

Borgerrådsgiverens beretning

2022-2023



Albertslund Kommune



Indholdsfortegnelse

Forord	3
1. Baggrund	4
2. Mødet med borgerne	5
2.1. Klagesager	5
2.2. Andre henvendelser	7
3. Internt samarbejde	9
4. Arbejdet i beretningsperioden - statistik	10
4.1. Sagens fordeling i de enkelte afdelinger	10
4.2. Hvad henvender borgerne sig om – tematisk fordeling	13
4.2.1. God forvaltningsskik.....	15
4.2.2. Sagsoplysning og partshøring.....	20
4.2.3. Andet	22
4.3. Håndtering af borgernes henvendelser	22
4.3.1. Klagesager	23
4.3.2. Andre henvendelser	24
5. Opfølgning på seneste beretning	25
6. anbefalinger	29
Bilag 1 Uddybende statistik (tabeller)	31
Bilag 2 Klagesager fra Ankestyrelsen	35
Bilag 3 Nærmere regler for Borgerrådgiveren i Albertslund Kommune	36

Forord

Denne beretning dækker perioden fra den 1. april 2022 til og med den 31. marts 2023.

Dette er min anden beretning som borgerrådgiver i Albertslund kommune, og min første som dækker en fuld beretningsperiode. Det betyder, at jeg med denne beretning har et bedre statistisk grundlag for mine vurderinger af de aktuelle udfordringer. Dette er yderligere understøttet af, at jeg i denne beretningsperiode har modtaget orienteringer fra afdelinger om afgørelser fra Ankestyrelsen – i overensstemmelse med en af anbefalingerne fra sidste års beretning.

Beretningen sammenfatter erfaringerne på baggrund af det seneste års henvendelser og rummer desuden konkrete anbefalinger til, hvordan sagsbehandlingen kan forbedres. Jeg har i beretningsperioden registreret 189 henvendelser. Der har været 71 klager, som omfattede i alt 99 klagepunkter (forskellige problemstillinger), og der har været 118 andre henvendelser end klager.

I flere tilfælde oplyser borgeren, at de kontakter mig efter anbefaling fra andre, der tidligere har fået hjælp via borgerrådgivningen. Jeg anser det for meget positivt, at borgerne deler oplevelser i deres netværk, og jeg er taknemmelig for, at borgerne derved er med til at udbrede kendskabet til borgerrådgiveren.

Jeg har modtaget henvendelser inden for et vidt spektrum af sagsområder, ligesom der kan være stor forskel på den enkelte borgers ønsker ved henvendelsen til borgerrådgiveren. Nogle borgere taler jeg kun med en enkelt gang, mens andre sager involverer hyppige samtaler gennem længere tid.

Jeg bemærker, at mange borgere udtrykker stor taknemmelighed for muligheden for at mødes og få muligheden for at præsentere sin oplevelse af sagen. Jeg oplever et generelt behov hos borgerne for at blive hørt og set.

Det er uundgåeligt, at der nogle gange vil ske fejl, men det er vigtigt, at man som organisation tør erkende fejlene, da man derved kan lære af dem, og tage skridt til at sikre, at de ikke gentages. Jeg oplever generelt, at der i forvaltningen er interesse for og villighed hertil, hvilket jeg ser som meget positivt.

Jeg håber, at denne beretning kan bidrage konstruktivt til det videre arbejde med de problemstillinger, som borgerne kontakter mig om.

Michelle Grambo Redden
Borgerrådgiver
Maj 2023

1. Baggrund

Borgerrådgiverfunktionen er etableret på baggrund af lov om kommunernes styrelse § 65 e, og funktionen fremgår af kommunens styrelsesvedtægt.

Borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens øvrige administration og borgmesterens øverste daglige ledelse af samme. Borgerrådgiveren refererer således direkte til kommunalbestyrelsen. Konkret betyder det, at jeg i mit daglige virke holder månedlige møder med borgmesteren i hans egenskab af formand for kommunalbestyrelsen.

I de nærmere regler for borgerrådgiveren i Albertslund Kommune (gengivet som bilag 3) er det overordnede formål med borgerrådgiverfunktion beskrevet således:

- At kommunen bliver endnu bedre til at servicere kommunens borgere,
- At borgerne har en oplevelse af at blive hørt og
- At sikre at kommunen fortsat har en professionel tilgang til alle henvendelser.

Med den årlige beretning understøtter borgerrådgiveren Kommunalbestyrelsen, idet der herved orienteres om de henvendelser, der i perioden har været til borgerrådgiveren, hvilke tendenser der er identificeret, og hvilke anbefalinger det giver anledning til. Beretningen forelægges Kommunalbestyrelsen på et ordinært møde inden sommerferien hvert år, således at beretningen eventuelt kan indgå som baggrundsmateriale i efterårets budgetdrøftelser mv.

Det er vigtigt at understrege, at de borgere, der henvender sig til borgerrådgivningen, er et fåtal i forhold til de mange borgere, der dagligt har kontakt med Albertslund Kommune. Henvendelserne kan derfor ikke bruges til at sige noget generelt om kvaliteten af sagsbehandlingen i kommunen. I stedet beskriver de, hvad borgerne oplever, når det går skævt.

Kommunalbestyrelsens medlemmer kan understøtte borgerrådgiverens funktion ved at henvise til borgerrådgiveren, hvis de bliver kontaktet af borgere, som er utilfredse med sagsbehandlingen eller i øvrigt har behov for bistand i kontakten med forvaltningen. Ved at henvise borgerne til borgerrådgiveren sikres også, at disse klager indgår i funktionens tilsyn med forvaltningen og i den samlede vurdering i forhold til opmærksomhedspunkter.

2. Mødet med borgerne

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed og at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen.

Borgerhenvendelser inddeles af hensyn til statistikken i enten 'klager' eller 'andre henvendelser'. Nedenfor vil jeg nærmere beskrive, hvordan jeg konkret arbejder i forhold til mødet med borgerne med anonymiserede eksempler fra praksis.

Borgerne henvender sig til typisk ved at ringe. Afhængig af henvendelsens karakter fortsætter kontakten enten telefonisk eller ved, at der aftales et personligt møde. Personlige møder er særligt relevante, når der er tale om mere komplekse/langvarige forløb, hvor det er hensigtsmæssigt at sidde sammen og gennemgå forløbet. Hvis borgeren ønsker at klage over sagsbehandlingen, vil jeg derfor ofte aftale et personligt møde med borgeren, hvor vi gennemgår sagsforløbet og får præciseret, hvad borgeren er utilfreds med.

Det er værd at bemærke, at den enkelte borger ikke altid på forhånd har gjort sig klart, hvad den pågældende ønsker at få ud af henvendelsen til borgerrådgiveren. I disse tilfælde vil jeg sammen med borgeren afklare, hvilke muligheder, den pågældende har, og hvorledes jeg kan hjælpe.

Borgere kan også henvende sig via mail eller digital post. Det forekommer, at skriftlige henvendelser udelukkende håndteres med et skriftligt svar, hvis der er tale om enkle spørgsmål eller ukompliceret vejledning. Dette er dog undtagelsen snarere end reglen, og som oftest vil jeg kontakte den pågældende telefonisk. Uanset kontaktform er det en prioritet for mig, at borgerrådgiveren opleves tilgængelig for borgerne.

En stor del af henvendelserne kan afsluttes efter en eller nogle få telefonsamtaler eller efter et møde. Borgeren har fået mulighed for at fremføre sine synspunkter eller oplevelse af kontakten med kommunen. Eventuelt har borgeren fået en forklaring på et sagsforløb eller er vejledt om reglerne på området, herunder klagemuligheder. Andre henvendelser bliver til længere forløb hos borgerrådgiveren.

2.1. Klagesager

Når borgerne henvender sig til borgerrådgiveren, har de som nævnt ikke altid gjort sig klart på forhånd, hvad formålet med henvendelsen er. Men hvis baggrunden for henvendelsen er frustration over behandlingen af deres sag, er det naturligt at gennemgå de regler og principper, der gælder for god sagsbehandling, for derefter sammen med borgeren at identificere, om der kan være dele heraf, som ikke er efterlevet i den konkrete sag. Herefter opstartes en klagesag om de(t) identificerede klagepunkt(er).

Henvendelser, som angår et sagsforløb, der er afsluttet, eller som angår nogle konkrete oplevelser i forbindelse med sagsbehandlingen, vil typisk blive håndteret i en skriftlig proces, hvor jeg i en klageskrivelse gengiver dét, borgeren har fortalt mig om sine oplevelser af sagsbehandlingen, og de forhold, som den pågældende ønsker at klage over. Derudover kobler jeg i skrivelsen klagen op på de krav i forhold til god sagsbehandling, som jeg ud fra borgerens beskrivelser har anset som relevante i den enkelte klage. Denne procedure har til formål at sikre, at afdelingen i deres svar konkret forholder sig, hvorvidt sagsbehandlingen i den konkrete sag har levet op god sagsbehandling.

Jeg forsøger også i brevet at tydeliggøre, hvilken forventning borgeren har ved henvendelsen til borgerrådgiveren. Afdelingen besvarer klagen direkte til borgeren, og jeg foretager mig ikke yderligere i sagen, medmindre borgeren kontakter mig på ny. Jeg modtager dog altid en orientering fra afdelingen om deres svar, så jeg herigennem kan følge udfaldet af klagen.

Klagesagsprocessen kan ikke ændre på de oplevelser, borgeren har haft, men for mange har det en værdi i sig selv, af ledelsen i afdelingen forholder sig til det beskrevne forløb og om nødvendigt beklager de fejl, der er blevet begået. En del borgere fortæller mig også, at de specifikt henvender sig, fordi de har et ønske om, at de ved at gøre opmærksom på deres oplevelser, kan være med til at forhindre at andre skal gennem noget tilsvarende.

Den skriftlige procedure vil også være relevant, hvis borger henvender sig med et konkret ønske om, at borgerrådgiveren skal foretage en vurdering af konkrete forhold. Dette skyldes, at det er fastsat i rammerne for borgerrådgiverens arbejde (bilag 3), at det er en forudsætning for at borgerrådgiveren kan vurdere en klage, at klagen først forelægges forvaltningen til besvarelse.

Hvis henvendelsen i stedet drejer sig om et igangværende forløb, hvor borger fx er utilfreds på grund af manglende kontakt til sin sagsbehandler/rådgiver eller usikkerhed om sagens status, er borgerens primære fokus typisk primært at sætte skub i sagen. Her vil jeg ofte aftale med borgeren, at jeg går i dialog med afdelingen i stedet for at oprette en skriftlig klage. I sådan sager vil jeg rette henvendelse til afdelingen og forhøre mig, hvorpå sagen beror, og hvad der skal til for at sagen kan komme videre.

Eksempel

En borger henvender sig om en sag om førerhund i Sundhed, Pleje og Omsorg, hvor hun var utilfreds med den vejledning, som hun havde modtaget fra rådgiveren om den verserende ansøgning. Hun var også utilfreds med sagsbehandlingstiden. Via dialog med afdelingen fik jeg afklaret, hvilke oplysninger manglede, og at de ville indhente disse fra leverandøren. Afdelingen erkendte, at de havde formuleret sig for firkantet i rådgivningen af borgeren i forhold til valg af leverandør.

Borgeren tilbagemelding til mig var, at hun oplevede, at der herefter kom udvikling i sagen, hvorfor jeg ikke foretog mig yderligere

Man kan spørge, hvorfor borgeren kommer til borgerrådgiveren med sådan henvendelser i stedet for at kontakte afdelingen. I mange tilfælde har borgeren forsøgt at kontakte afdelingen først, men har – af forskellige årsager – ikke har fået svar ad den vej.

Eksempel

En borger henvendte sig om en sag i afdelingen for Børn og Familie, hvor der mere end 3 måneder forinden var truffet afgørelse om udarbejdelse af en børnefaglig undersøgelse, men familien havde ikke hørt mere siden. Borger havde skrevet og ringet til sagsbehandleren, men fik ikke noget svar. Efter aftale med borgeren kontaktede jeg afdelingen om sagen. Det viste sig, at borgerens sagsbehandler var stoppet i forlængelse af en sygemelding, og at der derfor ikke var sket overlevering af den pågældendes sager. Borger fik anvist en ny sagsbehandler og blev indkaldt til et møde.

Afdelingen oplyste, at de var i gang med at identificere de pågældende sager og ville tage kontakt til alle berørte borgere.

Endelig omfatter kategorien 'klagesager' også henvendelser om hjælp til klager over afgørelser. Borgerrådgivningen kan ikke behandle klager over kommunens afgørelser, men jeg yder vejledning om klageprocessen og i et vist omfang yder jeg også hjælp til at formulere klagen og oversende denne til den relevante afdeling. Min vejledning i forbindelse med denne typer klager kan også omfatte henvisninger til relevante principmeddelelser fra Ankestyrelsen mv.

Eksempel

En borger henvender sig, da hun har modtaget en opkrævning fra kommunen. Jeg bistår borgeren med at afklare, at opkrævningen angår et tilbagebetalingskrav, som borger har modtaget et halvt år forinden. Jeg går i dialog med afdelingen, som indvilliger i at behandle en klage over afgørelsen trods overskredet klagefrist, da borgers henvendelse til kommunen på daværende tidspunkt ved en fejl ikke var registreret som en klage. Jeg bistår borgeren med at gennemgå afgørelsen og med at udfærdige en klage, hvor vi blandt andet stiller spørgsmål ved kommunens beregning af tilbagebetalingskravet.

Som led i genvurderingen af afgørelsen erkender afdelingen fejl i udregningsmetoden, så kravet reduceres betydeligt.

2.2. Andre henvendelser

Kategorien 'andre henvendelser' omfatter især juridisk vejledning om konkrete eller generelle emner og forklaring af politiske serviceniveauer.

I denne beretningsperiode har den juridiske vejledning blandt andet angået reglerne om aktindsigt, partshøring og krav på en fyldestgørende begrundelse i afgørelser. Derudover har der været spørgsmål til de enkelte fagområdet, fx konkrete bestemmelser i serviceloven eller beskæftigelsesindsatsloven. Ved denne type henvendelser vejleder jeg generelt, fx ved at orientere om relevante principmeddelelser fra Ankestyrelsen eller andet fortolkningsmateriale, idet jeg altid understreger at kompetencen til at foretage endelig vurdering og fortolkning er i den pågældende afdeling/enhed.

Offentlige myndigheder har vejledningspligt, og borgerne kan derfor bede om råd og vejledning ved at rette henvendelse til den relevante afdeling i kommunen. Det er mit indtryk, at der er forskellige årsager til, at nogle borgere søger vejledningen hos borgerrådgiveren frem for i de respektive afdelingen. Det kan eksempelvis skyldes, at det simpelthen er lettere, fordi man så ikke behøver forholde sig til, hvilken afdeling man skal tale med. Men for nogle borgere er borgerrådgiverens uafhængighed også en væsentlig faktor, idet disse borgere giver udtryk for, at de i højere grad føler sig sikre på, at rådgivningen ikke er påvirket af økonomiske eller kollegiale hensyn.

Vejledningen i 'andre henvendelser' kan også indebære hjælp til at forstå breve, som borgeren har modtaget fra kommunen, herunder forklare forskellen på partshøringer og afgørelser. I forlængelse heraf kan vejledningen omfatte hjælp til at svare på partshøringer, fx ved at hjælpe borger med at identificere de forhold, som er relevante

Henvendelser i denne kategori omfatter også hjælp til at identificere rette indgang i kommunen. Det kan f.eks. være fordi borgeren har udfordringer og ønsker hjælp, men ikke ved hvilke muligheder, der

er for at få hjælp, og hvor han eller hun skal henvende sig for at søge om hjælp. Det kan også handle om sager, der går på tværs af afdelinger, hvor borger oplever, at det er svært at finde ud af, hvem de skal tale med.

Eksempel

Borger henvender sig om hjælp til sin myndige søn, som har udfordringer grundet en kombination af autisme og misbrug. De oplever at blive sendt rundt mellem forskellige myndigheder både internt i kommunen og i forhold til regionen. De ønsker, at sønnens sag bliver 'grebet', så han kan få hjælp til et liv som selvstændig voksen. Jeg tager kontakt til Jobcenter og Socialenheden for Voksne, som arrangerer et fællesmøde med borgeren og hans kontaktperson fra psykiatrien.

Et af de emner, der fylder inden for den type af henvendelser, som giver anledning til vejledning, er boliganvisning. Der er ikke klageadgang, hvis kommunen giver afslag på hjælp via den kommunale boliganvisning, og derfor henvender en del borgere sig til borgerrådgivningen i stedet. Når borgere henvender sig om boliganvisning hjælper jeg typisk med at gennemgå og forklare den afgørelse, borgeren har modtaget, og det politiske serviceniveau. Jeg vil som led i samtalen afdække, om der kan være forhold, som Boliganvisningen ikke har været opmærksomme på i sagsbehandlingen. Hvis det er tilfældet registreres henvendelsen i stedet som en sagsbehandlingsklage, men hvis det ikke er tilfældet håndteres sagen som vejledningssag.

Kategorien 'andre henvendelser' omfatter også henvendelser fra borgere, som har problemer med at komme i kontakt til deres sagsbehandler, hvor jeg bistår med at genetablere kontakten. Disse sager adskiller sig fra klager over mangelfuld kontakt ved, at jeg i de sager, der registreres som 'andre henvendelser', alene bistår med at videreformidle borgers ønske om kontakt til den relevante afdeling/enhed med henblik på at sagsbehandleren kontakter borgeren.

3. Internt samarbejde

Jeg har i beretningsperiode løbende holdt møder med forvaltningen. Med nogle enheder har jeg faste statusmøder og med andre aftales møderne ad hoc. På disse møder drøftes aktuelle problemstillinger både i forhold til enkeltsager og generelle emner. På disse møder kan enhederne også fortælle mig, hvis der er særlige sagstyper eller udfordringer, der fylder hos dem. Disse møder styrker samarbejdet mellem forvaltningen og borgerrådgiverfunktionen, og bidrager til gensidig respekt for hinandens arbejdsfunktioner.

Som borgerrådgiver er jeg formelt adskilt fra kommunens administration. Denne uafhængighed er afgørende for funktionens legitimitet og udførelsen af opgaven. Jeg har forståelse for de praktiske udfordringer som eksempelvis sygdom, begrænsede ressourcer og it-problemer kan medføre i udførelsen af administrationens arbejde. Som borgerrådgiver er mit fokus imidlertid på borgernes retssikkerhed og at påpege problemerne uanset. Derfor er gensidig respekt væsentlig for en konstruktiv dialog og samarbejde om de problemstillinger, jeg henvender mig om på borgernes vegne. Når jeg henvender mig om konkrete problemer, er formålet aldrig at påpege fejl i sig selv, men at fejlene kan blive løst og så vidt muligt forebygget.

Samtidig er et godt samarbejde med netop administrationen afgørende for at kunne løse de problemer, som borgerne henvender sig om.

Siden jeg kom til som borgerrådgiver, har jeg fortsat min forgængers praksis med at holde løbende møder med borgmesteren og kommunaldirektøren. Ved disse møder drøfter vi det, der fylder hos borgerrådgiveren og i kommunen som helhed, og møderne er en god måde for mig til at få indblik i, hvad der foregår på rådhuset og i kommunen generelt, samt til at få sparring i forhold til de problemstillinger jeg støder på i såvel enkeltsager som i lidt større perspektiv.

4. Arbejdet i beretningsperioden - statistik

Det er indledningsvist vigtigt at understrege, at henvendelserne til borgerrådgiveren repræsenterer en meget lille andel af kommunens sagsproduktion i løbet af den samme periode. Borgerrådgiverens statistik kan derfor ikke i sig selv bruges som indikator for den samlede eller generelle kvalitet i kommunens sagsbehandling.

Statistikregistreringen kan derimod give oplysninger om, hvad det er for forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne. Dermed kan statistikken anvendes til at identificere mulige problemområder eller tendenser i forvaltningens sagsbehandling.

Til at understøtte dette formål fungerer borgerrådgiverens statistikregistrering således, at hvis en borgers henvendelse angår flere forskellige juridiske problemstillinger, vil hvert af disse forhold blive registreret. Dette sker konkret 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. Hvis den samme borger i løbet af beretningsperioden henvender sig om forskellige sager eller adskilte problemstillinger, vil de hver blive registreret som 'hovedsager'. Det vil eksempelvis være tilfældet, hvis borgeren først henvender sig for at få vejledning og hjælp i forbindelse med en partshøring og siden henvender sig på ny for at få hjælp til at klage over en konkret afgørelse.

Statistikmodulet er udviklet af og for borgerrådgivere og bygger på registreringsprincipper fra Folketingets Ombudsmand tilpasset borgerrådgivernes og kommunernes hverdag. Statistikmodulet bruges af flere borgerrådgivere, hvilket gør det muligt i en vis grad at sammenligne borgerrådgivernes registreringer på tværs af kommuner.

I beretningsperioden skete der en omorganisering i kommunen. Af hensyn til konsekvent statistik gennem hele beretningsperioden og sammenlignelighed med tidligere års beretninger har jeg i denne beretning anvendt de gamle afdelingsbetegnelser.

I overensstemmelse med en af anbefalingerne fra sidste års beretning har jeg i denne beretningsperiode modtaget kopi af afgørelser fra Ankestyrelsen fra afdelingerne. Ordningen omfatter alle afgørelser fra Ankestyrelsen, da Ankestyrelsen kan påpege sagsbehandlingsfejl, uanset om de i øvrigt stadfæster afgørelsen. Formålet hermed er at skabe et bedre datagrundlag for borgerrådgiverens vurdering af forbedringspotentiale og anbefalinger. 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.

4.1. Sagens fordeling i de enkelte afdelinger

Fordelingen af henvendelser/klagepunkter i de enkelte afdelinger fremgår nedenfor af tabel 1, hvor der i overensstemmelse med beskrivelsen ovenfor sondres mellem andre henvendelser og klagesager – og for sidstævne er fordelingen af hovedsager og følgesager også anført for at belyse denne sammenhæng.

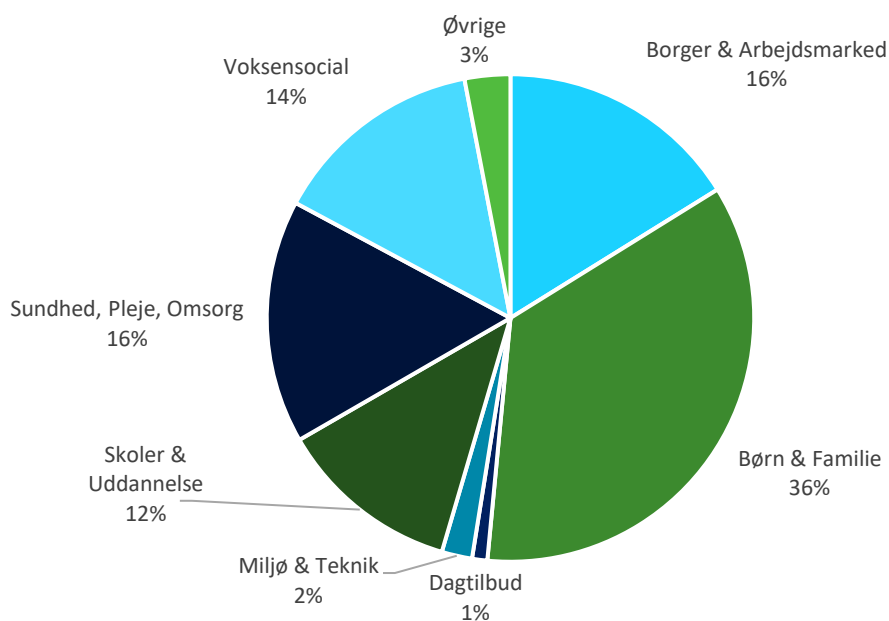
Jeg har – ligesom i de tidligere beretninger – valgt at vedlægge de bagvedliggende tabeller, hvor de konkrete temaer kobles på afdelinger, som bilag 1 til denne beretning. En for høj grad af fokusering på data om de enkelte afdelinger risikerer at føre til antagelser om kvalitetsforskelle afdelingerne imellem, som mine data ikke har volumen til at understøtte.

Tabel 1: Fordeling af konkrete henvendelser/klagepunkter i de enkelte afdelinger

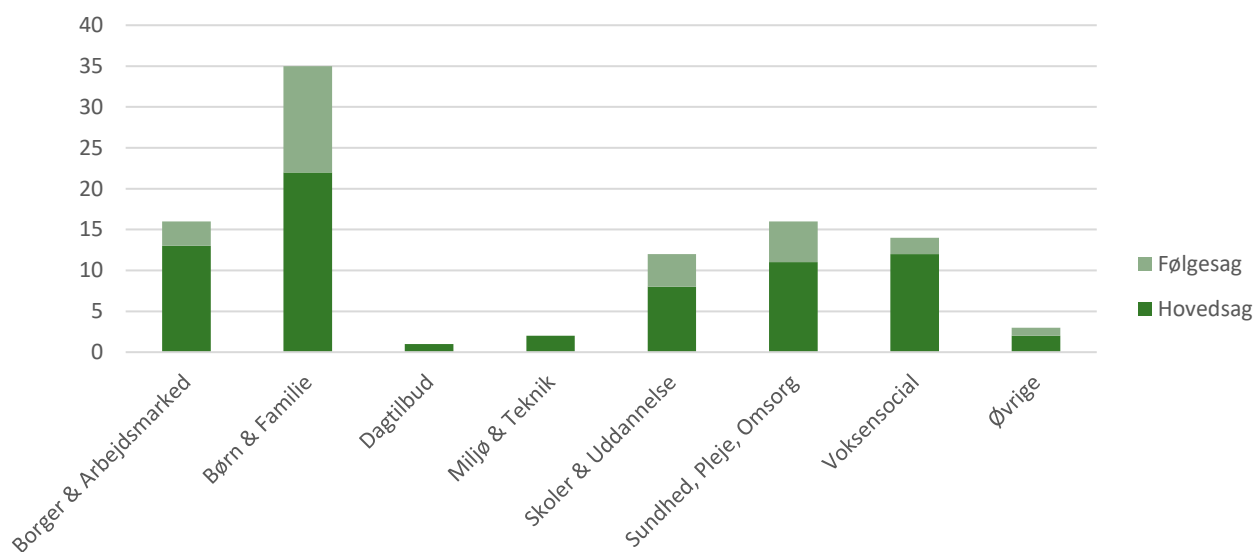
	Andre henvendelser	Klagesager			Sager i alt
		Hovedsag	Følgesag	I alt	
Borger & Arbejdsmarked	39	13	3	16	55
Børn & Familie	22	22	13	35	57
Dagtilbud	1	1	0	1	2
Skoler & Uddannelse	11	8	4	12	23
Kultur, Fritid & Erhverv	3	0	0	0	3
Miljø & Teknik	7	2	0	2	9
Sundhed, Pleje & Omsorg	11	11	5	16	27
Voksensocial	11	12	2	14	25
Øvrige	13	2	1	3	16
I alt	118	71	28	99	217

Nedenfor illustreres hvorledes de henvendelser, der har været i denne beretningsperiode, fordeler sig mellem de enkelte afdelinger. Først vises med figur 1 fordelingen af klagesager omfattende både hovedsager og følgesager. I den efterfølgende figur 2 illustreres hvordan fordelingen mellem hovedsager og følgesager for hver afdeling. Endelig viser figur 3 hvordan andre henvendelser end klager fordeler sig mellem de enkelte afdelinger.

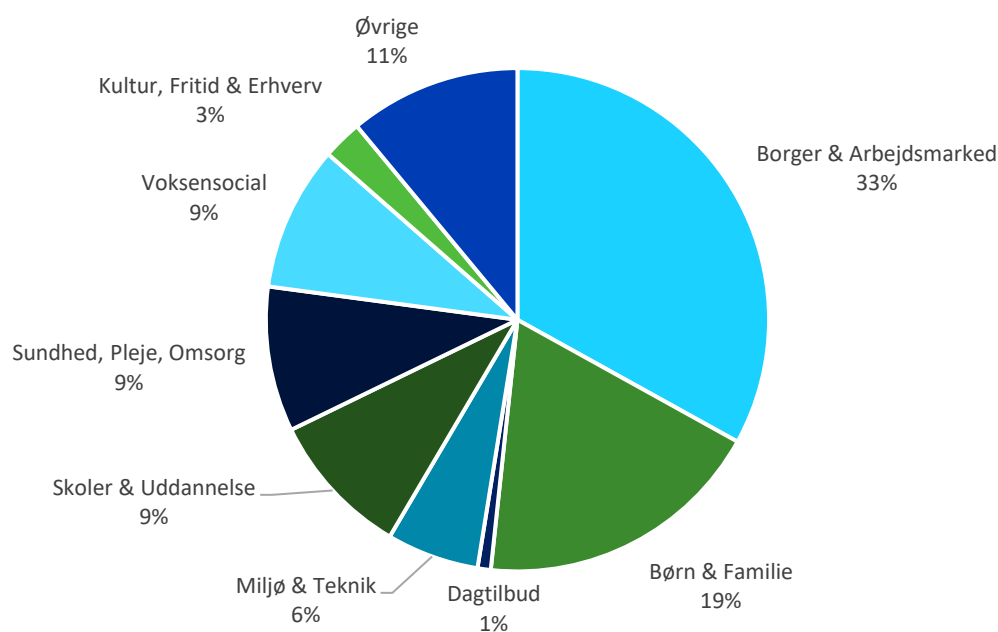
Figur 1: Klagesager pr. afdeling i alt (hovedsager og følgesager)



Figur 2: Klagesager pr. afdeling fordelt på hovedsag og følgesag



Figur 3: Andre henvendelser pr. afdeling

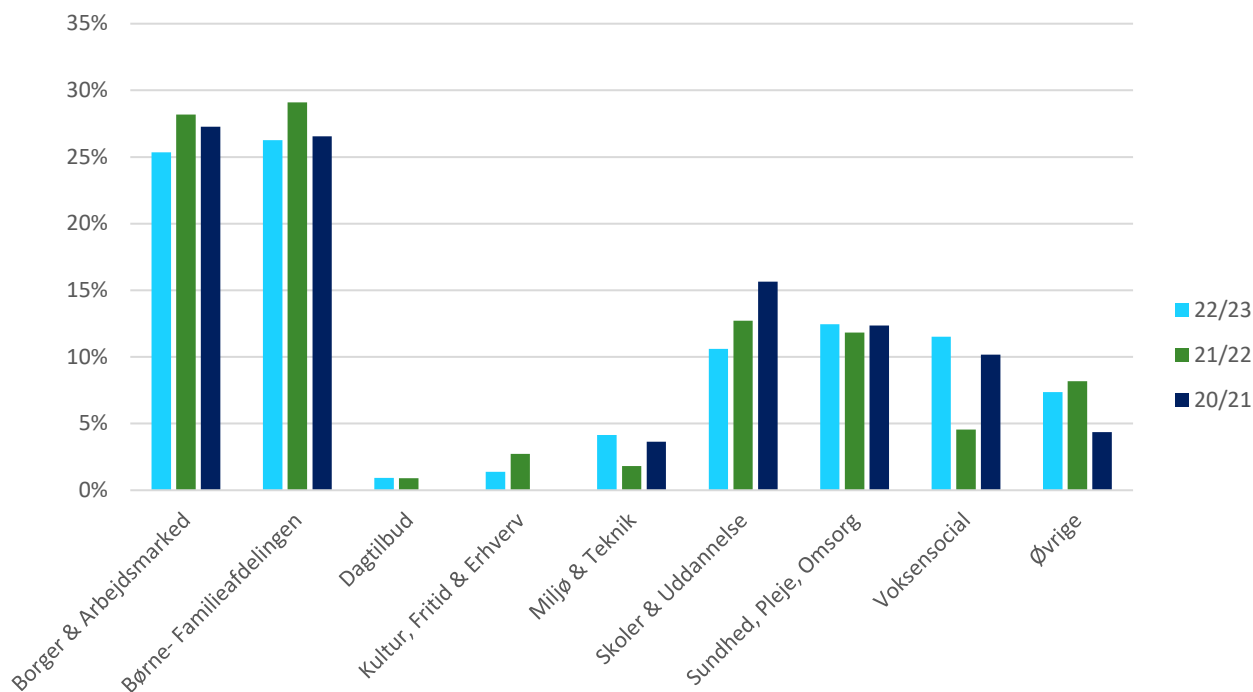


Ligesom tidligere år står afdelingerne Borger & Arbejdsmarked og Børn & Familie for den største andel af både klager og andre henvendelser. Dette skal ses i lyset af karakteren af de sager, som disse afdelinger behandler, og af at disse afdelinger behandler et stort antal sager.

Fordelingen mellem afdelingerne er sammenlignelig med beretningsperioden 2021-22 (hvor der var væsentlig færre sager grundet periode uden borgerrådgiver) og beretningsperioden 2020-21. I denne beretningsperiode angik 25 pct. af sagerne afdelingen for Borger & Arbejdsmarked, mens det i 2021-22 var 28 pct og i 2020-21 var 27 pct. Henvendelser angående afdelingen for Børn og Familie udgjorde i

denne beretningsperiode 26 pct., men det var 29 pct. i 2021-22 og 27 pct. i 2020-21. Nedenstående figur 4 viser en grafisk fremstilling af sagernes fordeling mellem afdelingerne de seneste 3 år.

Figur 4: Fordeling af henvendelser/klagepunkter i de enkelte afdelinger de seneste tre år



4.2. Hvad henvender borgerne sig om – tematisk fordeling

I dette afsnit beskrives, hvad borgerne henvender sig til borgerrådgiveren om. Den overordnede fordeling fremvises i en grafik, hvorefter jeg uddybende beskriver de temaer, som har fyldt mest i denne beretningsperiode. I beretningens bilag 1 findes desuden nærmere information om klagepunkternes tematiske fordeling i forhold til de enkelte afdelinger i tabelform.

Når borgeren kontakter borgerrådgiveren er det i de fleste tilfælde med en generel utilfredshed over sagsbehandlingen, som jeg så sammen med borgerne taler igennem ud fra en forvaltningsretlig kontekst. Herigennem bliver henvendelsen koblet op på et eller flere af de krav der gælder for offentlige myndigheder.

I mange tilfælde fortæller borgerne at de henvender sig, fordi de føler sig urimeligt behandlet. Der er noget i processen, der er gået galt. Nogle gange beder borgerne også om min vurdering af konkrete afgørelser. Som borgerrådgiver kan jeg ikke tage stilling til afgørelserne eller de faglige vurderinger, der ligger bag, men jeg spørger ind til forløbet, og ofte beskriver borgerne et forløb, hvor der er gået noget galt undervejs.

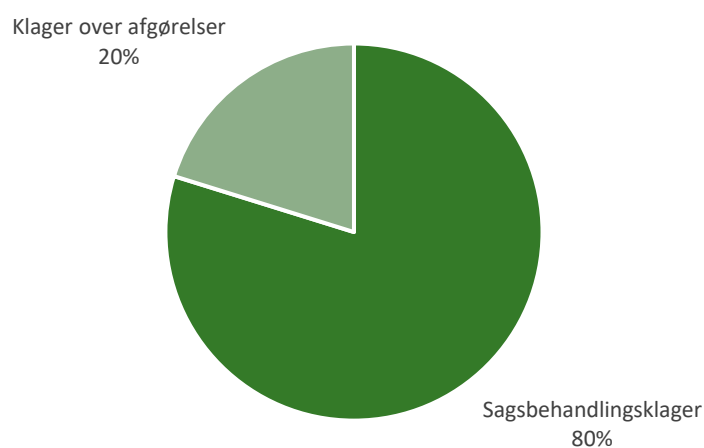
Borgerne fortæller blandt andet, at de ikke bliver inddraget i sagen, eller at sagsbehandler ikke vil inddrage oplysninger i sagen, som borgeren anser for relevante. Dette efterlader borgeren med en oplevelse af, at de bliver fejlvurderet og underkendt. Borgerne beskriver, at de ikke føler sig set, hørt eller forstået, og det er oftest den følelse, borgerne kontakter mig med – at noget må være gået galt.

Et andet tilbagevendende tema er, at borgerne oplever, at deres sag er gået i stå eller trækker ud. En del borgere fortæller også, at det er svært at få kontakt til deres sagsbehandler, eller at sagsbehandleren er længe om at vende tilbage.

Der indgår et vist element af skøn, når en henvendelse knyttes op på bestemte temaer, og den samme henvendelse kan, som tidligere beskrevet, indebære klagepunkter angående flere temaer. Det kan fx være tilfældet, hvis en borger både er utilfreds med sagsbehandlingstiden og manglende partshøring.

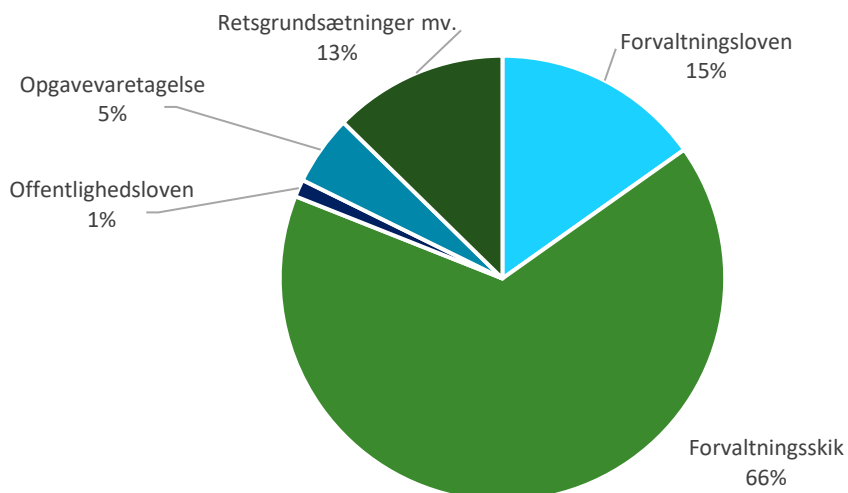
Som det er beskrevet ovenfor omfatter 'klagesager' både klager over sagsbehandlingen og henvendelser, hvor jeg bistår en borger med at klage over en afgørelse. Der har været en lille stigning i antallet af henvendelser om hjælp til klager over afgørelser (fra 17 pct. til 20 pct.), men som det fremgår af nedenstående figur 5, udgør klager over sagsbehandlingen stadig langt størstedelen af de henvendelser om klager, der er modtaget i denne beretningsperiode, hvilket hænger fint sammen med, at borgerrådgiaverens fokusområde netop er sagsbehandlingen.

Figur 5: Klagesagernes art

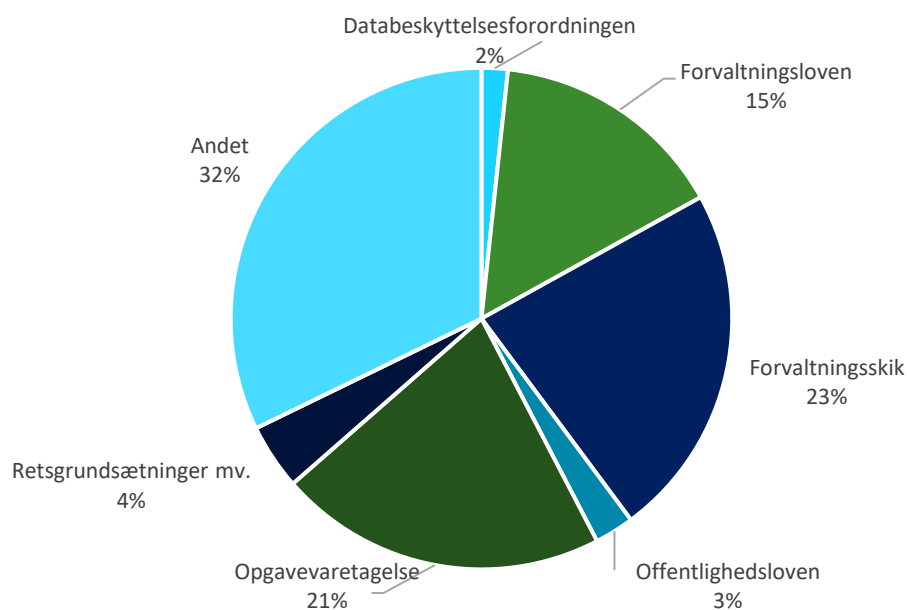


Af nedenstående figur 6 og 7 fremgår, hvordan temaerne fordeler sig for hhv. sagsbehandlingsklager og andre henvendelser. Henvendelser, der angår hjælp til klager over afgørelser, er ikke medtaget i disse opgørelser, da temaerne for de klager vil være den afgørelse, som borgeren ønsker at klage over.

Figur 6: Temaet for sagsbehandlingsklager



Figur 7: Temaet for andre henvendelser



4.2.1. God forvaltningsskik

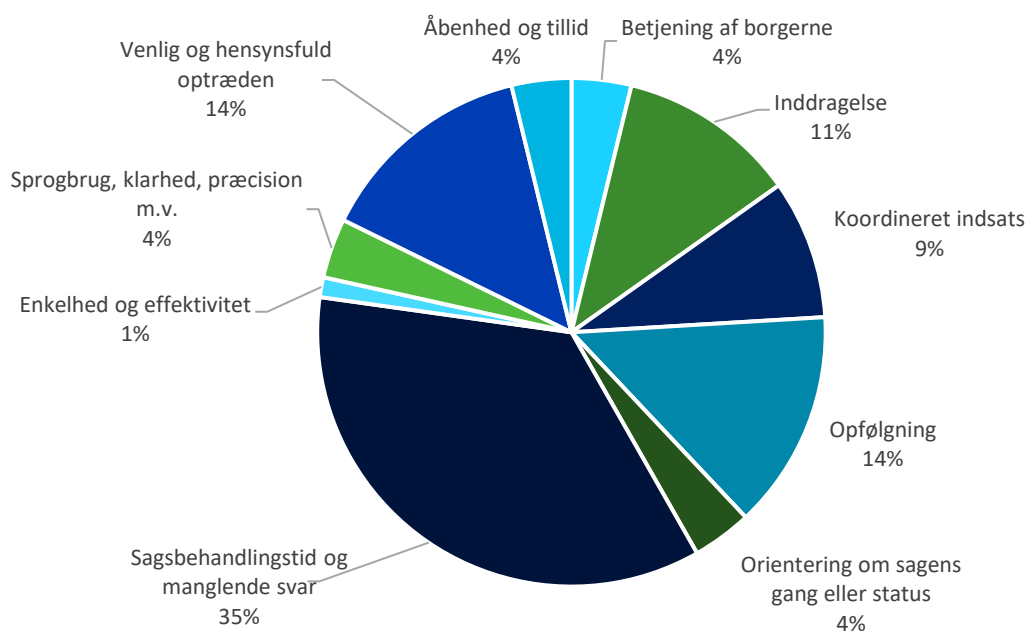
Ligesom tidligere år fylder temaet 'god forvaltningsskik' meget i både klagesager og andre henvendelser. Der er desuden sket en stigning i forhold til sidste beretningsperiode, hvor dette tema udgjorde 59 pct. af klagesagerne og 17 pct. af andre henvendelser mod henholdsvis 66 pct. og 23 pct. i denne beretningsperiode. Det er mit indtryk, at god forvaltningsskik også fylder meget hos andre borgerrådgivere.

God forvaltningsskik er normer og principper for, hvordan myndighederne bør opføre sig i forhold til borgerne. Det betyder, at myndigheder bl.a. skal optræde venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning. Det er derfor naturligt, at manglende efterlevelse af netop elementerne i god forvaltningsskik efterlader borgeren med en oplevelse af manglende tillid og urimelig behandling.

Det kræver en særlig indsats fra forvaltningen og borger at genopbygge samarbejdet og tilliden, når først der er sket brud herpå. Dette er ikke bare ressourcekrævende for forvaltningen, men også for borgeren, som oplever en frustration over at skulle bruge sine – måske begrænsede – ressourcer på et anstrengt samarbejdet med kommunen. I enkelte tilfælde lykkes det aldrig at genetablere tilliden – i stedet oplever forvaltningen, borgmester og Kommunalbestyrelse at få hyppige klager og skulle besvare processpørgsmål, fordi borger ikke har tillid til, at kommunen varetager opgaven korrekt. Ressourcerne er bedre brugt på en fokuseret indsats på at forbedre samarbejdet med borgerne og derved undgå sådan tillidsbrud.

Nedenfor gennemgås uddybende nogle af de specifikke emner, som er indeholdt i klager og andre henvendelser under temaet god forvaltningsskik.

Figur 8: Emnet for henvendelser, hvor temaet er god forvaltningsskik



4.2.1.1. Sagsbehandlingstid og manglende svar & opfølgning

Et tema, der har været henvendelser om inden for alle afdelingers områder, er 'sagsbehandlingstid og manglende svar'.

Det følger af den sociale retssikkerhedslov § 3, stk. 2, at kommunen på de enkelte sagsområder skal fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Sagsbehandlingsfristerne i Albertslund kommune er tilgængelige på kommunen hjemmeside. Det kan ikke læses ud af statistikken, men det er min observation, at disse sager i mindre grad handler om sagsbehandlingstiden fra ansøgning til afgørelse, og i højere grad om sagsbehandlingstiden fra afgørelse til effektivering – og i et vist omfang sagsbehandlingstiden i forhold til opfølgning i løbende kontakforløb. Der er således også et indholdsmæssigt overlap med temaet 'opfølgning', hvorfor jeg har valgt at samle disse i denne tematiske gennemgang. Disse to emner udgør samlet næsten halvdelen af alle henvendelserne angående god forvaltningsskik.

De fastsatte sagsbehandlingsfrister angår tiden fra ansøgningen til der foreligger en afgørelse. Men for borgeren er det tidspunktet, hvor de faktisk modtager den pågældende ydelse, som er det primære. Det er således utilfredsstillende for borgeren, hvis der går lang tid fra de modtager besked fra kommunen om, at de er berettiget til en bestemt ydelse, til de har gavn af den pågældende ydelse.

Eksempel

En borger kontakter mig angående ventetid på en elscooter. Han oplyser, at han har fået bevilget elscooter tre måneder forinden, og hans hjem er blevet klargjort til den, men når han spørger enheden for Hjælpemidler, hvornår han får elscooteren, bliver han afvist med 'den er på vej'.

Jeg kontakter afdelingen, som oplyser, at der er ventetid fra leverandøren, hvilket borger er orienteret om, men de vil kontakte borgeren om forventet leveringstid.

Kommunen har en forsyningspligt efter servicelovens § 4, som indebærer, at kommunens afgørelse om tildeling af en ydelse efter serviceloven tillægger borgeren et retskrav på ydelsen, modsvaret af kommunens pligt til at levere den pågældende ydelse. Borgerens ret gælder principielt fra den dag, hvor afgørelsen er meddelt.¹

Hvis ydelsen indebærer en tredjepart, som skal levere ydelsen, er kommunen ikke altid til fulde herre over ventetiden. Det kan fx være tilfældet, hvis borgeren er bevilget et hjælpemiddel eller en plads på et specialtilbud. Jo mere specialiseret ydelsen er, jo mindre er udbuddet ofte også, hvilket kan påvirke ventetiden.

Socialministeren har i 2015 i et svar til Folketingets Socialudvalg om kommunens forsyningspligt udtalt²: *“Når en kommune træffer afgørelse om støtte efter servicelovens regler, har kommunen også pligt til at levere den pågældende ydelse. Udgangspunktet er, at afgørelsen skal iværksættes straks, med mindre andet fremgår af afgørelsen. Der kan dog være særlige forhold, der gør sig gældende i den konkrete situation, som umuliggør, at tilbuddet kan iværksættes med det samme. I de tilfælde, hvor det bedst egnede tilbud fx ikke har ledige pladser, skal kommunen forsøge at finde et alternativt, eventuelt midlertidigt tilbud, fx via Tilbudsportalen.”*

Det er i de situationer, hvor der forekommer ventetid, afgørende, at kommunen opretholder en god dialog med borgeren om det videre forløb efter afgørelsen, så borgeren har et retvisende og opdateret billede af, hvornår de vil modtage den bevilgede ydelse.

Eksempel

Borger henvender sig til mig angående en sag om botilbud til hendes voksne søn. Jeg har tidligere hjulpet borger med en klage over afslag, og han blev efterfølgende bevilget midlertidigt botilbud. Flere måneder efter bevillingen er der ikke afklaring på et konkret botilbud, hvor han kan bo. Borger oplever, at afdelingen forhaler processen, hvilket borger oplever særligt frustrerende grundet processen frem mod bevillingen. Jeg bistår med en klage over sagsbehandlingen og svaret viser, at processen bl.a. er præget af uenighed om relevante botilbud. Jeg understøtter herefter via dialog med afdelingen og borger, at der bliver tilrettelagt en videre proces for udvælgelse af botilbud.

Det er desuden vigtigt at være opmærksom på, at sagen ikke 'parkeres', mens der afventes svar fra en bestemt leverandør, men at kommunen aktivt følger sagen til dørs og sikrer, at ydelsen leveres hurtigst muligt. At afgørelsen er truffet inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister er ikke i sig selv tilstrækkeligt.

I sager med løbende kontaktforløb – altså sager der ikke er tidsmæssigt afgrænset af en ansøgning og en afgørelse – er det også vigtigt, at borgeren løbende orienteres om sin sag og har et klart billede af det videre forløb, herunder hvornår borgeren igen vil høre fra sin sagsbehandler. Nogle af de borgere,

¹ Statsforvaltningen Midtjylland, Tilsynet, brev af 28. juni 2012 til Randers kommune

<https://ast.dk/tilsynet/udtalelser/udtalelasedatabase/udtalelse/0004e08f-dacd-4d61-a05b-2156a9fbd795>

² Social- og Indenrigsudvalget 2015-16, SOU Alm.del endeligt svar på spørgsmål 16

<http://www.ft.dk/samling/20151/almdel/sou/spm/16/svar/1281258/1571547.pdf>

der henvender sig til borgerrådgiveren, beskriver frustration over, at de ikke hører fra deres sagsbehandler, og at de føler at deres sag er gået i stå. Hvis borger selv har forsøgt at kontakte sagsbehandleren, uden at dette har haft effekt, kan jeg bistå til en genoprettelse af kontakten ved at kontakte den pågældende afdeling.

Eksempel

Borger henvender sig angående en sag i Uddannelse & Job. Borger oplever, at der ikke sker noget i sagen og kan ikke få fat i sagsbehandleren. Jeg henvender mig til afdelingen, som oplyser, at borgeren har været sygemeldt siden september 2021, og at borgeren ved et møde i 2022 er henvist til at kontakte Folkeregistret angående registrering af manglende adresse. De indkalder borger til et opfølgningsmøde og ved dette møde indgås aftaler om at bistå borgeren i forhold til et samarbejde med psykiatrien og i forhold til Folkeregisteret.

I sager, hvor der er bevilget en ydelse, som løbende skal revurderes og/eller forlænges, oplever borgeren ofte en usikkerhed i perioden op til udløbet af en given bevilling eller fastsat revurderingstidspunkt. Jeg har talt med borgere, som er bekymret for, om den pågældende ydelse vil ophøre eller ændret på en måde, som har betydning for borgerens liv og rutiner.

Borgerne savner i disse sager, at sagsbehandleren sammen med borgeren har tilrettelagt en klar plan for, hvornår der sker opfølgning, og hvordan dette vil foregå.

Eksempel

En borger henvender sig om sit barns ordning med skolekørsel. Bevillingen står til at udløbe snart, og borgeren har brug for at vide om ordningen vil blive forlænget. Borger er frustreret over, at han ikke hører fra kommunen, som ved at kørselsordningen er afgørende for barnets hverdag. Jeg hjælper borger ved at kontakte afdelingen om sagen og rykke for svar og ved at gøre opmærksom på vejledningspligt i forhold til borgerens behov ved ophør af kørselsordning.

Jeg har også talt med flere forældre, som var bekymrede og usikre i forbindelse med at deres børn snart ville fylde 18 år. Mange unge og deres forældre er bevidste om, at denne overgang har betydning for den hjælp de modtager, men de er usikre på, hvad der konkret vil ske og hvornår.

Som en undtagelse til min observation om, at det ikke er de fastsatte sagsbehandlingsfrister, der primært volder problemer, viser især sagerne fra Ankestyrelsen, at der har været udfordringer med at overholde 4-ugers fristen for behandling af klagesager i Afdelingen for Borger & Arbejdsmarked. Enkelte af disse borgere har også haft henvendt sig til borgerrådgivningen i forbindelse med deres klagesager, så jeg har været i kontakt med afdelingen, som har oplyst, at de er opmærksomme på situationen, og har iværksat konkrete initiativer for at sikre rettidig behandling af klagesagerne.

4.2.1.2. Inddragelse & venlig og hensynsfuld optræden

God forvaltningsskik indebærer blandt andet, at en myndighed bør optræde venligt, høfligt og hensynsfuldt over for borgerne – dette gælder i forhold til alle former for kontakt med borgeren og uanset om der er tale om en konkret afgørelsessag, eller om myndigheden udøver faktisk forvaltningsvirksomhed.

Det følger af den sociale retssikkerhedslovs § 4, stk. 1, at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag, og at kommunen skal tilrettelægge behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed. Bestemmelsen er en lovfæstelse af almindelige principper om god forvaltningsskik.

Borgeren har medansvar for sin sag, og sagsbehandleren skal sikre, at borgeren inddrages, støttes og vejledes under sagens behandling, så borgeren kan tage dette ansvar. Inddragelse handler i første omgang om at skabe en god dialog. God dialog kræver bl.a. respekt for borgeren, lydhørhed over for ønsker, og at borgeren ses, høres og anerkendes. Det er vigtigt at skabe et tillidsforhold gennem ærlighed og ved at lytte til borgeren og undersøge borgerens muligheder.

Jeg har i denne gennemgang valgt at samle de to temaer 'inddragelse' og 'venlig og hensynsfuld optræden', da der for borgeren er en nær sammenhæng. For borgeren handler det om, at de får mulighed for at være en aktiv medspiller i egen sag, og at de oplever, at deres sagsbehandler er reelt interesseret i deres perspektiv og respekterer dem.

Jeg har i beretningsperioden registreret i alt 20 henvendelser/klagepunkter angående disse to temaer. Jeg har observeret, at henvendelser, som indebærer en klage angående et af disse temaer ofte indeholder flere andre temaer. Det, at borgeren har en dårlig oplevelse i forhold til inddragelse og/eller myndighedens optræden, har altså en sammenhæng med utilfredshed med andre elementer i sagsbehandlingen også.

Når først borgeren har mistet tilliden til sagsbehandleren, fører det ofte til manglende tillid til de faglige vurderinger, der ligger bag afgørelser og sagsskridt i deres sag, hvilket igen fører til klager og et øget behov for dokumentation/forklaring af de faglige vurderinger. Dette indebærer desuden en risiko for at samarbejdet bliver yderligere anstrengt, når sagsbehandleren oplever et øget pres fra borgeren med hvad der kan opleves som unødige ekstraopgaver og mistillid til fagligheden.

Inddragelse af borgerne medvirker desuden til at sikre en bedre kvalitet i sagsbehandlingen, da sagsbehandleren gennem en god og tillidsfuld dialog får bedre forudsætninger for at opnå et retvisende billede af borgerens samlede forhold. Sagsbehandleren har dermed bedre grundlag for at sikre at alle relevante oplysninger er indhentet inden, der træffes afgørelse i sagen. Inddragelsen af borgerne er dermed også med til at sikre korrekte afgørelser.

Eksempel

En borger henvender sig til mig om en sag, hvor sagsbehandleren opleves som ubehagelig, forudindtaget og uinteresset i at høre borgerens oplevelse af sagen. Borger fortæller mig, at sagsbehandleren uden videre havde afvist borgerens forklaring og henvist til, at hun havde læst sagsakterne, og at borgeren ikke skulle prøve at snyde. Borgerens indvendinger om, at den foregående sagsbehandler havde haft en anden opfattelse af sagens omstændigheder, blev også afvist.

Afdelingen erkendte, at de kunne have gjort mere for at oplyse sagen, og beklagede borgerens oplevelser af sagsbehandlingen. Borgeren fik tildelt en ny sagsbehandler for at understøtte et fremadrettet samarbejde.

Reglerne om inddragelse er vage i den forstand, at der ikke er klare retningslinjer for, hvordan borgeren i praksis skal inddrages under sagsbehandlingen, og hvordan inddragelse adskiller sig fra de øvrige sagsbehandlingsregler. Derfor er det op til myndighedsenhederne og sagsbehandlere at fortolke reglerne og udmønte dem i god praksis i det daglige arbejde. Overordnet betyder kravet om inddragelse, at sagsbehandleren har et ansvar for at sikre, at borgeren er informeret bedst muligt om sagens behandling og de konsekvenser, der følger heraf.

Borgerinddragelse handler i høj grad om, at kommunen tilrettelægger sagsbehandlingen på en sådan måde, at borgeren har mulighed for at medvirke i egen sag. Det kan være forskelligt fra borger til borger. Det bør i den enkelte sag afsøges, om der er særlige forhold, som bør tænkes ind for at sikre, at borgeren har de bedste forudsætninger for at medvirke i behandlingen af deres sag.

Eksempel

Jeg har i beretningsperioden gennemført en undersøgelse af sagsbehandlingen i en konkret sag i Familieafsnittet, hvoraf et af fokusområderne var inddragelse. Jeg konstaterede i den forbindelse, at afdelingen i store dele af de 16 måneder, som undersøgelsen angik, havde sikret inddragelse ved at familien blev orienteret om sagens udvikling og fik besvaret deres spørgsmål. Jeg konstaterede imidlertid også, at da sagen skærpede til, blev der ikke afholdt løbende statusmøder med familien, hvilket jeg vurderede at familien havde fået en berettiget forventning om.

Jeg fandt på baggrund af min gennemgang af sagen desuden grundlag for at henstille til, at Familieafsnittet fremadrettet i højere grad aktivt sikrer, at kommunikationen med forældre og/eller børn med funktionsnedsættelser i forhold til kommunikation tilrettelægges på en måde, som tager højde for de pågældendes konkrete behov. Formålet hermed er at sikre, at personer med funktionsnedsættelser, har samme adgang til at medvirke i deres sag som andre personer.

Der er grund til at tro, at de ressourcer, der kræver at rette op på de sager, hvor det er gået galt, er bedre brugt på at sikre en god og inddragende proces fra starten. Dette indebærer blandt andet tydelig forventningsafstemning og klar kommunikation om sagens forløb, så borgeren har et overblik over sin sag.

4.2.2. Sagsoplysning og partshøring

Officialprincippet eller undersøgelsesprincippet er et grundlæggende forvaltningsretligt princip, som indebærer, at myndigheden har pligt til at sikre, at en sag oplyses tilstrækkeligt, inden myndigheden træffer afgørelse. Hvis myndigheden ikke kender alle relevante oplysninger, kan den ikke sikre sig, at afgørelsen er en korrekt afvejning af borgerens forhold.

Partshøring har blandt andet til formål at sikre, at myndigheden har de oplysninger, den skal bruge for at kunne træffe en lovlige og korrekt afgørelse. Partshøring er således en nødvendig og vigtig del af en myndigheds sagsoplysning. Jeg har derfor valgt at samle disse to temaer i denne gennemgang.

Sagsoplysning registreres i min statistik under 'retsgrundsætninger', mens partshøring registreres under 'forvaltningsloven'.

Der har i beretningsperioden været 6 klager angående partshøring og 9 angående sagsoplysning, mens der var i alt 7 'andre henvendelser' om disse emner. Ankestyrelsen har i 10 sager kommenteret på utilstrækkelig sagsoplysning.

Både undersøgelsesprincippet og partshøring hører til de såkaldte *garantiforskrifter*, hvis iagttagelse generelt er af væsentlig betydning for, om afgørelser er lovlige og rigtige. Hvis sagen er utilstrækkeligt oplyst, eller der ikke er gennemført partshøring, hvor dette var påkrævet, kan det betyde, at afgørelsen må tilsidesættes som ugyldig eller må genoptages.

Det kan således føre til unødige tilbageløb i sagerne med deraf følgende forlænget sagsbehandlingstid, hvis der træffes afgørelse uden tilstrækkelig sagsoplysning og partshøring.

Eksempel

Jeg modtager inden for den samme uge 2 henvendelser om afgørelser fra Familieafsnittet, hvor borgerne er uforstående over for grundlaget for afgørelserne. Borgerne mente ikke at være blevet partshørt forud for afgørelsen. I begge sager viser det sig, at sagsbehandleren knap et halvt år forinden havde holdt statusmøde med borgerne, som sagsbehandleren vurderede gav anledning til ophør af den bevilgede støtte. Af forskellige årsager, herunder sygdom, fik sagsbehandleren ikke sendt afgørelserne i forlængelse af statusmøderne. I begge sager påpegede borgerne, at der var sket forværring af deres forhold siden statusmøderne.

Afdelingen erkendte, at det var en fejl at afgørelserne var truffet uden af afdække de aktuelle forhold i sagerne, herunder partshøring.

Borgerens oplevelse af retssikkerhed kan også blive udfordret, hvis de oplever, at myndigheden træffer afgørelse uden at have oplyst sagen tilstrækkeligt, hvilket kan påvirke borgerens generelle tillid til myndighedens arbejde efterfølgende som beskrevet ovenfor.

Eksempel

En borger henvender sig om en sag om et påbud om udbedring af blandt andet afvandringsforhold, som udstedt af Team Byg i Miljø & Teknik afdelingen. Borger var uforstående over for beslutningen om at lukke sagen, da borger ikke mente, at forvaltningen havde sikret sig, at opgaven var løst. Jeg drøfter sagen med afdelingen, som erkender, at sagen ikke var tilstrækkeligt oplyst inden de lukkede sagen. Afdelingen indhenter herefter dokumentation og træffer ny afgørelse i sagen.

Det er centralt at huske på, at formålet med partshøringen er at bidrage til et fuldstændigt oplysningsgrundlag i sagen. Det er derfor ikke tilstrækkeligt i sig selv at gennemføre en partshøringsproces. Myndigheden skal forholde sig konkret til de oplysninger, som borgeren er kommet med, uanset om disse giver anledning til en ændret vurdering af sagen. Hvis ikke det fremgår af afgørelsen, at myndigheden

er opmærksom på oplysningerne, vil borgeren sidde tilbage med en oplevelse af, at oplysningerne ikke er blevet taget i betragtning, og en deraf følgende tvivl om afgørelsen er korrekt.

Jeg har i beretningsperioden gennemført en undersøgelse af sagsbehandlingen i en konkret sag i Familieafsnittet, hvoraf et af fokusområderne var partshøring. Jeg konstaterede i den forbindelse, at håndteringen af partshøring havde været uhensigtsmæssig.

Eksempel

I min gennemgang af sagsbehandlingen i forbindelse med undersøgelsen af en konkret sag i Familieafsnittet konstaterede jeg, at de breve om partshøring, som var sendt til borgerne var formuleret på en måde, som gav anledning til tvivl om indholdet og/eller formålet med partshøringen. Jeg konstaterer også, at mundtlige partshøring ikke er tilstrækkeligt dokumenteret i sagen.

Jeg fandt som led i undersøgelsen endvidere grundlag for at kritisere håndteringen af en konkret partshøring i forløbet, herunder de fastsatte tidsfrister og inddragelsen af borgernes tilkendegivelser/indlæg i forbindelse med partshøringen.

Det er væsentligt at påpege, at myndighedernes sagsoplysning er andet og mere end partshøring. Dette gælder også de tilfælde, hvor sagsoplysningen sker ved at anmode borgeren om oplysninger, som jeg nogle gange fejlagtigt hører omtalt som 'partshøring'.

4.2.3. Andet

For andre henvendelser end klager udgør kategorien 'andet' en tredjedel af henvendelserne. Henvendelser registreret som 'andet', omfatter de henvendelser, der ikke falder inden for de øvrige kategorier.

Der er i mange tilfælde tale om henvendelser om spørgsmål, som ligger uden for Borgerrådgiverens funktionsområde. I disse tilfælde yder jeg juridisk vejledning af generel karakter og bistår eventuelt med at henvise til andre myndigheder eller organisationer, som vil kunne hjælpe borgeren. Det kan eksempelvis være henvendelser om spørgsmål, der henhører under statslige myndigheder såsom Udbetaling Danmark eller Familieretshuset, eller spørgsmål angående privat aktører såsom banker. Hvis borgeren ønsker en bisidder eller hjælp til praktiske forhold, henviser jeg borgeren til Frivilligcenteret, og hvis borgeren ønsker juridisk hjælp til opgaver uden for Borgerrådgiverens funktionsområder, såsom bistand til retssager, henviser jeg borgeren til at kontakte en retshjælp.

Denne kategori omfatter også henvendelser fra borgere, der søger vejledning om lovgivningen på et givent område, og ikke forvaltningsretlige regler og principper. Når jeg vejleder om lovgivningen inden for et specifikt fagområde er der altid tale om generel og overordnet vejledning, idet jeg må henvise til den relevante myndighed for en endelig vurdering. Jeg kan dog hjælpe ved at klæde borgeren på med hvilke oplysninger eller dokumentation, de kan forvente at blive bedt om, og eventuelt henvise til kommunens kvalitetsstandard.

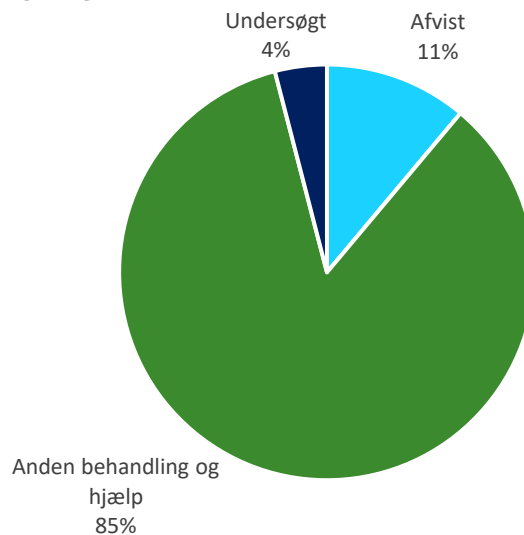
4.3. Håndtering af borgernes henvendelser

Nedenstående figurer illustrerer hvordan borgernes klager og andre henvendelser til borgerrådgiveren er blevet løst.

4.3.1. Klagesager

Af figur 9 fremgår hvordan de enkelte klagepunkter er blevet håndteret. Der er registreret 99 klagepunkter i beretningsperioden. Som beskrevet ovenfor kan én henvendelse foranledige flere klagepunkter. Jeg har i beretningsperioden gennemført én undersøgelse af et sagsforløb, som angik fire temaer, og undersøgelsen er således i statistikken registreret med fire klagepunkter

Figur 9: Håndtering af klagesager



Behandlede klagepunkter ('anden behandling og hjælp') er de sager, hvor jeg har ydet hjælp til klageprocessen. Når der er tale om sagsbehandlingsklager indebærer dette – som beskrevet ovenfor i kapitel 2 'Mødet med borgeren' – enten oversendelse af en skriftlig klage eller dialog med den pågældende afdeling om sagen. Fordelingen mellem de to procedurer er nogenlunde ligelig.

Undersøgelse af sagen indebærer, at borgerrådgiveren gennemgår sagsmaterialet og foretager en vurdering af sagsbehandling i forhold til de identificerede klagepunkter. Det er en forudsætning, at afdelingen først har haft mulighed for i samarbejde med borgeren at løse konflikten. Borgerrådgiveren kan derfor kun igangsætte en undersøgelse af sagen, efter der har været oversendt en skriftlig klage, som afdelingen har besvaret. De nærmere regler for Borgerrådgiveren i Albertslund Kommune er gengivet i bilag 3.

Som det fremgår løses næsten alle sager ved at afdelingen forholder sig til borgerens klage, hvilket jeg anser for meget positivt.

Behandlede klagepunkter i figuren omfatter også de sager, hvor jeg har bistået en borger med at formulere en klage over en konkret afgørelse.

Afviste klagepunkter er klagesager, der er lukket uden behandling. Det handler oftest om, at borgeren ikke vender tilbage efter vores indledende kontakt, hvilket kan skyldes, at den pågældende alligevel ikke ønsker at klage. Klager kan også blive afvist foreløbigt, fordi de har en verserende klagesag via borgmesteren. Borgeren vil i disse situationer blive henvist til at vende tilbage, når de har modtaget svar, hvis de herefter fortsat har ubesvarede spørgsmål eller uløste konflikter. Endelig kan klager også blive afvist, hvis de falder uden for borgerrådgiverens mandat, som beskrevet i de nærmere regler for

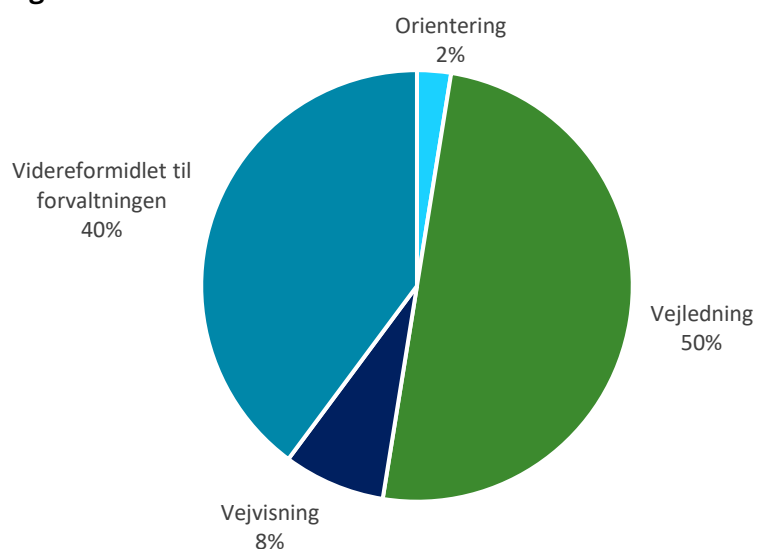
borgerrådgiveren, fx fordi klagen angår forhold, der er begået for mere end et år siden, eller privatretlige forhold.

Kommunalbestyrelsen har i beretningsperioden behandlet en klage over borgerrådgiverens mandat, som følge af, at borgerens klage var blevet afvist med henvisning til mandatets tidsmæssige afgrænsning. Kommunalbestyrelsen afviste klagen på det foreliggende grundlag.

4.3.2. Andre henvendelser

Andre henvendelser dækker over mange forskellige typer henvendelser, men de fleste løses, som det fremgår af figur 10 nedenfor, ved at jeg yder vejledning, som typisk vil angå juridiske spørgsmål eller det politisk vedtagne serviceniveau inden for et bestemt område, fx social boliganvisning.

Figur 10: Håndtering af andre henvendelser



Når en sag videreformidles til forvaltningen, er der typisk tale om, at jeg – efter aftale med borgeren – sender en mail til den relevante afdelingschef eller enhedsleder med anmodning om at borgeren kontaktes angående en eksisterende sag eller med det formål at opstarte en sag.

Vejvisning dækker derimod den situation, hvor jeg guider borgeren til rette myndighed, hvorefter de selv tager kontakt dertil. Det kan både være til afdelinger/enheder i Albertslund kommune eller til andre myndigheder.

5. Opfølgning på seneste beretning

I forbindelse med Kommunalbestyrelsens behandling af beretningen for perioden 2021/22, tiltrådte Kommunalbestyrelsen, at der blev indført en fast procedure for tilbagemeldinger om administrations arbejde med borgerrådgiverens anbefalinger.

Beretningens anbefalinger lød:

- At det ledelsesmæssigt sikres, at der arbejdes systematisk med løbende opkvalificering og vedligehold af medarbejdernes forvaltningsretlige kompetencer
- At der iværksættes et samarbejde mellem forvaltningen og borgerrådgiveren angående opfølgning på klagesager fra Ankestyrelsen

Forud for udarbejdelsen af denne beretning har afdelingerne givet en tilbagemelding på deres arbejde med ovennævnte anbefalinger. Tilbagemeldingerne gengives nedenfor.

Kultur, Fritid og Erhverv

I Kultur, Fritid og Erhverv er vi bevidste om borgerrådgiverens anbefalinger. Vi har ikke haft klagesager fra Ankestyrelsen, men har i forhold til den første anbefaling temaet oppe på teammøder kvartalsmæssigt. Her gennemgås eventuelle sager og der videndeles.

Miljø & Teknik

Miljø & Teknik har i samarbejde med HR & Jura afholdt kurser om forvaltningsloven, offentlighedsloven, databeskyttelsesloven og generelle forvaltningsretlige principper for alle medarbejdere og ledere i afdelingen. Kurserne blev afholdt opdelt i fagområder og blev tilpasset det enkelte fagområde. Jurister i HR & Jura stod for selve undervisningen.

Derudover har afdelingen i samarbejde med Borgerrådgiveren og HR & Jura gennemført en proces med henblik på afklaring af under hvilke forhold og betingelser, hvor medarbejdere kan undlade at besvare borgeres henvendelser i specifikke særlige sager, hvor der ikke er nye oplysninger, men hvor de forvaltningsretlige principper stadig overholdes.

Børn & Familie

Medarbejdernes forvaltningsretlige kompetencer

Familieafsnittets ledelse har arbejdet på at sikre medarbejdernes forvaltningsretlige kompetencer på flere forskellige måder. Dels har det været en del af den generelle introduktion til alle nye medarbejdere, at de fik specifik undervisning om forvaltningsretten af jurist ansat i Familieafsnittet. Dels har juristen løbende ydet konkret støtte og vejledning i alle situationer, som indeholdt vanskelige juridiske afgørelser; uanset om der var tale om forvaltningsret eller afgørelser indenfor andre juridiske områder.

Det gjaldt f.eks. i forbindelse med aktindsigter, partsrettigheder, videregivelse af oplysninger til samværs- og familieretssager, partsrettigheder ved anbringelser uden samtykke, håndtering af ønsker om oplysninger fra sagen osv. Derudover sendte juristen jævnligt materiale om lovændringer og afgørelser til afsnittets medarbejdere – både indenfor det forvaltningsretlige og indenfor øvrige juridiske fagområder, som var relevante for Familieafsnittet.

I efteråret 2022 opsagde Familieafsnittets jurist sin stilling. Stillingen har siden været opslået tre gange uden det er lykkedes at besætte stillingen. Som en midlertidig løsning har afsnittet fået tilknyttet en juridisk konsulent, som varetager vejledning og rådgivning i de vanskeligste sager, mens introduktionen til forvaltningsretten til nye medarbejders for en periode er lagt hos nærmeste leder.

Vedrørende klagesager fra Ankestyrelsen

Der er siden seneste beretning blevet indført en praksis, som betyder, at samtlige afgørelser fra Ankestyrelsen bliver anonymiseret og sendt til Borgerrådgiveren til orientering. Borgerrådgiveren og ledelsen drøfter de konkrete afgørelser eller mønstre i afgørelserne, når det er relevant.

Ældre, Sundhed og Social

Vi har et stort fokus på faglig kvalitet i hele afdelingen, herunder i bl.a. Myndigheden, Visitationen og Socialenheden for Voksne.

Dertil har de enkelte enheder særligt siden efteråret 2022 iværksat nedenstående tiltag, der har til formål at opkvalificere sagsbehandlernes faglighed og forvaltningsretlige sagsbehandlingskompetencer. Disse tiltag er bl.a. affødt af, at der per oktober 2022 er ansat en jurist i Myndigheden, der netop har til opgave at understøtte, udvikle og forbedre fagligheden. Juristen understøtter særligt Myndigheden men også Visitationen og Socialenheden for Voksne.

Undervisning og Kurser

Juristen tilbyder løbende undervisning i særlige juridiske problemstillinger på det specialiserede område. Juristen har bl.a. undervist i de grundlæggende regler for hjælpemidler, nødvendige merudgifter og specialundervisning til voksne samt i mere specifikke problematikker så som Ankestyrelsens principmeddelelse nr. 10-19. Dette har i 2022 været suppleret af andre interne og eksterne kurser, fx i sagsbehandlingsprocesser og afgørelser. På den måde kan sagsbehandlerne få opdateret viden og holde deres viden ajour.

Myndigheden, Visitationen og Socialenheden for Voksne kender til juristens undervisningstilbud og henvender sig ved behov.

Løbende sparring og feedback på afgørelser

Lederne er tilgængelige for sparring på ugentlige faste sparringsmøder og ad hoc sparring i konkrete sager og generelle juridiske problemstillinger til sagsbehandlerne i Myndigheden, Visitationen og i Socialenheden for Voksne.

Juristen tilbyder også løbende faste sparringsmøder og ad hoc sparring i konkrete sager og generelle juridiske problemstillinger. Dette er primært til Myndigheden og Visitationen. Dette er suppleret med, at juristen også gennemlæser brev- og afgørelsesudkast i Myndigheden og Visitationen ved behov for feedback.

Per marts 2023 er sagsbehandlerne i Myndigheden begyndt at mødes én gang om måneden i plenum for at gennemgå eksempler på afgørelser. Dette er for at drøfte konstruktivt, hvordan denne kan skrives bedre. Denne øvelse fortætter til og med årsskiftet. På den måde bliver sagsbehandlerne bedre til at forstå juraen i deres sager og til at skrive bedre forvaltningsretlige afgørelser.

Socialenheden for Voksne har i 2021 ansat to fagkoordinatorer, som er ansvarlige for den faglige praksis, herunder eventuelle juridiske problemstillinger. Socialenheden for Voksne benytter sig typisk af HR/Jura for sparring ud over det, som enheden selv kan afklare.

Nyhedsbrev

Juristen udsender et ugentligt nyhedsbrev, hvor ugens problematikker og løsninger herpå bliver bredt ud til sagsbehandlerne i Myndigheden, Visitationen og Socialenheden for Voksne i en mail (*JuraNyt*). Dette kan sagsbehandlerne så bruge som opslagsværk efter behov.

Tværfagligt samarbejde

Juristen er tovholder på et fast tværfagligt samarbejds møde hver anden uge mellem Myndigheden, Visitationen og Socialenheden for Voksne og evt. med repræsentanter fra andre relevante afdelinger. Forummet er til, at vi sammen i plenum kan finde de juridisk rigtige og bedste løsninger til vores borgere ud fra et tværfagligt perspektiv, hvilket vi også retssikkerhedsmæssigt er forpligtede til.

Derudover er der tværfaglige møder med fx Genoptræningen, Familieafsnittet og PPR, som vi også kan deltage i ved behov.

Temamorgen

Myndighedens nyeste initiativ pr. april 2023 er 'Temamorgen', hvor vi med juristen for bordenden drøfter en særlig juridisk problemstilling med udgangspunkt i konkrete sager. Her er der fokus på de juridiske problemstillinger, som enheden finder særligt svære.

Samarbejde med Borgerrådgiveren

Lederne af Myndigheden, Visitationen og Socialenheden for Voksne har løbende samarbejds møder med Borgerrådgiveren, hvor der drøftes konkrete og generelle problemstillinger. Juristen og Borgerrådgiveren vil per april 2023 holde et månedligt møde for at drøfte juridiske problematikker.

Derudover har juristen siden ultimo 2022 sendt en månedsmail til Borgerrådgiveren med en orientering om månedens afgørelser fra Ankestyrelsen i klagesagerne hos Myndigheden, Visitationen og Socialenheden for Voksne. Leder af Rusmiddelcentret sender også en orientering til Borgerrådgiveren om løbende afgørelser fra Ankestyrelsen i klagesager på rusmiddelområdet.

Ankestyrelsens afgørelser og principmeddelelser

For at vi hele tiden kan forbedre vores arbejde, har juristen ansvar for at nærlæse Ankestyrelsens afgørelser i Myndighedens klagesager og formidle videre til Myndighedens sagsbehandlere ift. særlige problematikker, som de skal være opmærksomme på (særligt i hjemvisninger og ændringer, men også i stadfæstelser, hvis Ankestyrelsen har stadfæstet med en anden begrundelse end vores). I Visitationen og i Socialenheden for Voksne ligger det ansvar hos leder og fagkoordinatorer, som også sikrer, at vi lærer af praksis.

Vi har således i længere tid arbejdet med beretningens anbefalinger og fortsætter med det som et naturligt led i vores daglige arbejde.

Vi ser, at disse tiltag giver god mening blandt vores medarbejdere fsva. den juridiske forståelse, det at skrive afgørelser og forståelsen af de forvaltningsmæssige regler, der knytter sig til et sagsbehandlingsforløb.

Borger & Arbejdsmarked

I forhold til at sikre en løbende opkvalificering og vedligeholdelse af medarbejdernes forvaltningsretlige kompetencer er der i afdelingen fokus på at følge udviklingen på området og orientere medarbejderne om nye afgørelser og tendenser.

Dette sker blandt andet ved at orientere medarbejderne om nye principmeddelelser og praksisundersøgelser fra Ankestyrelsen og om afgørelser og vejledninger fra Folketingets Ombudsmand. I Jobcen-

trets nyhedsbrev for uge 8/2023 var der således et link til Ombudsmandens overblik vedrørende god forvaltningsskik.

Derudover har der i 2022 været fokus på værdig sagsbehandling, som fortsættelse af det arbejde, der blev lavet i 2021 på baggrund af ministerens beskæftigelsesmål for både 2021 og 2022 .

Et af tiltagene, der skulle fortsætte igennem 2022, har været løbende faglige drøftelser om praksisnære dilemmaer. Drøftelserne har taget udgangspunkt i de refleksionskort, der blev udarbejdet, med forskellige temaer, som alle relaterer sig til det, der kategoriserer under begrebet værdig sagsbehandling. Temadrøftelserne er afholdt i både Jobcenter, Uddannelse & Job, samt i Borger- og Ydelsescenter.

I Borger- & Ydelsescenteret har der været afholdt møde med deltagelse af borgerrådgiveren. Derudover er der månedlige sparringsmøder mellem BYC's leder og borgerrådgiveren. Sagerne der kommer fra borgerrådgiveren drøftes i BYC's enkelte teams for læring.

I forhold til iværksættelse af samarbejde mellem forvaltningen og borgerrådgiveren angående opfølgning på klagesager fra Ankestyrelsen er der siden september 2022 sendt anonymiserede udgaver til borgerrådgiveren af de afgørelser, der er kommet fra Ankestyrelsen på klager over afgørelser fra Borger & Arbejdsmarked.

Ydermere har borgerrådgiveren i september 2022 deltaget på et afdelingsmøde for at dele sine erfaringer og faglige betragtninger, for at skabe en bedre forståelse af hendes rolle og hvordan hun arbejder, men også for at skabe et fælles sprog og forståelse for det felt hvor sagsbehandling foregår. På tværs af afdelingen er der igennem 2022, og fortsat, et arbejde i gang med at sikre bedre retssikkerhed og ensartethed i sagsbehandlingen. Der arbejdes med særligt fokus på partshøring og sanktioner, samt 225-timersreglen.

Dagtilbud & Skole

Afdelingen er en ny afdeling efter sammenlægningen af de tidligere afdelinger Dagtilbud og Skoler & Uddannelse. Den nye afdeling har også ansvaret for den pædagogiske psykologiske rådgivning af dagtilbud og skoler. I den nye afdeling er skabt en enhed, der har ansvaret for at besvare henvendelser og klager på området. Afdelingens ledelse har fokus på borgerrådgiverens anbefalinger og genkender behovet for at arbejde med anbefalingerne. Nedenfor beskrives de to særlige indsatsområder, som ledelsen siden sidste beretning har fokus på.

Systematik i procedurer

Der er behov for at etablere sikre procedurer i afdelingen, der med en systematisk tilgang sikrer, at henvendelser og klager dels bliver behandlet indenfor tidsfristen og dels bliver behandlet korrekt i juridisk forstand. Derfor er der i afdelingen taget initiativ til et udviklingsarbejde med at skabe velkendte og tydelige procedurer for medarbejderne til gavn for borgerne. Dette arbejde er i sin begyndelse og vil være et fokus i det kommende år også.

Kompetenceudvikling og juridisk indsigt

Medarbejdere i afdelingen, der spiller en aktiv rolle i besvarelsen af henvendelser og klager, har brug for at udvikle deres kompetencer i relation til opgaven med klager og henvendelser. Kompetenceudviklingen handler dels om juridisk indsigt og et juridisk begrebsapparat og dels om at udarbejde forståelige og velbegrundede afgørelser og svar til borgerne. Dette arbejde er i også i sin begyndelse og vil være et fokus i det kommende år også. Afdelingen bliver understøttet af kommunens juridiske afdeling i dette arbejde og kan også søge råd og vejledning hos borgerrådgiveren.

6. Anbefalinger

Borgerrådgiverens årsberetning 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.

Anbefalingerne i min sidste beretning – og min forgængers før mig – handlede om at sikre kontinuerligt fokus de forvaltningsretlige regler og principper i bred forstand. Afdelingerne har både i min løbende dialog og i deres tilbagemeldinger til denne beretning tilkendegivet, at de har fokus på og løbende arbejde med de forvaltningsretlige regler og principper.

Det er min vurdering, at arbejdet med sikre efterlevelse af de forvaltningsretlige regler og principper i en travl hverdag stadig er et relevant fokusområde. Det kalder på refleksion og overvejelse, når der ikke er synlig forbedring i form af færre henvendelser om de enkelte emner. Dette års anbefalinger er derfor i tråd med tidligere, men jeg har i år valgt at fremhæve nogle konkrete områder, som har fyldt mere i henvendelserne til borgerrådgiveren i denne beretningsperiode.

Borgerrådgiveren anbefaler

- 1) At der sikres faste procedurer for opfølgning og rettidige tilbagemeldinger til borgerne - og at der er fokus på at disse efterleves i praksis*

Der er fastsatte tidsfrister for besvarelse af klager, og Albertslund kommune har vedtaget en 'service- og kanalstrategi', som blandt andet fastsætter frister for besvarelse af henvendelser til kommunen.

Som beskrevet fylder manglende opfølgning og lang sagsbehandlingstid desuagtet meget i henvendelserne til borgerrådgiveren. Dette kan i vid udstrækning afhjælpes ved at borgeren ved, hvornår de kan forvente at høre om deres sag igen, og selvfølgelig at der følges op som aftalt. Når borgeren oplever, at deres sagsbehandler følger rettidigt op – i stedet for først at handle, når borgere rykker – øger det borgerens tillid til den enkelte sagsbehandler og kommunen generelt.

Jeg anbefaler faste procedurer, da dette bidrager til opfølgningen sker ensartet og konsekvent i de enkelte enheder. Det vil være forskelligt, hvordan disse procedurer bedst tilrettelægges inden for de enkelte fagområder, herunder om der er behov for forskellige procedurer for de enkelte sagstyper. Det vil være op til den enkelte afdeling at tilrettelægge procedurerne, så det giver værdi i forhold til det enkelte fagområde.

For enheder, der allerede har faste procedurer for opfølgning og tilbagemeldinger til borgeren, anbefaler jeg, at det undersøges om disse procedurer efterleves i praksis. I begge situationer anbefaler jeg, at ledelsen har fokus på at gøre medarbejderne bekendt med procedurerne og understøtter, at de efterleves i praksis.

I sager hvor der er sendt en afgørelse med en bevilling, skal denne følges op med klar information til borgeren om den videre proces.

For sagstyper, hvor der er et typisk sagsforløb med faste sagsskridt på bestemte tidspunkter, kan det overvejes at udarbejde en brugervenlig fremstilling heraf, som kan udleveres til borgeren. Dette kan

eksempelvis være relevant i sager angående bevillinger, der løbende skal revurderes. Her er det relevant for borgeren at vide, hvornår vil bevillingen blive revurderet, hvordan vil borgeren blive inddraget, og hvilke forhold er det, kommunen ser på.

Når der er tale om løbende kontaktførelser, som ikke er afgrænset til en proces fra ansøgning til afgørelse, kan faste procedurer for, hvor ofte sagsbehandleren skal have kontakt til borgeren være et godt redskab til at sikre, at der løbende følges op på alle sager, og borgerne ikke oplever at gå i stå. I bedste fald systemunderstøttes disse procedurer, så det ikke er op til den enkelte sagsbehandler at have overblik over, hvornår det er tid til at se på en bestemt sag.

Det er min antagelse, at en højere grad af opfølgning og klar kommunikation herom også vil understøtte en bedre borgerinddragelse, idet borgerne får øget kendskab til sagens videre forløb og derved bedre forudsætninger for at medvirke aktivt.

- 2) *At der i myndighedsenhederne sættes fokus på at sikre korrekt håndtering af partshøring, herunder både i forhold til præcis anvendelse af begrebet og fyldestgørende procedurer for gennemførelsen af partshøringer*

Oplysningspligten (også kaldet officialprincippet) pålægger kommunen ansvaret for at oplyse en sag tilstrækkeligt, inden der træffes en afgørelse, og er et grundlæggende princip i forvaltningsretten. Formålet er at understøtte, at der træffes materielt lovlige og rigtige afgørelser.

Partshøring skal foretages inden, myndigheden træffer en afgørelse, som er til ugunst for borgeren, og hvor der kan være lagt vægt på oplysninger, som borgeren ikke er bekendt med. Formålet med partshøringen er, at borgeren skal have mulighed for at kontrollere og kommentere de oplysninger, som kommunen har tænkt sig at lægge vægt på i afgørelsen. Borgeren kan eksempelvis have relevante synspunkter, som nuancerer oplysninger fra andre kilder, og som myndigheden ikke var opmærksom på. Partshøringen understøtter derfor, at myndigheden har et belyst grundlag at træffe afgørelsen ud fra. Det understøtte desuden borgernes tillid til afgørelsens udfald, når de er betrygget i, at alle relevante oplysninger har indgået i myndighedens vurdering af sagen/ansøgningen.

Jeg anbefaler, at der i myndighedsenhederne i de forskellige afdelinger sættes fokus på at sikre korrekt håndtering af partshøring, herunder både i forhold til præcis anvendelse af begrebet og fyldestgørende procedurer for gennemførelsen af partshøringer. Dette kan eksempelvis indebære udarbejdelse af arbejdsgangsbeskrivelser og skabelonbreve med tydelig overskrift, angivelse af hvad der partshøres om samt frist for bemærkninger.

Denne anbefaling flugter med resultatet af min undersøgelse af håndteringen af partshøringer i en konkret sag i Familieafsnittet, som gav anledning til en tilsvarende anbefaling.

Bilag 1

Uddybende statistik (tabeller)

Som også beskrevet i beretningens kapitel 4, er det ved læsningen af borgerrådgiverens statistik 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.

Statistikregistreringen kan derimod give oplysninger om, hvad det er for forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne. Dermed kan statistikken anvendes til at identificere mulige problemområder eller tendenser i forvaltningens sagsbehandling.

I beretningsperioden skete der en omorganisering i kommunen. Af hensyn til konsekvent statistik gennem hele beretningsperioden og sammenlignelighed med tidligere års beretninger har jeg i denne beretning anvendt de gamle afdelingsbetegnelser.

Tabel 2: Klagepunkter i forhold til emner

	Borger & Arbejdsmarked	Børn & Familie	Dagtilbud	Miljø & Teknik	Skoler & Uddannelse	Sundhed, Pleje, Omsorg	Voksen-social	Øvrige	I alt
Forvaltningsloven		8			1	2	1		12
Begrundelse		1			1	1			3
Partshøring		5					1		6
Vejledning		2				1			3
Forvaltningsskik	6	19	1		6	11	8	1	52
Betjening af borgerne		1							1
Enkelhed og effektivitet						1			1
Inddragelse		4			1	1	2		8
Koordineret indsats			1		2				3
Opfølgning	2				1		3		6
Orientering om sagens gang eller status						1			1
Sagsbehandlingstid og manglende svar	2	6			1	5	2	1	17
Sprogbrug, klarhed, præcision mv.					1	1			2
Venlig og hensynsfuld optræden	2	6				2			10
Åbenhed og tillid		2					1		3
Hjemmels-spørgsmål	6	4			2	3	4	1	20
Afgørelser, hovedindhold*	6	4			1	3	4	1	19
Andre materielle spørgsmål (lovlige kriterier mv.)					1				1
Offentlighedsloven		1							1
Notatpligt		1							1
Opgavevaretagelse	2			1					4
Generelle serviceniveau	2			1				1	4
Retsgrundsætninger	2	3		1	3		1		10
Anstaltsforhold					1				1
Sagsoplysning og oplysningskridt	2	3		1	2		1		9
I alt	16	35	1	2	12	16	14	3	99

*denne registrering dækker over henvendelser om hjælp til klager over afgørelser

Tabel 3: Andre henvendelser, emner

	Borger & Arbejds- marked	Børn & Fami- lie	Dagtil- bud	Kultur, Fritid & Er- hverv	Miljø & Teknik	Skoler & Ud- dan- nelse	Sund- hed, Pleje, Om- sorg	Vok- sen- social	Øvrige	I alt
Andet	15	9		1	1	2	1	1	8	38
Anden offent- ligretlig lovgivning	15	9			1	2	1	1	5	34
Privatretlige spørgsmål				1					3	4
Databeskyt- telsesforord- ningen	1								1	2
Behandlings- sikkerhed	1								1	2
Forvaltnings- loven	6	4	1		1	1	2	1	2	18
Begrundelse	3						1		0	4
Klagevejledning	1				1				0	2
Partsaktindsigt		2				1			1	4
Partshøring	1	1							1	3
Repræsentation	1						1	1	0	3
Vejledning		1	1						0	2
Forvaltnings- skik	6	6			1	3	2	8	1	27
Betjening af borgerne	1							1	0	2
Inddragelse						1			0	1
Koordineret indsats								4	0	4
Opfølgning	2	1				1	1		0	5
Orientering om sagens gang eller status								2	0	2
Sagsbehand- lingstid og manglende svar	2	5			1	1		1	1	11
Sprogbrug, klarhed, præci- sion m.v.							1		0	1
Venlig og hen- synsfuld op- træden	1								0	1
Offentligheds- loven					1	1			1	3
Aktiv informati- on									1	1
Journalisering					1	1			0	2

Opgavevaretagelse	10	1		2	3	3	5	1	0	25
Generelle serviceniveau	9	1		2	3		4		0	19
Konkret serviceniveau	1					3	1	1	0	6
Retsgrund-sætninger	1	2				1	1		0	5
Sagsbehandler-skifte, på borgerens initiativ		1							0	1
Sagsoplysning og oplysnings-skridt	1	1				1	1		0	4
I alt	39	22	1	3	7	11	11	11	12	118

Bilag 2

Klagesager fra Ankestyrelsen

I tabel 1 nedenfor opsummeres de afgørelser fra Ankestyrelsen, som jeg har modtaget kopi af. Afdelingerne begyndte at fremsende kopi af afgørelser i august/september. Ordningen omfatter alle afgørelser fra Ankestyrelsen, uanset udfaldet af Ankestyrelsen behandling, da Ankestyrelsen kan påpege sagsbehandlingsfejl, selvom de stadfæster afgørelsen. Senest i oktober 2022 har forvaltningen forelagt kommunalbestyrelsen særskilte opgørelser over udfaldet af kommunens klagesager hos Ankestyrelsen, herunder andelen af omgørelser.

Som det fremgår, har Ankestyrelsen haft bemærkninger til sagsbehandlingen i næsten halvdelen af sagerne (35 af 82 sager).

I tabel 2 har jeg grupperet Ankestyrelsens bemærkninger i nogle temaer, og det er tydeligt at der er udfordringer med at efterleve helt grundlæggende forvaltningsretlige principper om fyldestgørende begrundelser og tilstrækkelig sagsoplysning.

Tabel 4: Oversigt over klagesagsafgørelser fra Ankestyrelsen (modtaget fra afdelingerne)

	Uden bemærkninger	Med bemærkninger	Klage afvist	Sager i alt
Børn & Familie	1	4	2	7
Borger & Arbejdsmarked	22	22	2	46
Sundhed, Pleje og Omsorg	13	7	0	20
Voksensocial	6	2	1	9
I alt	42	35	5	82

Tabel 5: Oversigt over temaet for Ankestyrelsens bemærkninger i klagesagsafgørelser

	Utilstrækkelig begrundelse	Utilstrækkelig sagsoplysning	Utilstrækkelig vejledning, herunder klagevejledning	Sagsbehandlingstid
Børn & Familie	1	2	1	
Borger & Arbejdsmarked	9	3	6	9 (heraf 8 ang. genvurdering)
Sundhed, Pleje og Omsorg	4	3		
Voksensocial	0	2		
I alt	14	10	7	9

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

Bilag 3

Nærmere regler for Borgerrådgiveren i Albertslund Kommune³

Formålet med etablering af borgerrådgiverfunktion i Albertslund Kommune er:

- ✓ At kommunen bliver endnu bedre til at servicere kommunens borgere,
- ✓ At borgerne har en oplevelse af at blive hørt og
- ✓ At sikre at kommunen fortsat har en professionel tilgang til alle henvendelser.

Formålet sikres ved, at Borgerrådgiveren har følgende kompetencer og opgaver i forhold til kommunens Økonomiudvalg, stående udvalg, Borgmester og forvaltning, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Kommunalbestyrelsens virksomhed:

- Være vejviser og hjælpe borgeren med at finde vej til den rette forvaltning eller person. Det er afgørende, at Borgerrådgiveren kan lytte og finde frem til kernen i borgerens henvendelse og på den baggrund orientere om, hvad der er mest hensigtsmæssigt at gøre i en given situation.
- Være mediator i konfliktsituationer: Borgerrådgiveren skal bestræbe sig på at lytte, finde fælles grundlag og udforske konfliktfyldte situationer fra flere synsvinkler. Det gennemgående fokus for Borgerrådgiveren skal være fokus på at adskille person og sag samt en åbenhed over for at finde løsninger, som tilgodeser begge parter i forhold til de problemer, der opstår i relationen mellem borger og administration
- Vejlede borgerne om klagemulighederne inden for det offentlige system: Borgerrådgiveren skal være behjælpelig med vejledning om klageadgange og muligheder samt yde konkret hjælp til udformning af klager, dog ikke klager, der allerede er overbragt til andre klageinstanser eller myndigheder. Borgerrådgiveren kan aldrig blive part i en sag.
- Vurdere klager med videre over:
 1. Sagsbehandling (den formelle sagsbehandling og sagsbehandlingstid)
 2. Personalets adfærd og optræden over for borgerne
 3. Udførelsen af faktisk forvaltningsvirksomhed (den praktiske opgaveløsning) og
 4. Diskrimination.

Det er en forudsætning for, at Borgerrådgiveren kan vurdere en klage, at forvaltningen og Borgmesteren (i sager om personaleforhold, jf. punkt 2) har haft mulighed for i samarbejde med borgere selv at løse konflikten. Borgerrådgiveren vil derfor videresende en klage, som ikke tidligere har været forelagt forvaltningen eller Borgmesteren, til besvarelse direkte af forvaltningen til borgeren. Borgerrådgiveren modtager kopi af forvaltningens besvarelse.

³ Vedtaget af kommunalbestyrelsen den 9. december 2014

Borgerrådgiveren kan hjælpe med at formulere klagen til forvaltningen og kan, såfremt borgeren ønsker dette, gå ind i sagen efter forvaltningens eller borgmesterens behandling af sagen. Henvendelse til forvaltningerne fra Borgerrådgiveren vil ske på chefniveau.

- Borgerrådgiveren skal i sit virke understøtte Kommunalbestyrelsen gennem udarbejdelse af en årlig beretning fra funktionen. Beretningsperioden fastsættes til 1. april – 31. marts med henblik på, at beretningen kan forelægges Kommunalbestyrelsen på et ordinært møde inden sommerferien hvert år og således eventuelt kan indgå som baggrundsmateriale i efterårets budgetdrøftelser mv.⁴
- Kommunalbestyrelsen kan ved særskilt beslutning pålægge Borgerrådgiveren at udarbejde analyser til brug for såvel det politiske som det administrative arbejde med at forbedre borgerbetjeningen.
- Borgerrådgiveren skal i læringsøjemed og efter aftale med forvaltningen undervise kommunens personale i forvaltningsretlige emner.

Borgerrådgiveren kan aldrig behandle det materielle indhold i en afgørelse, og har ikke kompetence til at ændre indholdet af en afgørelse. Klager med sådant indhold henvises til den klageinstans, som har kompetencen på området.

Borgerrådgiveren **har ikke kompetence i følgende sager:**

1. Sager, som andre instanser tager sig af, eksempelvis Ankestyrelsen eller sager som i øvrigt behandles ved det kommunale tilsyn, Ombudsmanden eller domstolene,
2. Sager om ansættelsesforhold
3. Sager om privatretslige forhold
4. Sager, som er politisk vedtaget, eksempelvis serviceniveau
5. Sager, hvor hverken Kommunalbestyrelsen eller stående udvalg har kompetence, eksempelvis Ældre- eller Handicaprådets beslutninger
6. Forhold, som er begået for mere end 1 år siden. Borgerrådgiveren kan i ganske særlige tilfælde vurdere, om formålet med borgerrådgiverfunktionen taler for, at forhold, som er begået for mere end 1 år siden, realitetsbehandles.

Borgerrådgiveren kan ikke bistå medarbejdere eller forvaltningen i Albertslund Kommune i konkrete sager vedrørende en eller flere klart identificerbare borgere. Borgerrådgiveren kan dog bistå medarbejdere og forvaltningen ved generelle forespørgsler inden for Borgerrådgiverens kompetence og opgaver samt undervise om generelle juridiske emner.

I sager, hvor Borgerrådgiveren skal vurdere kommunens sagsbehandling, personalets adfærd og optræden over for borgeren, og udførelsen af den praktiske opgaveløsning, afgør Borgerrådgiveren selv, efter samtale med borgeren og eventuelt ved at indhente sagsakter, om der er grundlag for at gå videre med sagen.

Borgerrådgiverens tilsyn med forvaltningen sker på vegne af Kommunalbestyrelsen og i tilfælde, hvor en borger efter at have modtaget forvaltningens besvarelse ønsker Borgerrådgiverens vurdering af en sag, meddeles det derfor vedkommende, at kommunen herefter – medmindre andet udtrykkeligt til-

⁴ Forinden Kommunalbestyrelsens behandling forelægges Borgerrådgiverens beretning for Økonomiudvalget, jf. styrelsesvedtægtens § 10, stk. 2, sammenholdt med styrelseslovens § 65 e, stk. 2, og § 18, stk. 2, hvorefter "Økonomiudvalget har indseende med de økonomiske og almindelige administrative forhold inden for samtlige kommunens administrationsområder, og udvalgets erklæring skal indhentes om enhver sag, der vedrører disse forhold, forinden sagen forelægges for Kommunalbestyrelsen til beslutning". Økonomiudvalget kan som led i sine forhandlinger tilkalde Borgerrådgiveren af hensyn til sagens oplysning, jf. styrelseslovens § 20, stk. 2. pkt.

kendegives af borgeren – vil lægge til grund, at borgeren dermed har **samtykket i, at Borgerrådgi-
veren kan indhente fornødne oplysninger og relevant materiale fra forvaltningen** for at kunne be-
handle sagen bedst muligt⁵.

Forvaltningen er på den baggrund herefter forpligtet til at udlevere relevante oplysninger og materiale
vedrørende sagen til Borgerrådgi-
veren. Dette gælder også oplysninger, som er belagt med tavsheds-
pligt.

Borgerrådgi-
veren kan til brug for sin undersøgelse anmode forvaltningen om at afgive en skriftlig udtale-
else om sagen inden for en nærmere fastsat frist på typisk 3 uger.

Borgerrådgi-
veren sørger for, at der foreligger fuldmagt i sager, hvor en borger lader sig repræsentere
af andre, hvis en sådan fuldmagt normalt anses for påkrævet. Borgerrådgi-
veren kan i øvrigt efter kon-
kret vurdering bede borgeren om skriftligt at bekræfte, at der gives samtykke til indhentning af oplys-
ninger.

Borgerrådgi-
veren skal bedømme, om forvaltningen ved behandling af sagen har efterlevet:

- ❖ Lovgivningen og gældende praksis,
- ❖ God forvaltningsskik,
- ❖ Albertslund Kommunes målsætninger, politikker og værdigrundlag, eller
- ❖ På anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser.

Borgerrådgi-
veren kan **udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde** ved at udtale:

- Kritik
- Komme med forslag,
- Anbefalinger eller
- Henstillinger til forvaltningen.

Såfremt der udtales kritik eller gives henstillinger, informeres vedkommende afdelingschef, Direktørfo-
rum og Borgmesteren ved en samtidig kopi af den udtalelse, som borgeren således har fået fra Borger-
rådgi-
veren. Udtales der ikke kritik eller gives henstillinger, orienteres alene afdelingschef om udtalelsen
til borgeren.

Kommunalbestyrelsen orienteres normalt om de væsentlige udtalelser fra Borgerrådgi-
veren gennem
anonymiserede resuméer i den samlede årsberetning, medmindre Borgmesteren vurderer, at en kon-
kret sags udfald skal meddeles i en anden form uden unødigt ophold for medlemmerne.

Forvaltningen er ikke forpligtet til at følge Borgerrådgi-
verens opfattelse af en sag eller et sagsområde,
men skal meddele Borgerrådgi-
veren, såfremt kritik, anbefalinger, forslag eller henstillinger ikke følges.

Det tilstræbes, at Borgerrådgi-
veren er tilgængelig for Albertslund Kommune i videst muligt omfang.
Borgerrådgi-
verens træffetider offentliggøres på Albertslund Kommunes hjemmeside og kan ved behov
ændres efter aftale med chefen for Økonomi og Stab.

Eventuelle klager over Borgerrådgi-
veren som funktion eller person behandles af Kommunalbestyrel-
sen. Sagens forberedelse tilrettelægges af chefen for Økonomi og Stab.

⁵ Borgerrådgi-
veren afleder sin kompetence direkte fra Kommunalbestyrelsen og er således en del af Albertslund Kommunen som forvaltningsmyn-
dighed uanset den uafhængige indplacering i forhold til forvaltning og Borgmester. Der kan ind fortolkes et samtykke til indhentelse af fornødne
oplysninger, når borgere klager til Borgerrådgi-
veren over forvaltningens behandling af deres sag, på samme måde som der i forhold til klager over
ansøgningssager oftest ind fortolkes et samtykke efter forvaltningslovens § 29, stk. 2, nr. 1, forudsat at klagen er indgivet af den, der også oprinde-
ligt har rejst sagen ved ansøgning. Der gælder ikke efter forvaltningslovens § 29 krav om skriftlighed. Der henvises forudsætningsvist til "Forvalt-
ningsloven med kommentarer" af Jon Andersen, 3. udg., s. 598 og 600. Det følger af forvaltningslovens § 32, at der er forbud mod at skaffe sig
fortrolige oplysninger, der ikke er nødvendige. Denne bestemmelse regulerer således udvekslingen af oplysninger mellem Borgerrådgi-
veren og
forvaltningen, hvor begge enheder har pligt til at sørge for, at der kun videregives sagligt relevante oplysninger i de konkrete sager.



Albertslund Kommune

BORGERRÅDGIVEREN
Nordmarks Allé 1
2620 Albertslund
+45 40 35 72 24
borgerraadgiver@albertslund.dk
www.albertslund.dk