26	8	7	38	1	12	203

Bilag 2: Klagesager fra Ankestyrelsen

Nedenfor opsummeres de afgørelser fra Ankestyrelsen, som jeg har modtaget kopi af i beretningsperioden. Der har i perioden ikke været afgørelser fra Klagenævnet for Specialundervisning.

Ordningen omfatter alle afgørelser fra Ankestyrelsen uanset udfaldet, da styrelsen kan påpege sagsbehandlingsfejl, selvom de stadfæster afgørelsen. Tilsvarende er der eksempler på, at Ankestyrelsen har omgjort kommunens afgørelser uden at kritisere sagsbehandlingen i den forbindelse.

Som det fremgår af tabel 3 nedenfor, har Ankestyrelsen haft bemærkninger til sagsbehandlingen i over halvdelen af de behandlede sager (31 af 60 sager).

I tabel 4 har jeg grupperet Ankestyrelsens bemærkninger i relevante temaer. Bemærkningerne i forhold til sagsbehandlingstiden angår i alle sager genvurderingen ifm. klage.

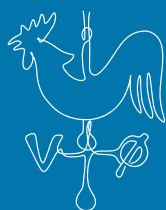
Tabel 3: Oversigt over klagesagsafgørelser fra Ankestyrelsen (modtaget fra afdelingerne)

	Uden bemærkninger	Med bemærkninger	Klage afvist	Sager i alt
Børn & Familie	7	10	2	19
Borger & Arbejdsmarked	11	14	2	27
Ældre, Sundhed & Social	11	7	0	18
Dagtilbud & Skole	0	0	0	0
I alt	29	31	4	64

Tabel 4: Oversigt over temaet for Ankestyrelsens bemærkninger i klagesagsafgørelser

	Utilstrækkelig begrundelse	Utilstrækkelig sagsoplysning	Sagsbehandlingstid
Børn & Familie	6	5	3
Borger & Arbejdsmarked	9	6	1
Ældre, Sundhed & Social	2	6	1
Dagtilbud & Skole	0	0	0
I alt	17	17	5

Bemærk, Ankestyrelsen har i nogle sager udtalt kritik af flere forhold, hvorfor antallet af kritikpunkter ikke kumulerer til antallet af sager med bemærkninger.



Albertslund Kommune

BORGERRÅDGIVEREN
Nordmarks Allé 1
2620 Albertslund

40 35 7224
borgerraadgiver@albertslund.dk