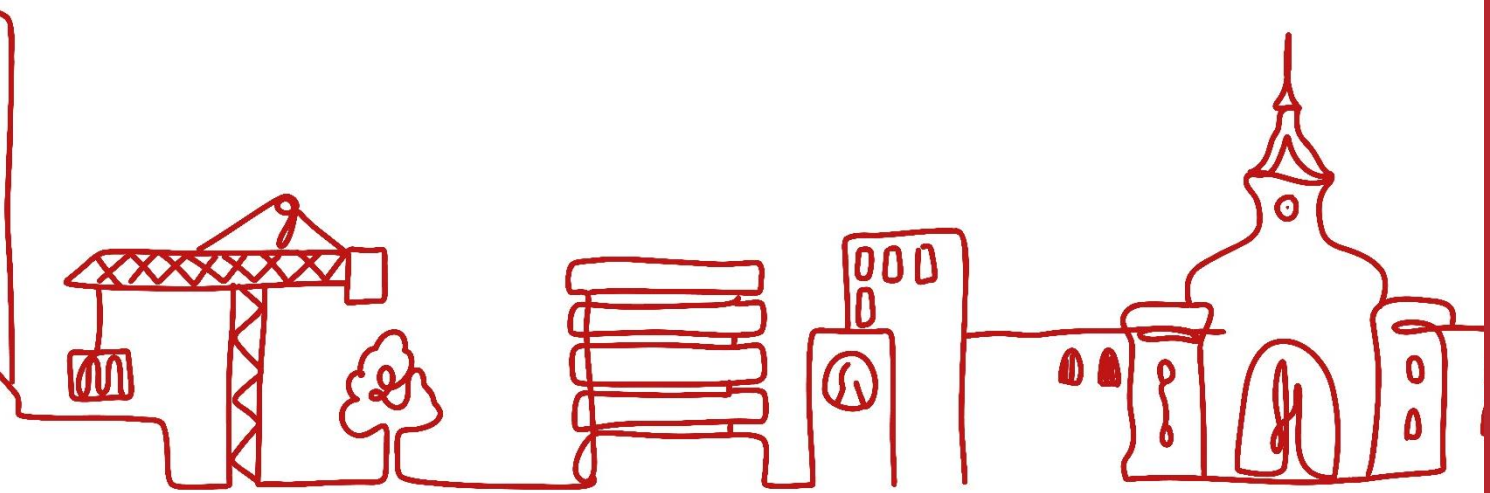




Borgerrådsgiverens beretning

2023-2024



Forord

Borgerrådgiverens beretning er den årlige afrapportering til kommunalbestyrelsen, som jeg er ansat af. I beretningen opsummerer jeg mit arbejde det forgangne år.

Som borgerrådgiver ser jeg kun et udsnit af kommunens sagsbehandling, og i øvrigt et udsnit der er kendetegnet ved, at borgeren er utilfreds med den behandling han eller hun har fået. Jeg ser ikke de sager, hvor borgeren er tilfreds med den service, kommunen leverer, og som kommunens mange engagerede medarbejdere har en stor del af æren for. Men netop fordi sagerne viser, hvordan sagsbehandlingen og borgerbetjeningen er oplevet, når noget er gået galt, er der værdifuld viden i henvendelserne til Borgerrådgivningen.

En borgerrådgiver kan ikke alene skabe forandringer. Jeg kan i dagligdagen synliggøre problemer og bidrage til løsninger i de konkrete sager – og her i beretningen løfte det op til generelle betragtninger – men viljen og evnerne til at rette op og skabe forbedringer, skal komme fra forvaltningen. Jeg oplever heldigvis i høj grad, at medarbejdere og ledere er nysgerrige og reflekterende, når jeg henvender mig til dem. Mine henvendelser bruges til overvejelser og samtaler om læring både konkret og generelt, og der er en oprigtig interesse for at gøre det bedre for kommunens borgere.

Beretningen afspejler således et godt samarbejde mellem Borgerrådgivningen og forvaltning, idet flere sager løses i dialog med de respektive afdelinger.

Beretningen er rettet mod Kommunalbestyrelsen, men den er forhåbentlig også til inspiration for forvaltningen. Konklusionerne er drøftet med de enkelte afdelinger på de områder, hvor der er mange sager eller meget borgerkontakt. Derudover er ledergruppen samlet orienteret om beretningens indhold og anbefalinger.

God læselyst!

Maj 2024

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 2023 til og med den 31. marts 2024.

Beretningen sammenfatter erfaringerne på baggrund af det seneste års henvendelser og indeholder konkrete anbefalinger til fokusområder fremadrettet.

Jeg har i beretningsperioden registreret **185 henvendelser**. Der har været 75 klager, som omfattede i alt **106 klagepunkter** (forskellige problemstillinger), og der har været 110 andre henvendelser end klager (omfattende i alt **116 spørgsmål mv.**).

Antallet af henvendelser til borgerrådgiveren er på niveau med seneste beretningsperiode.

De overordnede temaer for henvendelserne er i vid udstrækning de samme som tidligere; god forvaltningsskik og spørgsmål relateret til forvaltningslovens bestemmelser fortsætter med at fylde meget. Jeg har dog med glæde noteret mig, at sidste års fokus på partshøring synes at have haft effekt, idet dette emne ikke fylder i årets beretning.

Det, der fylder allermost i henvendelserne til Borgerrådgivningen, er stadig henvendelser om sagsbehandlingstid og opfølgning. Der har i perioden været en stigning i antallet af henvendelser angående begrundelser og definitionen af en afgørelse.

BORGERRÅDGIVERENS ANBEFALINGER

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

- 1) At der fortsat er særligt fokus på opfølgning og rettidige tilbagemeldinger til borgerne*
- 2) At der sættes fokus på afgørelsesbegrebet med henblik på at sikre korrekt håndtering heraf, herunder fyldestgørende begrundelser*



1. Baggrund og formål

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. Borgerrådgiveren refererer således direkte til kommunalbestyrelsen.

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.

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

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.**

Jeg bliver tit mødt med udsagnet ”så du er borgerens mand over for kommunen”, hvortil jeg typisk forklarer, at jeg snarere er at finde i midten, hvor jeg søger at bygge bro eller på anden vis bringe parterne tættere sammen.

Som borgerrådgiver kan jeg ikke udtale mig om, hvorvidt borgerne har ret til en bestemt ydelse, men jeg kan medvirke til at sikre, at borgerens sag bliver behandlet korrekt på vejen hen til afgørelsen. Som borgerrådgiver er jeg så at sige på lovens side, idet jeg fokuserer på, at borgerens rettigheder overholdes i kommunens behandling af deres sag.

Retssikkerhed for borgeren handler om to ting:

- **Materiel retssikkerhed:** At borgeren får det, den enkelte er berettiget til efter loven og vedtagne serviceniveauer.
- **Formel retssikkerhed:** At processen omkring behandlingen af borgerens sag er korrekt og opfylder krav hertil efter loven og god forvaltningsskik.

Kommunen har pligt til at sikre, at begge former for retssikkerhed overholdes. Som borgerrådgiver er mit fokus på den formelle retssikkerhed, hvilket indirekte understøtter den materielle retssikkerhed.

Jeg vil gerne gøre op med opfattelsen af, at borgeren og forvaltningen er to modparter, som kæmper om at få ret. En opfattelse, der også kommer til udtryk, når jeg hører udsagn om at nogen har ’vundet sagen i Ankestyrelsen’. Det er med til at skabe afstand i borgernes møde med kommunen og fører til hurtigere konfliktoptrapning.

Når borgeren kommer til orde i egen sag gennem inddragelse og partshøring, øges sandsynligheden for at sagen er korrekt oplyst, inden der træffes afgørelse. Orienteres borgeren undervejs om sagens fremgang, øges deres tillid til myndighederne og dermed deres vilje til at samarbejde og oplyse sagen. Og når en afgørelse indeholder en fyldestgørende og forståelig begrundelse, forbedres borgeren mulighed for at forstå udfaldet og vurdere, om der er behov for at klage.

Korrekt sagsbehandling øger således sandsynligheden for, at sagen i den sidste ende for det efter loven materielt rigtige udfald. Der er altså en fælles interesse for alle i at de formelle krav til sagsbehandlingen opfyldes.

Borgere efterlyser sjældent bestemte paragraffer eller forvaltningsretlige begreber, men italesættelsen af disse over for afdelingen kan bidrage til at fremhæve relevansen af borgernes forventninger til eksempelvis inddragelse og sagsoplysning.

Nogle borgere henvender sig til Borgerrådgivningen med et ønske om en bisidder. Hvis der ikke i øvrigt er behov for hjælp til at genoprette dialogen, vil jeg henvise disse borgere til bisidderordningerne i Albertslund Frivilligcenter og evt. organisationer som Børns Vilkår.

2. Synlighed - kendskab til funktionen

Jeg har i beretningsperioden i stigende grad oplevet, at borgerne fortæller, at det er deres sagsbehandler/rådgiver eller en kontaktperson, som har foreslået, at de kontakter mig, da de selv er blevet usikre på, hvilke videre muligheder borger har for at få hjælp, klagemuligheder mv. Jeg anser det for meget positivt, at kommunens medarbejdere ser mening i den hjælp, borgerne kan få hos mig og aktivt er med til at udbrede kendskabet til borgerrådgiveren.

I andre tilfælde oplyser borgeren, at de kontakter mig efter anbefaling fra andre, der tidligere har fået hjælp via Borgerrådgivningen, og jeg er taknemmelig for, at borgerne deler oplevelser i deres netværk.

Jeg har i beretningsperioden holdt oplæg for Udsatterrådet, som gav mig inspiration til at få mine 'reklamepostkort' med kontaktinformationer oversat til nogle af de største sprog blandt kommunens minoritetsgrupper. Postkortene er nu oversat til tyrkisk og urdu, og de ligger blandt andet i jobcenteret og hos Borgerservice.

Derudover har jeg i beretningsperioden holdt oplæg i forbindelse med Handicaprådets dialogmøde om borgerperspektivet på retssikkerhed og god forvaltningsskik, samt i forbindelse med Kræftens Bekæmpelse lokalafdelings generalforsamling.

3. Internt samarbejde og netværk

Arbejdet med at understøtte og fremme borgernes retssikkerhed sker primært gennem håndteringen af de konkrete sager, som borgerne henvender sig til borgerrådgivningen om, men også i løbende sparring og oplæg mv. for afdelingerne.

Jeg har faste statusmøder med en ledere i Borger- og Ydelsescenteret og i Afdelingen for Ældre, Sundhed og Social, samt med nogle af de andre jurister og kommunens pårørende-rådgiver. Jeg aftaler ad hoc møder med ledere i Børn & Familie og Dagtilbud & Skole, når det er nødvendigt.

Møderne med lederne bruges både til at drøfte konkrete sager og til at udveksle information om fokusområder eller kommende ændringer, som det er godt for mig at være opmærksom på.

Møderne med juristerne har karakter af generel juridisk sparring og koordinering af oplæg og undervisning, mens møderne med pårørenderådgiveren er generel sparring og gensidig støtte i forhold til det at varetage rådgiverfunktioner. Det er vigtigt at understrege, at jeg i min sparring aldrig går ind i den konkrete vurdering af udfaldet af en sag eller det faglige skøn, da dette falder uden for mit mandat – og vil være i strid med min uafhængighed.

Jeg er også blevet inviteret til at deltage på enheds/teammøder, hvor jeg har mulighed for at fortælle om funktionen og aktuelle tendenser. Derudover har jeg afviklet undervisning om behandling af sager om aktindsigt.

Jeg oplever et godt og konstruktivt samarbejde med forvaltningen. Jeg oplever en vilje og nysgerrighed på de sager, jeg henvender

mig om, og et ønske om at blive klogere på hvordan forløb kunne være håndteret bedre. Der kan ind i mellem være uenighed om det, der er sket i sagen, men så drøfter jeg med afdelingen, hvordan de – ud fra hvad jeg hører fra borgeren – kan forbedre deres dialog med borgere, så sagsskridt og vurderinger bliver mere tydeligt formidlet.

Jeg er taknemmelig for det gode samarbejde, det giver om sagerne, som i sidste ende styrker flere borgernes retssikkerhed. Jeg oplever en organisation, der lytter og flytter sig, som ønsker at lære af sagerne, og som ønsker borgerrådgiveren som en sparringspartner i den forbindelse.

Selvom jeg oplever et godt og konstruktivt samarbejde med forvaltningen, medfører funktionens uafhængighed en distancering i min håndtering af de enkelte henvendelser. Derfor er jeg aktiv i det landsdækkende netværk af borgerrådgivere, hvor jeg oplever et nødvendigt fagligt fællesskab og sparringsrum. I løbet af året mødes netværket i forskellige konstellationer; der er de årlige kursus-dage for borgerrådgivere fra hele landet, og de mindre og mere lokale netværk som mødes mere regelmæssigt. Netværksmøderne giver rum for erfaringsudveksling og mulighed for konkrete faglige drøftelser. Til de større netværksmøder er der ofte relevante oplæg, og i denne beretningsperiode har der været oplæg fra bl.a. Folketingets Ombudsmand, Ankestyrelsen og Børns Vilkår.

4. Mødet med borgerne - arbejdsform

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

Når borgerne henvender sig, har de ikke altid gjort sig klart på forhånd, hvad formålet med henvendelsen er. Nogle kommer til mig med det udtrykkelige formål at klage, andre søger vejledning, mens andre igen starter henvendelsen med ”jeg ved ikke om du kan hjælpe mig, men..”. Så tager vi en snak om, hvad der har fået dem til at kontakte mig. Derefter vil jeg sammen med borgeren afklare, hvilke muligheder, han/hun har, og hvorledes jeg kan hjælpe.

Borgerne henvender sig til typisk ved at ringe. Afhængig af henvendelsens karakter og borgerens præferencer fortsætter kontakten enten telefonisk eller ved fysiske møder. Jeg har ikke oplevet efterspørgsmål på virtuelle møder, så det er ikke en kontaktform, jeg anvender i mødet med borgerne.

Borgere kan også henvende sig via e-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. Begrænsninger i forhold til at sende personoplysninger udgør også en udfordring for fyldestgørende svar via e-mail, hvis henvendelsen angår konkrete sager. Derfor vil jeg som oftest kontakte den pågældende telefonisk eller svare via digital post.

Uanset kontaktform er det en prioritet for mig, at borgerrådgiveren opleves tilgængelig for borgerne.

Nedenfor gennemgår jeg hvordan det typisk foregår, når borgerne henvender sig til mig om

- Klager over sagsbehandlingen
- Klager over konkret afgørelse
- Andre henvendelser

4.1 Sagsbehandlingsklager

Når borgerne henvender sig med en frustration over behandlingen af deres sag, vil jeg sammen med borgeren identificere de dele af sagsbehandlingen, som de har oplevet som utilfredsstillende.

Jeg kobler typisk borgerens utilfredshed sammen relevante regler og principper for god sagsbehandling, således at disse udgør kernen i min videre dialog med forvaltningen om sagen.

Det er vigtigt at understrege, at jeg ikke på dette tidspunkt har taget stilling til, om der er begået fejl i sagsbehandlingen, men italesætter det, så afdelingen har mulighed for at adressere de(t) identificerede klagepunkt(er) og om nødvendigt rette op.

Ved håndteringen af sagsbehandlingsklager har jeg overordnet to muligheder; et skriftligt klagespor, hvor der oversendes en skriftlig klage til afdelingen til besvarelse, og et dialogspor, hvor jeg rækker ud til afdelingen med spørgsmål eller observationer om en (typisk) igangværende sag.

Jeg vurderer overordnet set, at dialogsporet i mange sager fører til hurtig og smidig

adressering af de frustrationer borgeren har henvendt sig om. Jeg har løbende øget anvendelsen af denne arbejdsform, og tilbagemeldingerne fra borgerne er typisk, at det fungerer godt.

Dialogsporet er afhængig af en samarbejdsvilje i afdelingerne, da formen forudsætter hurtig tilbagemelding på mine spørgsmål og observationer. Det er heldigvis også tilfældet i langt de fleste sager, at jeg får svar inden for få dage – ofte suppleret med at borgeren bliver kontaktet direkte.

Det er min oplevelse, at min 'oversættelse' af borgerens frustrationer gør det nemmere for afdelingerne at se på sagen med friske øjne og være selvkritisk i forhold til, om borger har været godt nok inddraget, vejledt mv. På den baggrund kan afdelingen herefter fortsætte eller genoptage samarbejdet direkte med borgeren.

En borger henvender mig om lang ventetid på hjælp til sin hustru, som har forskellige fysiske og kognitive udfordringer. Hustruen har tidligere været tilbudt forskellige forløb, og der har været hjemmebesøg, men de oplever at sagen er gået i stå. Borger giver udtryk for mange forskellige ønsker om hjælp. I min dialog med afdelingen og borger hjælper jeg med at afklare borgers aktuelle og primære ønsker - herunder i lyset af allerede gennemførte forløb og erfaringerne derfra. Der afholdes herefter et tværfagligt møde med borgeren med henblik på at finde en løsning.

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. For nogle borgere handler klagen også om, at gøre opmærksom på problemerne 'højere oppe i systemet', så det kan være med til at forhindre at fejlene gentages. Denne type henvendelse vil typisk blive løst i det skriftlige spor.

4.2 Klager over konkrete afgørelser

Jeg modtager også en del henvendelser om konkrete afgørelser, som borgeren er utilfreds med.

Borgerrådgivningen kan ikke behandle klager over kommunens afgørelser, men jeg vejleder om klageprocessen og i et vist omfang yder jeg også hjælp til at formulere klagen og oversende denne til den relevante afdeling.

I forbindelse med at jeg sammen med borgeren gennemgår den konkrete afgørelse, vil jeg også se på, om afgørelsen opfylder forvaltningslovens krav om blandt andet begrundelse, ligesom jeg taler med borgeren om de forud for afgørelsen er blevet partshørt.

Vejledningen kan i denne type henvendelser også bestå i, at jeg forklarer den konkrete afgørelse og de betingelser, der skal være opfyldt for at en given ydelse kan bevilges. På den baggrund kan borgeren i sin klage fokusere på at beskrive sine forhold i forhold til de pågældende kriterier.

Min vejledning i forbindelse med denne typer klager kan også omfatte henvisninger til relevante principmeddelelser fra Ankestyrelsen mv.

En borger kontakter mig efter hun har fået afslag på støtte til kompressionsstrømper. Jeg vejleder borger om kravene for at få kompressionsstrømper bevilget som hjælpemiddel, og bistår med at beskrive borgers forhold i relation til disse kriterier.

Jeg gør også opmærksom på en nyhed fra Ankestyrelsen om praksis i denne type sager, som kan have betydning for fortolkningen af reglerne. Borger får efterfølgende bevilget støtte til kompressionsstrømper.

Nogle borgere giver over for mig udtryk for, at de anser klageprocessen for nytteløs hvis det er den samme person, der skal se på sagen igen.

En borger henvender sig, da han er utilfreds med bevillingstidspunktet i forbindelse med en ny ansøgning om kontanthjælp. I forbindelse med en tidligere klage, havde Ankestyrelsen ændret kommunens beregning af selvforsørgelsesperiode. Borger var ved henvendelsen til mig utilbøjelig til at klage til Ankestyrelsen, idet han havde en oplevelse af at Ankestyrelsens afgørelser alligevel ikke blev fulgt. Som led i min vejledning forklarede jeg Ankestyrelsens rolle og samspillet mellem myndighederne, og borger går videre med klagen.

Jeg benyttede sagen som udgangspunkt for en principiel dialog med afdelingen om vejledningspligt og fyldestgørende begrundelser.

Flere borgere har også udtrykt bekymring ved at skulle klage til den sagsbehandler/afdeling, der har truffet afgørelsen i første omgang. De kan være bekymrede for, at deres sagsbehandler vil reagere negativt på klagen.

Ved disse henvendelser vil en del af min vejledning bestå i at forklare, at det er en helt sædvanlig klageproces, som sagsbehandlerne er vant til, samt at remonstrationsprocessen med genbehandling af sagen er en del af et system, der skal sikre borgerens retssikkerhed.

Hvis jeg bliver opmærksom på generelle problemer med eksempelvis udfærdigelsen af afgørelser eller lignende, tager jeg – adskilt fra den konkrete sag – direkte kontakt til afdelingen med konkrete forslag til forbedringer.

4.3 Andre henvendelser

4.3.1 Vejledning

Kategorien 'andre henvendelser' omfatter især juridisk vejledning om konkrete eller generelle emner.

I denne beretningsperiode har den juridiske vejledning omfattet forskellige forvaltningsretlige emner, fx hvornår man har krav på en skriftligt svar/begrundelse fra sin rådgiver og om klagemuligheder. Der har også været henvendelser om de enkelte fagområder, fx konkrete bestemmelser i serviceloven eller aktivloven, og om kommunens serviceniveau og kvalitetsstandarder på et givent område.

Nogle borgere kontakter mig med et bredt "hvad har jeg ret til" og andre igen med spørgsmål af typen "kan det virkelig passe at.."

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.

En borger spørger mig, om kommunen yder støtte til etableringen af handicap parkeringsplads, da hun er blevet godkendt til en sådan. Jeg vejleder om betingelserne for at en parkeringsplads kan falde inden for reglerne om boligindretning og henviser til ansøgningsskema på kommunens hjemmeside.

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.

Jeg kontaktes også ind i mellem af borgere, som spørger til hvilke konsekvenser det har, når kommunen begår fejl. Særligt kan borgerne have et ønske om, at fejl begået af kommunen skal have økonomiske konsekvenser,

både for kommunen og for den berørte borger.

Jeg vejleder i disse sager om, at det på de fleste myndighedsområder er Ankestyrelsen, der som klageinstans kan vurdere om kommunens afgørelser er materielt rigtige, forstået som en korrekt anvendelse af lovgivningen. Hvis Ankestyrelsen omgør (ændrer) en afgørelse, fordi de vurderer, at kommunens afgørelse er forkert, vil afgørelsen – når det er muligt – have virkning fra ansøgningstidspunktet. Det gælder eksempelvis i forhold til dækning af merudgifter. Derimod kan bevilning af hjemmehjælp eller bevilling af specialundervisning i sagens natur ikke ske med tilbagevirkende kraft.

Borgernes spørgsmål er derfor også ind i mellem, om kommunen kan dække deres udgifter forbundet med, at hjælpen ikke er blevet bevilget tidligere. Her må jeg vejlede om, at der ikke er hjemmel til generelt at yde kompensation for ventetid eller udgifter til private leverandører, som borgeren har afholdt i mellemtiden. Kommunen må ikke udbetale økonomisk støtte til en privatperson uden lovhjemmel, så selvom det kan forekomme urimeligt, må kommunen ikke yde en kompensation eller godtgørelse.

Hvis borgeren ønsker at forfølge dette ønske om økonomisk kompensation/erstatning, vejleder jeg generelt om dansk erstatningsret, og henviser borgerne til at søge bistand ved en retshjælp, hvis de vil anlægge erstatningssag mod kommunen. Jeg kan ikke hjælpe borgerne med dén opgave.

4.3.2 Vejvisning: internt og eksternt

En del 'andre henvendelser' kommer fra borgere, som enten ikke ved, hvilken afdeling i kommunen, de skal kontakte, eller som ikke kan komme i kontakt med den relevante afdeling.

Enkelte af disse henvendelser kunne formentlig klares af omstillingen, men når de kontakter mig i stedet for hovednummeret, er det typisk fordi den enkelte ikke ved, hvilke muligheder de har og hvad de kan søge. I så fald kan omstillingen have svært ved at identificere rette modtager.

Jeg kontaktes af en mor til en ung, myndig, mand med flere forskellige udfordringer. Jeg henviser til Transit som tilbud, der kan hjælpe personer med sociale problemer, og til Rusmidcenteret ift. sønnens misbrug.

Jeg vejleder desuden om mulighederne for hjælp til uddannelse i regi af jobcenteret.

Ekstern vejvisning kan bl.a. være spørgsmål til boligstøtte eller Folkepension, som henvises til UdbetalingDanmark. Jeg har også haft guidet borgere videre til Udlændingestyrelsen og til Uddannelses- og Forskningsstyrelsen.

Borger, der har problemer med at komme i kontakt til afdelingen skyldes bl.a. forvirring om telefontider og/eller hvilket nummer de skal ringe på. Information herom på hjemmesiden er blevet forbedret i beretningsperioden (se mere herom nedenfor under pkt. 5.3.2.2).

Det skal bemærkes, at jeg kun registrerer de sager, som indebærer en opgave for mig, fx hvis jeg inden videresendelse har skulle afklare rette modtager.

Jeg modtager en del henvendelser især via Digital Post, som åbenlyst ikke er tiltænkt mig, og som jeg derfor blot videresender til rette modtager, typisk Borger- og Ydelsescenteret. Disse videresendelser registreres ikke i min statistik.

5. Arbejdet i beretningsperioden (statistik)

5.1 Generelle bemærkninger

Ved læsningen af statistikken, er det væsentligt at huske, at Borgerrådgivningen kun ser et lille udsnit af de samlede antal henvendelser, som modtages i kommunen i løbet af et år. Forvaltningen har bred borgerkontakt – der bliver løst mange sager for mange borgere. Det er et fåtal af borgere, der henvender sig til mig, og set i det helt store perspektiv, er det et lille antal sager, der havner hos borgerrådgiveren.

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.

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.

En mor kontakter mig med frustrationer over lang ventetid på bevilling af specialskole til hendes søn og manglende inddragelse i processen. Henvendelsen registreres med en hovedsag angående sagsbehandlingstiden og en følgesag om manglende inddragelse.

Hvis den samme borger henvender sig om forskellige sager eller adskilte problemstillinger, vil de hver blive registreret som 'hovedsager'.

En borger henvender sig om frustrationer i forbindelse med behandling af sag om førtidspension, hvor borgeren oplever, at forskellige enheder inden for kommunen ikke synes at være afstemt i forhold til dokumentationskrav med den konsekvens, at sagen sendes frem og tilbage. Sagen oprettes som en hovedsag med klage angående koordineret indsats.

Borger spørger også til mulighederne for at søge om en handicapbolig. Da dette er en anden afdeling og en adskilt problemstilling, oprettes en ny hovedsag med vejvisning i forhold til ansøgningsproceduren.

Jeg modtager endvidere fortsat kopi af 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 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.

5.2 Sagernes 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 klagesager og andre henvendelser.

I den efterfølgende figur 1 illustreres fordelingen mellem hovedsager og følgesager for hver afdeling.

De bagvedliggende tabeller, hvor fordelingen af de enkelte temaer inden for hver afdelinger fremgår, er vedlagt som bilag 1 til denne beretning.

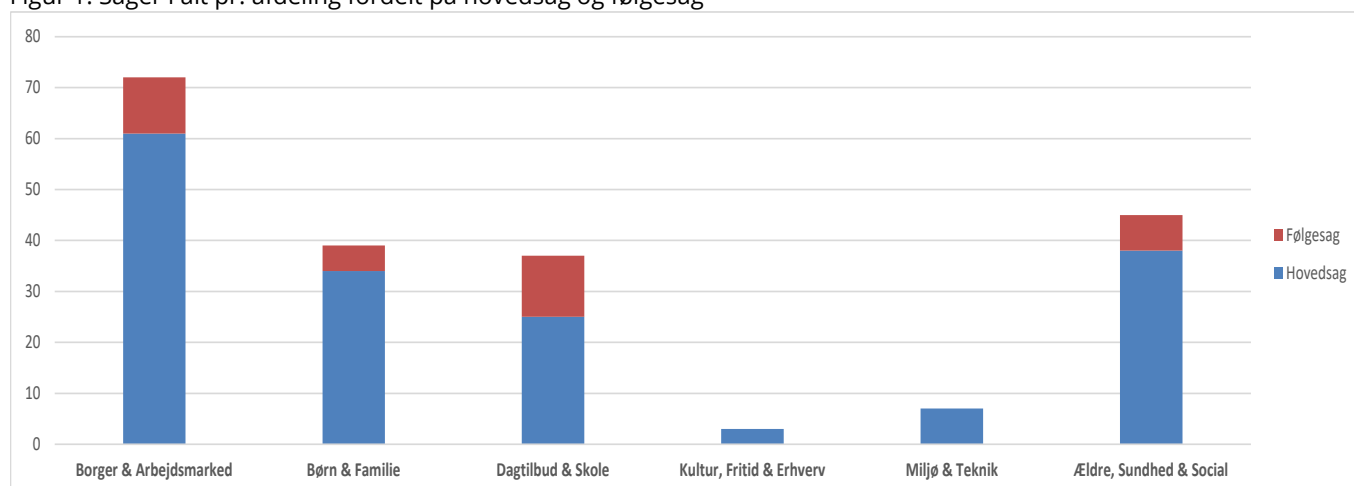
En for høj grad af fokusering på data om tema fordelingen i de enkelte afdelinger risikerer at føre til antagelser om kvalitetsforskelle afdelingerne imellem, som mine data ikke har volumen til at understøtte.

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

	Andre henvendelser			Klagesager			Sager i alt
	Hovedsag	Følgesag	i alt	Hovedsag	Følgesag	i alt	
Borger & Arbejdsmarked	37	1	38	24	10	34	72
Børn & Familie	20	1	21	14	4	18	39
Dagtilbud & Skole	6	0	6	19	12	31	37
Kultur, Fritid & Erhverv	2	0	2	1	0	1	3
Miljø & Teknik	5	0	5	2	0	2	7
Ældre, Sundhed & Social	23	2	25	15	5	20	45
Øvrige*	17	2	19	0	0	0	19
I alt	110	6	116	75	31	106	222

*Omfatter henvendelser vedr. andre aktører end Albertslund kommune, fx Udbetaling Danmark og Familieretshuset

Figur 1: Sager i alt pr. afdeling fordelt på hovedsag og følgesag



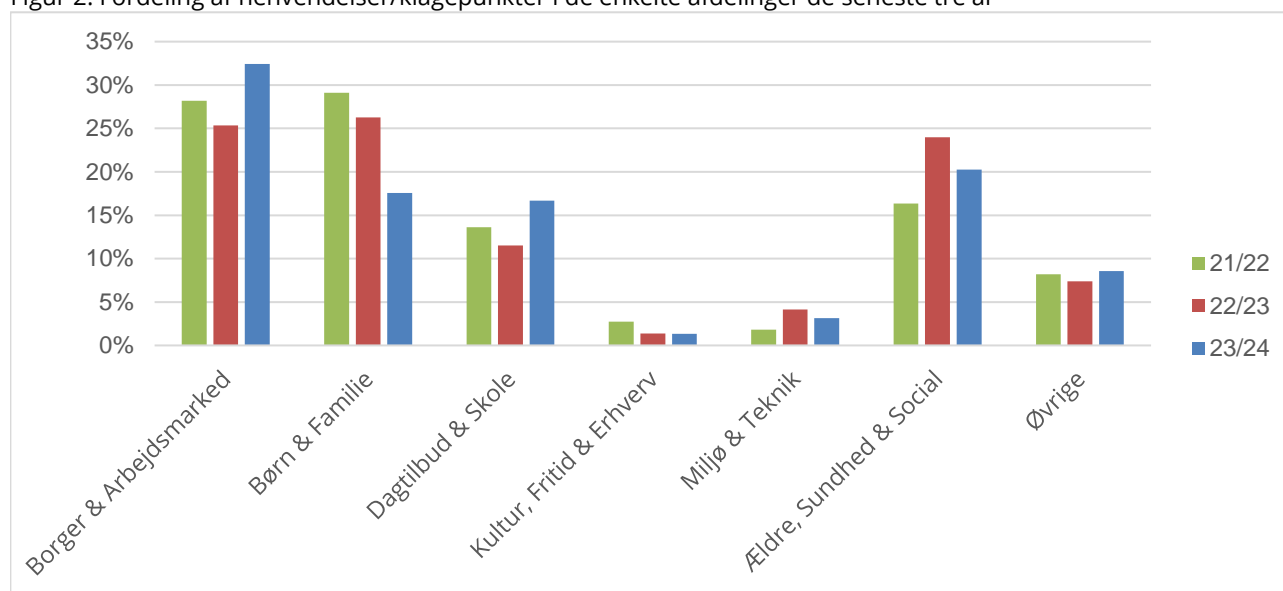
Samlet set har der været flest henvendelser inden for de fire områder med myndighedsarbejde: Borger & Arbejdsmarked, Ældre, Sundhed & Social, Dagtilbud & Skole samt Børn & Familie. Dette er helt naturligt i lyset af de typer sager, der behandles på disse områder.

Når man sammenligner dette med tidligere års tabeller, er det vigtigt at huske, at afdelingerne Ældre, Sundhed & Social og Dagtilbud & Skole tidligere bestod af hver to afdelinger. Nedenstående figur 2 viser en grafisk fremstilling af sagernes fordeling mellem afdelingerne de seneste 3 beretningsperioder, hvor der er taget højde for disse sammenlægninger.

Fordelingen indikerer en positiv udvikling på Børn & Familie-området, som jeg kan genkende i et fald af henvendelser på dette område (i alt 39 i år, mod 57 sidste år). Borger & Arbejdsmarked har vist en stigning i antallet af henvendelser og dermed også i hvor stor en andel de udgør (72 i år mod 55 sidste år). Det samme gør sig gældende for Dagtilbud og Skole (37 i år mod 25 sidste år). Det er for tidligt at vurdere om der er tale om statistisk tilfælde udsving eller er tegn på en udvikling, men jeg vil naturligvis følge områderne.

Jeg lægger i tabel 1 ovenfor desuden mærke til, at der er forholdsmæssig større andel af følgesager ved klagerne på Dagtilbud & Skole, hvilket som tidligere beskrevet betyder, at

Figur 2: Fordeling af henvendelser/klagepunkter i de enkelte afdelinger de seneste tre år



For årene 21/22 og 22/23 dækker Dagtilbud & Skole alle henvendelser til de tidligere afdelinger 'Dagtilbud' og 'Skoler & Uddannelse'. Tilsvarende er henvendelser til de tidligere afdelinger 'Sundhed, Pleje & Omsorg' og 'Voksensocial' samlet under Ældre, Sundhed & Social.

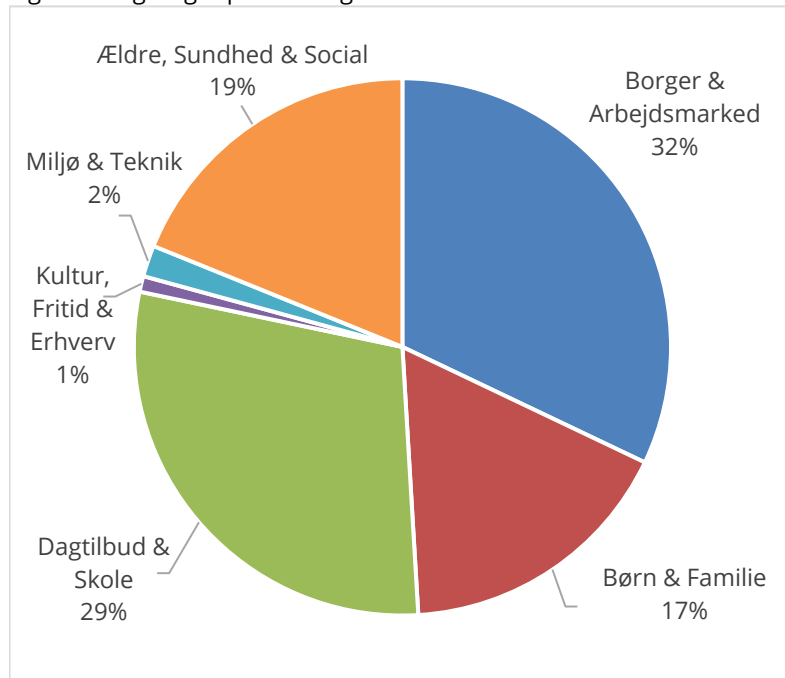
borgerne har henvendt sig om flere forskellige temaer, som de ønskede at klage over.

Det er samtidig også værd at bemærke, at mens der for de fleste afdelinger er en nogenlunde ligelig fordeling af 'klagesager' og 'andre henvendelser', er der for afdelingen 'Dagtilbud & Skole' en klar overvægt af 'klagesager', idet der for denne afdeling kun er få 'andre henvendelser'.

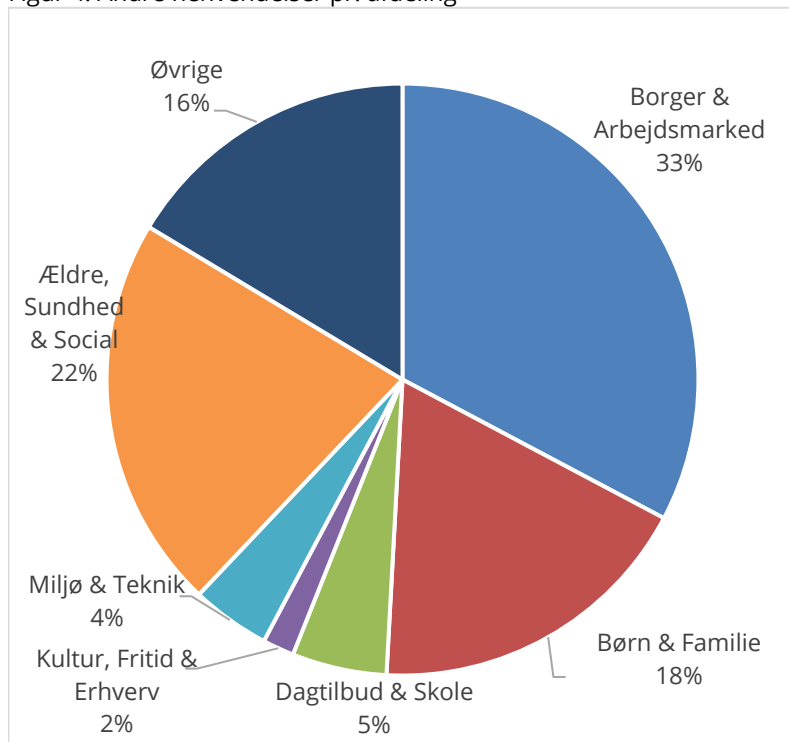
Jeg har ikke nogen statistisk valid forklaring på denne forskel, men det kan hænge sammen med, at borgerne på sidstnævnte område har en regelmæssig – ofte næsten daglig – kontakt med personale i daginstitutioner eller skoler, som løbende kan besvare spørgsmål og yde vejledning i forhold til deres fagområder. Borgerne kommer derfor i højere grad først til borgerrådgiveren, når de ønsker at klage.

Til højre illustreres hvorledes de henvendelser, der har været i denne beretningsperiode, fordeler sig mellem de enkelte afdelinger inden for de to sagstyper (*klagesager* og *andre henvendelser*).

Figur 3: Klagesager pr. afdeling



Figur 4: Andre henvendelser pr. afdeling



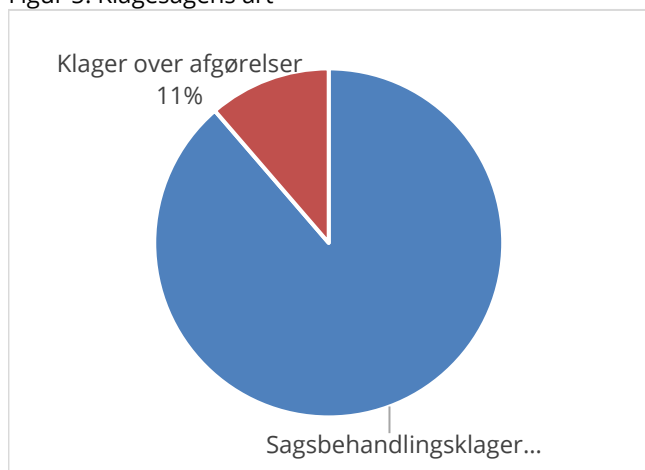
5.3 Hvad henvender borgerne sig om – tematisk fordeling

Her vil jeg nærmere gennemgå, hvad borgerne henvender sig til borgerrådgiveren om.

Den overordnede fordeling fremvises først grafisk, 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. 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.

Figur 5: Klagesagens art



Som det fremgår af figur 5, udgør sagsbehandlingsklager langt størstedelen af de klager, der er modtaget i denne

beretningsperiode, hvilket er naturligt da borgerrådgiverens fokusområde netop er sagsbehandlingen. Det kan også skyldes, at der i forhold til klager over afgørelser er et mere formelt set-up, som borgerne tydeligt bliver vejledt om.

Nogle borgere fortæller også, at de er utrygge ved at italesætte deres utilfredshed med sagsbehandlingen direkte over for rådgiveren/sagsbehandleren, og det opleves mere 'neutralt' og trygt at klage via borgerrådgiveren. Andre igen har mistet tilliden til, at det vil have nogen effekt at klage direkte.

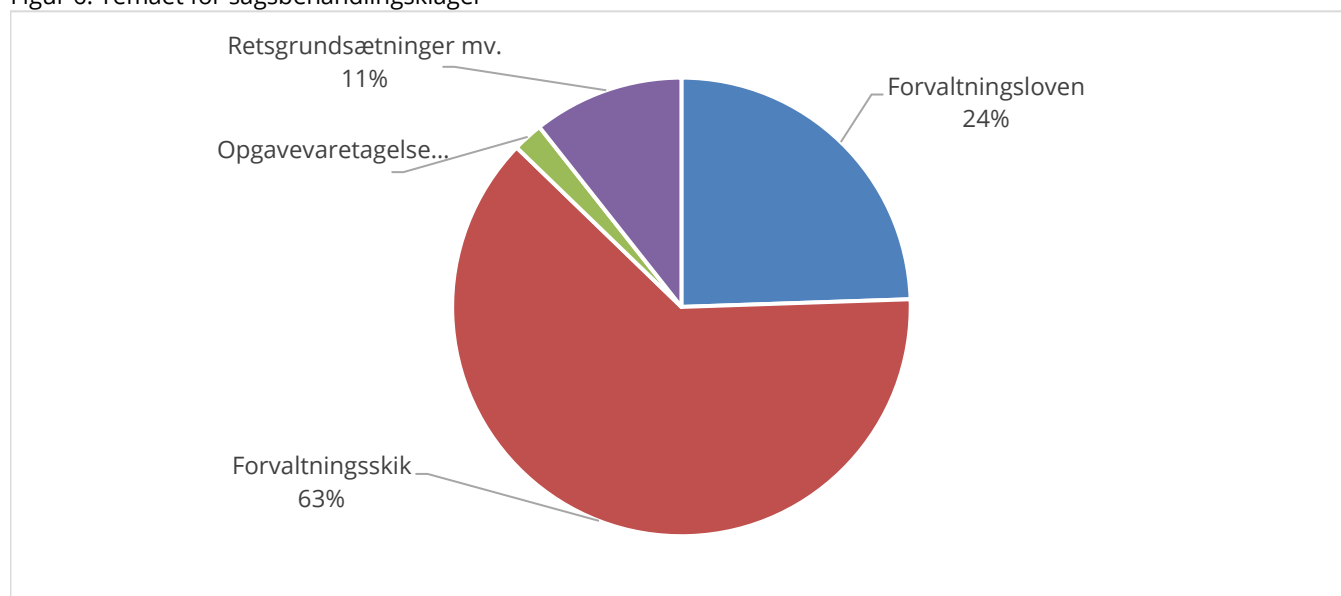
Jeg har dog, som det fremgår af figuren, også i denne beretningsperiode modtaget henvendelser angående konkrete afgørelser, hvor jeg har bistået borgeren med at klage over den pågældende afgørelse.

Det er min oplevelse, at flere af disse borgere ikke ville have klaget over deres afgørelse, hvis ikke de havde fået hjælp til klagen. Da nogle af klagerne desuden har ført til ændrede afgørelser, er det uheldigt hvis disse borgere ikke får mulighed for at få deres afgørelser efterprøvet, fordi de ikke kan overskue at klage. Selvom det ikke er min primære funktion prioriterer jeg derfor fortsat at hjælpe i disse sager.

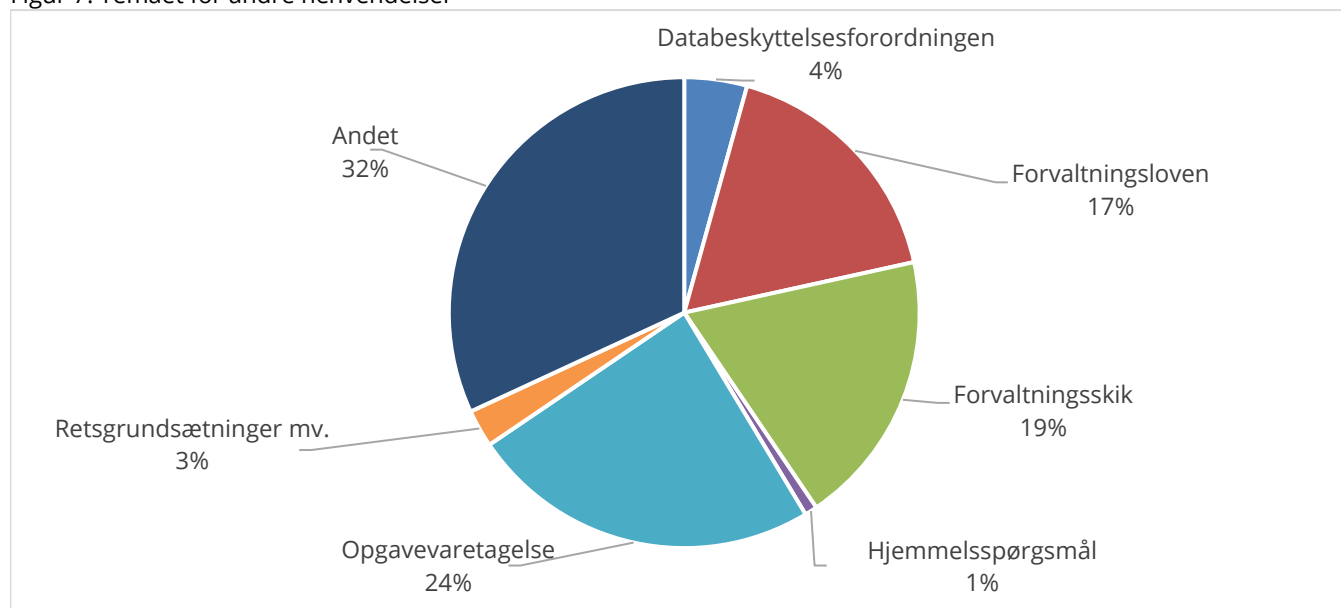
Af nedenstående figur 6 og 7 fremgår, hvordan temaerne fordeler sig for hhv. sagsbehandlingsklager og andre henvendelser.

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



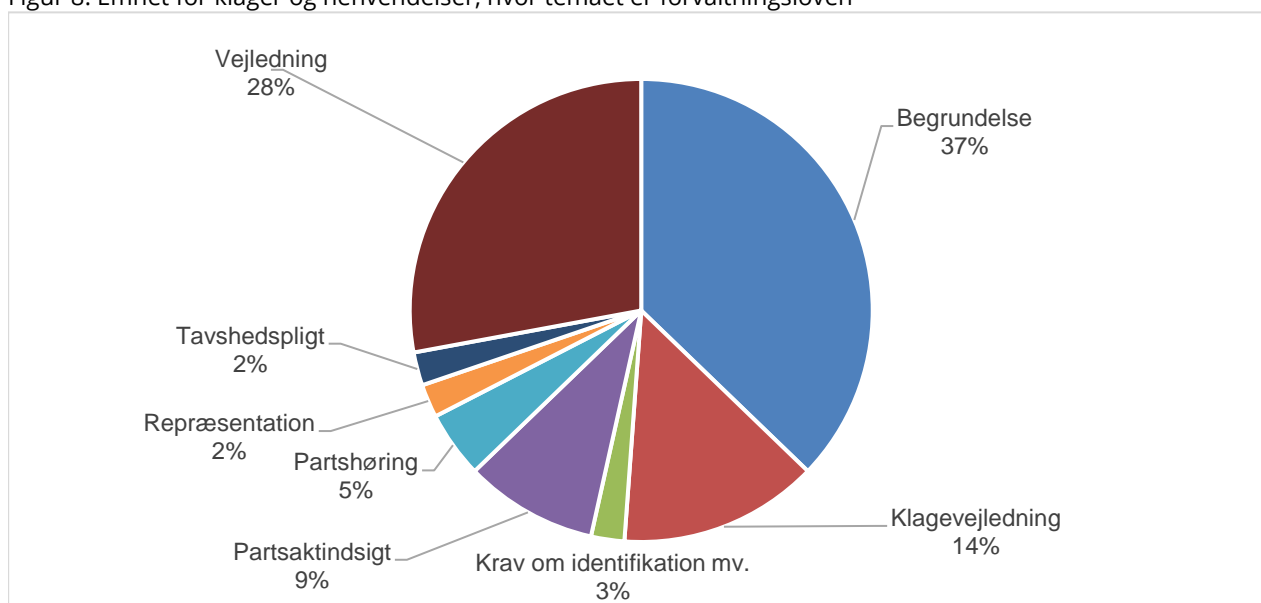
5.3.1 Forvaltningsloven

Udover henvendelser om god forvaltnings-skik – som gennemgås nærmere nedenfor – udgør henvendelser om emner inden for 'forvaltningsloven' den største del i beretningsperioden.

Der er sket en stigning i antallet af henvendelser om dette emne (i alt 43 i denne periode mod 30 sidste år).

Jeg vil her uddybe hvad disse henvendelser især har drejet sig om.

Figur 8: Emnet for klager og henvendelser, hvor temaet er forvaltningsloven



5.3.1.1 Begrundelse (afgørelsesbegrebet)

Som det fremgår af grafikken udgør emnet 'begrundelse' en stor andel af sagerne registreret under overskriften forvaltningsloven.

Disse sager dækker over henvendelser, hvor borgeren er utilfreds med den begrundelse (eller mangel på samme), de har fået i forbindelse med forvaltningens svar på deres ønske om hjælp.

Det er væsentligt at notere, at klager over konkrete afgørelser ikke er omfattet her, da de sager noteres særskilt en anden overskrift.

Kategorien omfatter dog sager, hvor jeg har været i dialog med afdelingen om deres begrundelse, og sager hvor jeg har forklaret en begrundelse for borgeren.

Denne kategori omfatter desuden sager, hvor borgere oplever, at deres ønske om hjælp er blevet afvist eller håndteret på en anden måde end det ønskede, uden at der er blevet truffet en formel afgørelse med konkret begrundelse.

I de sager, hvor jeg vurderer, at det svar borgeren har fået, har karakter af en afgørelse, har jeg været i dialog med afdelingerne om deres forståelse af afgørelsesbegrebet. I flere

sager er der efterfølgende sendt formelle afgørelser til borgeren med konkrete begrundelser.

En mor henvender sig angående sygeundervisning til sin datter, der havde været fraværende fra skolen. Mor havde efterspurgt et specifikt onlinetilbud som løsning, men havde modtaget et brev fra forvaltningen om at det ikke kunne bevilges, da den skole datteren var tilknyttet, kunne levere sygeundervisning.

Jeg rettede henvendelse til afdelingen for at afklare, om brevet skulle anses for en afgørelse, idet der gives afslag på det tilbud borgeren har ønsket. Jeg har i den forbindelse en generel snak med afdelingen om afgørelsesbegrebet, og de oplyser, at de vil træffe formel afgørelse med begrundelse og klagevejledning.

En afgørelse er kendetegnet ved, at det er en udtalelse, der går ud på at fastsætte, hvad der er eller skal være ret i en konkret sag. Kært barn har som bekendt mange navne, og en afgørelse kan bl.a. kaldes *afgørelse, beslutning, kendelse, tilladelse, bevilling, dispensation, opkrævning, påbud mv.*

Hvis der træffes afgørelse, får borgeren partsbeføjelser, og der er krav i forhold til forudgående partshøring. Der er endvidere specifikke krav til afgørelsens begrundelse, ligesom der i mange tilfælde vil være mulighed for at klage til en klagemyndighed, som parten har ret til orientering om.

Det er således forbundet med selvstændige retsgarantier for borgeren, når myndighederne træffer afgørelser i sager om dem.

Det er derfor meget vigtigt, at den enkelte medarbejder/rådgiver er opmærksomme på, hvornår deres vejledning og beslutninger som led i indretning af driften, overgår til at karakter af en afgørelse. Ombudsmanden har i en udtalelse fra juni 2023 fremhævet balancen mellem specifik vejledning af borgere ud fra den information/hjælp, der efterspørges, over for at den konkrete vurdering i forbindelse med en egentlig afgørelse:

”Der er ikke noget til hinder for, at der ydes vejledning i forhold til mere konkrete forhold eller dispositioner – og ofte vil selve formålet med vejledningsfunktionen bedst kunne opfyldes gennem en sådan vejledning. Jo mere præcist der svares, desto mere vigtigt er det imidlertid, at vejledningen udformes på en sådan måde, at der ikke er tvivl om, at myndighedens vejledning ikke har karakter af en bindende afgørelse af borgerens retsstilling”. (FOB 2023-5)

En ung borger henvender sig og spørger, om det kan være rigtigt, at han ikke har ret til hjælp til forsørgelse. Han har ikke fået et egentlig afslag, men var blevet oplyst mundtligt om, at det ikke var muligt for ham.

Jeg tager kontakt til afdelingen, som er enige i, at der burde være truffet formel afgørelse. De vil se på sagen igen, ligesom procedurerne vil blive gennemgået med relevante medarbejdergrupper, så lignende episoder undgås fremadrettet.

Hvis en borger udtrykker ønske om hjælp, og det vurderes, at ønsket kan imødekommes med en justering af den eksisterende hjælp mv., uden at det ændres så meget, at der skal træffes en ny afgørelse, skal borgeren stadig have en klar tilbagemelding. Dette følger af god forvaltningsskik (se også nedenfor om opfølgning). Det kan eksempelvis være tilfældet, hvis forældre ønsker hjælp til deres barn i skolen, som vurderes at kunne blive fuldt ud håndteres i undervisningen.

Det er i den forbindelse også vigtigt at være opmærksom på, om borgerens ønske fuldt ud imødekommes, da det ellers må vurderes, om der reelt er givet helt eller delvist afslag.

En mor henvender sig, da hun ikke mener, at hendes søn får tilstrækkelig hjælp i skolen. Mor har efterspurgt mere hjælp til sønnen, men er blevet afvist af lærerteamet med henvisning til at han skal benytte tidligere anvist hjælpemiddel. Mor oplever imidlertid, at sønnen er afvisende over for at anvende hjælpemidlet, og hun efterspørger øget indsats i skolen for at støtte ham.

I min dialog med afdelingen taler vi om, at hvis en skole giver afviser at imødekomme specifikt ansøgt specialpædagogisk støtte, fordi de mener at kunne håndtere behovet på anden vis, herunder i tilrettelæggelsen af undervisningen, er dette at anse for en afgørelse – også selvom sagen ikke først forelægges visitationsudvalg.

Statistikken fra Ankestyrelsen (bilag 2) viser også, at der er rum for forbedring i forhold til at skrive fyldestgørende begrundelser, når der bliver truffet afgørelser. Ankestyrelsen har således i mere end en tredjedel af afgørelserne kommenteret på kommunens begrundelse.

Jeg har i nogle tilfælde taget kontakt til den pågældende enhed med opmærksomhedspunkter til forbedring af deres begrundelser. Det kan enten ske sideløbende med en klage over konkrete afgørelser, eller fordi jeg i anden sammenhæng har set afgørelser, som jeg vurderer kunne være bedre begrundet.

Gode begrundelser er afgørende for, at borgeren kan forstå, hvorfor sagen er faldet ud som den er, og på den baggrund vurdere om der er grund til at klage. Det er derfor et helt centralt i borgerens retssikkerhed.

5.3.1.2 Vejledning, herunder klagevejledning

Sager registreret under overskriften 'vejledning' eller 'klagevejledning' dækker typisk over borgere, som henvender sig med oplevelser af ikke at have modtaget tilstrækkelig fyldestgørende vejledning. Det kan eksempelvis skyldes, at de ikke mener, at de har modtaget konkret svar på deres spørgsmål, eller borgeren oplever, at deres spørgsmål ikke bliver besvaret i forhold til alle relevante muligheder.

Når borgerne henvender sig om det, de oplever som utilstrækkelig vejledning, bistår jeg typisk ved at afklare, hvilke spørgsmål de fortsat anser for ubesvarede, og går i dialog

med den relevante enhed/afdeling om kan uddybe deres tidligere svar.

En mor til en ung mand henvender sig, da hendes søn var blevet vejledt om, at han ikke kunne få hjælp til at komme i uddannelse, fordi han ikke havde ret til hjælp til forsørgelse. Moren spørger mig, om det kan være rigtigt. Jeg tager kontakt til afdelingen, som oplyser at de straks vil følge op både konkret og generelt for at sikre mere korrekt vejledning i visitationen.

Der gælder efter forvaltningsloven og god forvaltningsskik en pligt for myndigheder til at yde vejledning og bistand til personer, der henvender sig med spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Det antages desuden, at en myndighed har pligt til at vejlede en borger, som myndigheden er i forbindelse med, selv om borgeren ikke direkte eller indirekte har bedt om vejledning, men hvor det fremstår som naturligt og relevant at give borgeren vejledning. Tilsvarende bør vejledningen gå videre end det, som borgeren udtrykkeligt har spurgt til, hvis der konkret er anledning hertil. Det vil eksempelvis være tilfældet, hvis det må antages, at borgeren har misforstået eller ikke kender de relevante regler.¹

En sagsbehandler/rådgiver, som er i kontakt med en borger, der efterspørger hjælp eller viden om områder, som – potentielt – henhører under en anden afdeling eller enhed, bør sikre, at den pågældende enhed også får mulighed for at besvare borgerens henvendelse.

Et forældrepar kontakter mig med frustrationer over, hvad de oplevede som manglende villighed til at afsøge alle relevante muligheder for at hjælpe deres datter. Forældrene havde selv italesat deres ønske som en ansøgning om økonomisk støtte til en bestemt behandlingsform, hvilket de havde modtaget afslag på (og klaget over), men Familieafsnittet havde ikke vejledt om alternative muligheder.

Ved oversendelsen til afdelingen bad jeg Familieafsnittet undersøge og om nødvendigt vejlede forældrene om alternative relevante muligheder for hjælp til datteren inden for serviceloven (nu Barnets Lov). Datteren blev efterfølgende bevilget et behandlingsforløb svarende til det forældrene havde henvendt sig om.

Som nævnt ovenfor skal vejledningen være tilstrækkelig konkret til at borgeren får tilstrækkelig viden om relevante regler og betingelser samt evt. procedurer, der skal følges. Men vejledningen skal ikke være så konkret, at borgeren får indtryk af, at der reelt er taget stilling til borgerens ansøgning. Borgeren skal i så fald guides i forhold til korrekt ansøgningsprocedure.

Henvendelser om klagevejledning er typisk spørgsmål på områder, hvor der ikke er en

¹ Ombudsmandens myndighedsguide #5
www.ombudsmanden.dk/find-viden/myndighedsguiden/generel-forvaltningsret/5-vejledning

rekursinstans, eller hvor borgeren ikke har modtaget en konkret afgørelse, som de kan klage over. I denne beretningsperiode har der bl.a. været henvendelser om klagemuligheder i forbindelse med ventetid på tandbehandling.

5.3.2 God forvaltningsskik

Temaet 'god forvaltningsskik' fortsætter med at fylde meget i klagesager og også en del i andre henvendelser. Antallet af henvendelser om dette tema er i denne beretningsperiode på niveau med sidste år.

God forvaltningsskik er ikke skrevet i forvaltningsloven eller anden lov. Det er praksisudviklede normer og principper for myndighedernes ageren i mødet med borgerne.

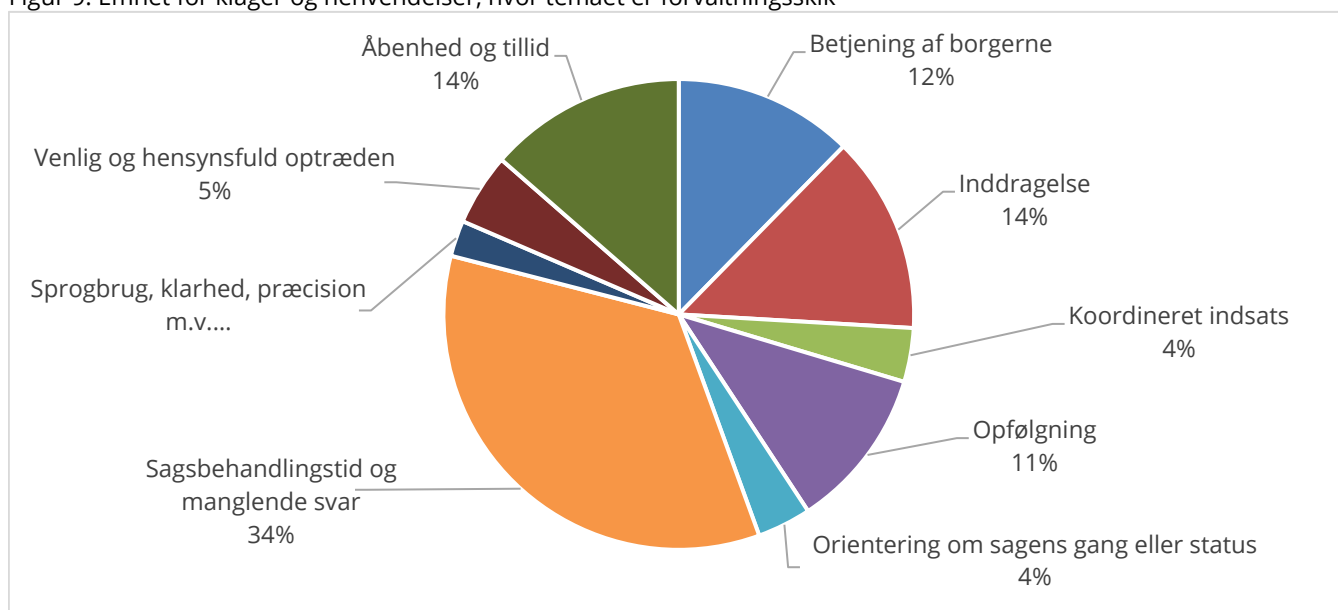
Når borgerne henvender sig, fordi de har mistet tillid eller om oplevelser af urimelig behandling, handler det ofte om mangelfuld efterlevelse af netop elementerne i god forvaltningsskik.

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

Som det fremgår af figuren kan henvendelserne inden for kategorien 'god forvaltningsskik' samles i to grupper:

- **henvendelser vedrørende fremdrift i sagen** (sagsbehandlingstid, orientering og opfølgning) og
- **oplevelsen af samarbejde** (inddragelse, betjening af borgerne og åbenhed og tillid).

Figur 9: Emnet for klager og henvendelser, hvor temaet er forvaltningsskik



5.3.2.1 Fremdrift i sagen (sagsbehandlingstid og opfølgning)

I min beretning sidste år kom jeg med en anbefaling om *faste procedurer for opfølgning og rettidige tilbagemeldinger til borgerne - og at der er fokus på at disse efterleves i praksis.*

Igen i år fylder dette emne særligt meget i henvendelserne til mig. Det er klart det største tema inden for god forvaltningsskik og udgør mere end 16 pct af samtlige henvendelser til mig.

Henvendelserne fordeler sig primært og nogenlunde ligeligt mellem afdelingerne Børn & Familie, Dagtilbud & Skole samt Borger & Arbejdsmarked.

Sagerne er forskellige, og derfor er der også forskellige forklaringer på forsinkelserne.

Uanset forklaringen, er borgeren imidlertid oftest efterladt med følelsen af afmagt over manglende fremdrift. Borgerne fortæller, at de ikke ved, hvorfor sagen trækker ud og hvornår, de kan forvente, at sagen er klar. Ind i mellem ved borgerne heller ikke, hvem de skal kontakte for at høre til status på sagen.

En kvinde kontakter mig, da hun oplever at hendes sag i jobcenteret er gået i stå. Hun fortæller, at hun var blevet omvisiteret nogle måneder forinden og fortsat ikke havde mødt eller fået oplyst navn på sin nye sagsbehandler. Jeg tog kontakt til jobcenteret og borgers sagsbehandler indkaldte borger til et møde.

Det er fortsat min oplevelse at denne type henvendelser primært angår sagsforløb, hvor der ikke er tale om en ansøgning – ikke i klassisk forstand i hvert fald – som skal afsluttes med en afgørelse.

En mor kontakter mig fordi hun utilfreds med sagsbehandlingstiden i forbindelse med reaktion på datterens mistrivsel i skolen, og manglende iværksættelse af midlertidig sygeundervisning for datteren. Moren fortalte generelt, at hun oplevede, at datteren gang på gang henvises til at vente og 'se tiden an' med den konsekvens, at hun ikke gives mulighed for en skoledag med ligesindede.

Ved henvendelsen til borgerrådgivningen havde datteren ikke været i skole i fem måneder, og der var endnu ikke igangsat sygeundervisning, selvom det faktisk var drøftet og aftalt mellem skole og hjem to måneder forinden. I svaret erkendte afdelingen, at der var gået for lang tid og at der skulle være blevet reageret hurtigere.

Men spørgsmålet om formen for svaret til borgeren kan være et tvivlsspørgsmål i sig selv, som beskrevet ovenfor om afgørelsesbegrebet. En tydelig håndtering og besvarelse af borgerens henvendelse/ønske om hjælp kan medvirke til at sikre, at borgeren ikke oplever, at sagen er glemt eller trækker urimeligt længe ud.

Det følger af den sociale retssikkerhedslov § 3, stk. 1, at kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Det følger videre af god forvaltningsskik, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud. Det vil altid bero på en konkret vurdering, hvad der udgør rimelig tid ud fra at sagsbehandlingskvaliteten naturligvis være forsvarlig².

Jeg oplever til tider, at medarbejderne i forvaltningen er uforstående over for at borger er frustreret – måske synes de endda at borger fremstår lidt utålmodig – da de selv har en oplevelse af, at der er sat forskellige tiltag i gang. Det kan enten være tiltag direkte for at imødekomme det borgeren har henvendt sig om, eller det kan være tiltag for at afklare behov og handlemuligheder. Her er det vigtigt at huske, at borgeren ikke ved hvad der foregår 'bag rådhusets mure'.

Det er derfor vigtigt, at holde borgeren orienteret om sagens gang med klar forventningsafstemning tidligt, hvor planer for videre sagsskridt og næste opfølgning aftales.

En borger kontakter mig sammen med en støtteperson. Borgeren er tidligere bevilget botilbud, men er endnu ikke anvist en konkret plads, hvilket giver anledning mange bekymringer. Borger er usikker på, om rådgiver baserer sin søgning efter botilbud på forældede oplysninger, og oplever at hans sag ikke bliver prioriteret. I min dialog med afdelingen fortæller rådgiver om aktiv indsats for at finde egnet botilbud. Rådgiver har løbende forsøgt at holde borger orienteret og inddraget, men vil fremadrettet være tydeligere om igangværende indsatser.

Den enkelte har ofte økonomiske og/eller følelsesmæssige ressourcer bundet op på ventetiden, og sagsbehandlingstiden har derfor betydning for, hvordan borgeren oplever kommunens borgerbetjening og service. Der er en klar sammenhæng mellem borgerens tillid til forvaltningen og deres oplevelse af, at deres sag bliver behandlet forsvarligt, herunder at der handles og sikres progression. Når først mistanken om, at sagen bliver syltet eller trukket i langdrag har indfundet sig, spreder der sig hurtigt en skepsis i forhold til resten af sagsbehandlingen.

Borgerne giver ind i mellem udtryk for teorier om, at sager bevidst trækkes i langdrag ud fra sparehensyn, så kommunen kan vente så længe som muligt med at betale for en given ydelse eller hjælp. Jeg kan ikke genkende, at dette skulle være tilfældet, hvilket jeg altid gør klart, når denne teori luftes for mig, men at borgeren har fået en sådan mistanke er klart udtryk for at den pågældende ikke har tillid til de faglige vurderinger.

5.3.2.2 Oplevelsen af samarbejde (inddragelse, betjening af borgerne og åbenhed og tillid).

Et centralt element i principperne om god forvaltningsskik er, at en myndighed indretter sig på en måde som styrker tilliden til forvaltningen. Det indebærer bl.a. at myndigheden er åben og tilgængelig, og at borgeren inddrages i sagens behandling.

Der har i beretningsperioden været i alt 31 henvendelser om disse tre emner, hvilket er en stigning i forhold til sidste år. Dette skal

² Ombudsmandens myndighedsguide # 1 God Forvaltningsskik, pkt. 4.6

dog holdes op imod, at der samtidig har været et fald i antallet af henvendelser inden for emnet 'venlig og hensynsfuld optræden', idet der var 4 henvendelser herom i denne beretningsperiode mod 11 sidste år. Jeg anser dette for en meget positiv udvikling, som jeg håber vil fortsætte.

Kravet om tillidsskabende indretning af forvaltningen gælder i forhold til alle former for kontakt med borgeren, uanset sagstype og kontaktform.

Helt lavpraktisk indebærer dette bl.a., at kommunen skal være tilgængelig for borgeren, dvs. at deres opkald bliver besvaret, hvis de ringer i telefontiden – og at borgerne let kan finde information herom.

Der gælder i Visitationen og Hjælpe midler andre telefontider end rådhusets – og dermed omstillingens – telefontid. Når borgere henvender sig til borgerrådgivningen om kontakt til disse enheder, vejleder jeg i første omgang om telefontiderne og udleverer det direkte nummer. Hvis borger fortsat ikke oplever at kunne komme igennem, sender jeg besked til den pågældende myndighed om at borger ønsker at blive ringet op, og oplyser borger at de kan forvente opkald inden for telefontiden.

Da jeg blev opmærksom på denne problemstilling, gik jeg i dialog med kommunikationsenheden, som fulgte op og sikrede, at der på hjemmesiden nu er mere tydelig information om kontaktoplysninger til de pågældende myndigheder.

Inddragelse og god borgerbetjening betyder også, at borgeren oplever at blive lyttet til og taget seriøst, og at kommunikationen tilpasses den enkelte borger.

Udover at borgeren har en lovfæstet ret til at medvirke ved behandlingen af sin sag, er

borgeren ekspert på eget liv, og vil ofte have relevant input i forhold til løsningen af sine udfordringer.

En mor henvender sig, da hun har modtaget orientering via Aula om, at deres barns kørselsordning vil blive ændret med en dags varsel. Hun var dels frustreret over, at ændringen ikke tog højde for barnets særlige behov som blandt andet indebar behov for god forberedelse ved ændring af rutiner, ligesom hun undrede sig over at hun kun havde modtaget besked på Aula uden nærmere begrundelse

Afdelingen erkendte, at ændringen ikke var håndteret hensigtsmæssigt og forlængede ordningen, så ændringen kunne tilrettelægges på en bedre måde.

Jeg kontaktes af søsteren til en mand, hvis sygedagpengesag var blevet afsluttet efter han selv havde raskmeldt sig. Søsteren gør opmærksom på, at han har mental retardering, og hun mener ikke, at han har forstået konsekvenserne af raskmeldingen.

Afdelingen oplyser, at de havde frarådet raskmeldingen, men ikke kunne stoppe borger heri. Borgerens sag er sideløbende blevet genåbnet og afdelingen tilkendegiver at de vil have øget opmærksomhed på at tilpasse vejledningen til hans særlige behov.

Jeg vejleder desuden om mulighederne for værgemål, hvis søsteren mener, at borgeren ikke kan varetage egne interesser.

Også her kan det konstateres, at hvis først tilliden til sagsbehandleren bliver påvirket, kan det have en dominoeffekt i forhold til borgers syn på hele sagsbehandlingen, som bliver farvet af den brudte tillid. Borgeren kan begynde at tvivle på fagligheden og udtrykke et øget behov for dokumentation/forklaring af de faglige vurderinger.

Et forældrepar kontakter mig, da de på en lokal café har overhørt en medarbejder fra deres datters skole udtale sig nedsættende om datteren og om forældrenes håndtering af datterens udfordringer. Ved forældrenes henvendelse til borgerrådgivningen, giver de udtryk for, at episoden har medført, at de ikke længere har tillid til fagligheden blandt personalet på den pågældende skole/klasse, som datteren i forvejen ikke var glad for. De er ikke er trygge ved skolen reelt forstår datterens udfordringer. Forældrene ønsker, at ledelsen bliver gjort opmærksom på episoden, og at der bliver fundet en anden løsning for skoletilbud til datteren. Datteren visiteres efterfølgende til et andet skoletilbud.

Disse sager medføre behov for en særskilt indsats for at genopbygge tilliden, hvilket kan være udfordrende, hvis sagsbehandleren/rådgiveren samtidig oplever et øget pres og mistillid fra borgeren.

Det er til gavn for alle parter, hvis tillidsbrud kan undgås, så både borgere og myndigheder kan bruge deres ressourcer på det gode samarbejde om sagens egentlig substans.

6. Opfølgning på seneste beretning

Anbefalingerne i beretningen for 2022/23 lød

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

Forvaltningen afholdt i oktober 2023 – efter ønske fra Økonomiudvalget – et temamøde for Kommunalbestyrelsen, hvor afdelingerne præsenterede deres handleplaner på anbefalingerne.

Mit talmateriale viser, at der fortsat er udfordringer i forhold til opfølgning og tilbagemeldinger, som stadig fylder i henvendelserne til borgerrådgivningen.

I forhold til partshøring har der til gengæld været en meget positiv udvikling. Jeg har kun modtaget en enkelt klage over kommunens sagsbehandling, hvor partshøring indgik. Jeg håber, at disse nye gode takter vil fortsætte fremadrettet.

I forbindelse med udarbejdelsen af denne beretning har forvaltningens afdelinger endvidere givet en tilbagemelding på deres arbejde med anbefalingerne i den seneste beretning.

Afdelingernes tilbagemeldinger gennemgås nedenfor.

6.1 Borger & Arbejdsmarked

Partshøringer, udeblivelse fra samtaler

Der er aftalt at have et særligt fokus på partshøringer ifm. udeblivelser fra samtaler, da der i for stor udstrækning ikke følges op på udeblivelserne.

Arbejdet i afdelingen er startet op i foråret 2022 men intensiveret på foranledning af henvendelse fra STAR 2022, hvor vi ligger i bunden af listen over kommunernes sanktionspraksis.

Igangsatte handlinger

- Etablering af opfølgnings setup på baggrund af data
- Månedlige opfølgninger på om der sendes partshøringer ifm. udeblivelser fra jobsamtaler med sagsbehandler, herunder faste drøftelser på ledermøder med afsæt i data.
- Lederne har 1:1 opfølgning med de medarbejdere, der ikke får partshørt tilstrækkeligt.
- Medarbejdere inddrages på teammøder som opfølgning på borgerrådgivers beretning - hvordan skal vi lykkes? Dette skal øge et aktivt medejerskab.
- Løbende opfølgning på udeblivelser fra aktivering (forløb i Væksthuset) i samarbejde med og på baggrund af data fra Væksthuset

Status på og evaluering af de igangsatte handlinger

- Andelen af partshøringer på udeblivelser er steget og er fortsat en del af 1:1 opfølgning mellem leder og medarbejder med dem, der ikke får partshørt hver gang, at borgere udebliver fra samtalerne.
- Vi kan fra foråret 2023 til foråret 2024 se et fald i udeblivelser fra samtalerne fra 7,1% - 3,7%
- Det øgede fokus, genbesøg af arbejdsgange og visualisering af disse betyder, at flere medarbejdere har opbygget en bedre rutine i at partshøre og vurdere borgernes reaktioner på partshøringerne.

Partshøringer, 225 timers reglen

Der er aftalt et øget fokus i Borger og Ydelse på at sikre partshøringer ifm. 225 timers reglen.

Igangsatte handlinger

- Der trækkes manuelle lister hver måned inden automatisk kørsel på beregninger.

Status på igangsatte handlinger

- Nyeste release i KY vurderes at virke, således at der automatisk sendes partshøringer ud vedr. 225 timers reglen. Men de manuelle lister fortsætter lidt endnu for en sikkerheds skyld.

Svarfrister

Frister på klager udfordres i sager, hvor der skal ventes på svar fra kollega for at kunne besvare klagen.

Igangsatte handlinger

- Medarbejdere skal fremover give en tidsfrist for besvarelse i mails, så det er tydeligt, at der skal komme et svar hurtigt.
- Lederne skal indskærpe, at opgaver, der relaterer sig til klager, skal prioriteres.
- Klager i Jobcentret håndteres af dedikeret medarbejder for at sikre ensartet praksis og overholdelse af tidsfrister.

Status på og evaluering af de igangsatte handlinger

- Der opleves færre problemer med tilbagemeldinger internt ifm. belysning af klager eller regnskabssager efter der er indført svarfrist i mailen.
- Også færre rykkere på respons og færre mails, hvor leder er cc.

Tydelig kommunikation om sagsbehandling

Klager, der skyldes usikkerhed omkring forløb eller tilbagemeldinger, skal mindskes med ekstra fokus kommunikation og forventningsafstemning.

Igangsatte handlinger

- Medarbejderne opfordres til at sikre en bedre forventningsafstemning med borger om, hvad de kan forvente af kontakt og tilgængelighed, så der kommer færre klager på, at de ikke får respons.
- Medarbejderne opfordres til at sikre en bedre forventningsafstemning omkring, hvad der skal til for, at en sag kan komme på

Rehab – der udvikles et visuelt overblik som redskab i samtalerne.

- Der er fokus på, at procedure for telefonbeskeder overholdes – max 24 timer.
- Projekt med Konsulenthuset Ballisager om kompetenceudvikling af sagsbehandlere (om jobrettet praksis) har også fokus på aftaler om opfølgning i samtalerne, herunder får sagsbehandlerne supervision fra konsulent.
- Ledelsen har en større opmærksomhed på, hvad der sker i samtalerummet igennem månedlig supervision på samtalerne.
- Medarbejderne inddrages på teammøder til dialog om løsning på dilemmaer i Borgerrådgiverens årlige beretning – dialogen understøttes med refleksionsspørgsmål til beretningen.

Status på og evaluering af de igangsatte handlinger

- Der er et fortsat lederfokus på endnu mere præcis forventningsafstemning om, hvornår sagsbehandler vender tilbage.
 - Det indgår som et af opmærksomhedspunkterne i ledernes løbende supervision i borgersamtalerne.
- Det er afdækket, at der ikke kan lægges besked ved viderestilling i Teams telefoni system – kun på mobiltelefon.
 - Der er aftalt en ny praksis om, at der ikke viderestilles fra omstilling til Teams for at undgå forgæves viderestilling.
- Omstillingen sætter leder cc på mails til medarbejderne, når den pågældende ikke

ringer tilbage gentagende gange til borgeren.

- Der er en samtalskabelon under udvikling, der kan understøtte borgersamtalerne ved at visualisere den kommende ”rejse” for en borgers sagsforløb og den forventede tidshorisont.
 - Skabelonen kan bruges ved hver samtale for at visualisere bevægelse og næste skridt.
 - Det visuelle samtaleværktøj over borgerforløbet testes af på en mindre gruppe sagsbehandlere før det rulles ud til hele Jobcentret således, at erfaringer kan hjælpe med justeringer.
- Der er iværksat et internt projekt ”Tidlig indsats” i efteråret 2023, som skal skabe mere gennemsigtighed for borgerne og klæde dem på til ansøgning om ydelse. Indsatsen omfatter følgende:
 - Borgerne får hjælp i receptionen i jobcentret til at udfylde ansøgning om ydelse og finde de korrekte dokumenter, inden de får en visitationssamtale.
 - Til visitationssamtalen er både en sagsbehandler fra Ydelse og Jobcentret til stede for at kunne vejlede tidligt og korrekt, så borgere ikke skal pendle frem og tilbage.
 - Der kan også laves en hurtigere vurdering på bevilling om ydelse og borgeren får en hurtigere afgørelse.
 - Der opleves færre henvendelser i Ydelse ifm. borgernes ansøgninger end tidligere.

- Der er også færre tilbageløb, hvor der mangler relevant dokumentation fra borgerne
- Borgerrådgiveren har været inviteret ind på teammøder med forberedte aktuelle dilemmaer, der relaterer sig til beretningen.
- Der har været fælles drøftelser af handlemuligheder fra flere perspektiver.
- Møder i enkelte teams i Jobcentret udestår, men er planlagt afholdt inden sommerferien.

7.2 Miljø & Teknik

Opfølgning og rettidig tilbagemelding

Personaleleder for medarbejderne i Trafik & Natur (som er en del af Vej & Park) afholder hver 14. dag 1:1 med medarbejderne i Trafik & Natur. På møderne tales om prioritering af opgaver herunder henvendelser fra borgerne.

Trafik & Natur følger kommunens retningslinjer og svarer indenfor 10 arbejdsdage.

Nogle gange kræver et svar længere sagsbehandlingstid, men i så fald oplyser vi borgeren om dette.

Størstedelen af henvendelser som skal til Materialegråden handler om drift, her bliver henvendelserne modtaget og lagt ind i driftssystemet. Vi opfordrer altid borgerne til at anvende driftssystemet.

Vi fører desuden en opgørelse over antallet af henvendelse til Vej & Park per mail og kan også trække data fra driftssystemet.

Partshøring

Medarbejderne er løbende på kurser i korrekt håndtering af sager som bl.a. kræver partshøring. Medarbejderne sparrer med hinanden om processer.

(Plan, Byg & Miljø mangler)

7.3 Kultur & Fritid

I Kultur, Fritid, Ejendomme & Erhverv følger vi proceduren for klager til borgmesteren og direktører – som skal besvares af forvaltningerne.

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. Der oprettes sag i sagsbehandlingssystemet SBSYS. Den adm. koordinator holder snor i processen og sikrer 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 nye foreningsportal, hvor ansøgninger behandles inden for 14 dage (det kan være nødvendigt at vi henvender os til en forening for at få mere info).

7.4 Børn & Familie

Opfølgning og rettidig tilbagemelding

Med Barnets Lov følger, at der skal laves individuelle aftaler og procedurer for opfølgning. I forlængelse heraf arbejder Familieafsnittet med at sikre, at der sker en løbende opfølgning i sagerne og at børne- ungerådgiverne kontinuerligt orienterer familierne om, hvad næste skridt er, og hvad de kan forvente.

Parthøring

Familieafsnittet har undervist børne- ungerådgiverne i partshøringsbegrebet og udarbejdet en skriftlig vejledning til børne- ungerådgiverne. Derudover diskuterer medarbejdere og ledelse løbende, hvordan parthøring kan indgå i den daglige praksis.

I Familieafsnittet er der oftest en meget tæt kontakt mellem børne- ungerådgiver og familie og en høj grad af løbende inddragelse af familien og barnet/den unge. Det betyder, at børne- ungerådgiveren ofte har haft en oplevelse af, at familien er forberedt på en kommende afgørelse, og at en partshøring derfor har fundet sted inden den skriftlige afgørelse bliver sendt afsted.

I forlængelse heraf har afsnittet arbejdet på at tydeliggøre forskellen på ”parts-høring” og

”løbende inddragelse”. Der er også arbejdet på at finde veje til at gennemføre partshøringen, uden at det bliver til et forsinkende sagskridt i en hverdag, hvor alle parter ønsker en hurtig og smidig indsats.

7.5 Ældre, Sundhed & Social

(mangler)

7.6 Dagtilbud & Skole

Opfølgning og rettidig tilbagemelding

Vi har i Dagtilbud & Skole påbegyndt en proces, hvor vi har fokus på styrket borgerdialog, og hvilke tiltag vi konkret kan implementere i hverdagen for at sikre en mere effektiv og rettidig dialog med borgerne. Et af fokusområderne i processen er et internt redskab til at sikre, at henvendelser fra borgere – herunder klager og aktindsigter – bliver registreret systematisk og besvaret systematisk og rettidigt.

Partshøring

Der er fortsat behov for at sikre bred viden om partshøring i Dagtilbud & Skole – herunder særligt hvornår partshøring skal ske, og hvordan det sker. Det skyldes især nye medarbejdere, der arbejder med vurderinger af børn og unges specialpædagogiske behov. I arbejdet er den løbende dialog med forældrene grundlæggende, men det kan være

nyttigt at have fokus på, hvornår der er tale om løbende dialog, og hvornår der er tale om egentlig partshøring – skriftligt og mundtligt.

7. anbefalinger

Med dette års anbefalinger har jeg – ligesom sidste år – valgt at fremhæve nogle konkrete temaer, som har fyldt mere i henvendelserne til borgerrådgiveren i denne periode.

Det er dog fortsat min vurdering, at arbejdet med at sikre efterlevelse af de forvaltningsretlige regler og principper i en travl hverdag generelt er et relevant fokusområde. Uanset de emner, jeg har fremhævet nedenfor, står jeg derfor til rådighed for forvaltningen for sparring, oplæg og undervisning om forvaltningsretlige emner i bred forstand.

Borgerrådgiveren anbefaler

1) At der fortsat er særligt fokus på opfølgning og rettidige tilbagemeldinger til borgerne

Som beskrevet fylder manglende opfølgning og lang sagsbehandlingstid fortsat meget i henvendelserne til borgerrådgiveren.

Jeg anbefaler, at administrationen fortsat har særligt fokus på at sikre hensigtsmæssige og opdaterede procedurer/retningslinjer for opfølgning og rettidige tilbagemeldinger. Rettidig skal i denne sammenhæng forstås som i overensstemmelse med de konkrete aftaler, der er indgået med borgeren samt de vedtagne servicemål.

Samtidig er disse procedurer kun virksomme, hvis de faktisk efterleves, så fokus bør samtidig være på at sikre, at procedurer og retningslinjer faktisk følges.

Når borgeren får oplevelsen af, at der kun følges op, når de selv rykker, påvirker det deres tillid til deres sagsbehandler/rådgiver.

Når borgeren derimod oplever, at deres sagsbehandler/rådgiver af sig selv følger op og sender opdateringer om sagen – og vender tilbage som aftalt – betrykker det den enkelte i at deres sag er i gode hænder.

2) At der sættes fokus på afgørelsesbegrebet med henblik på at sikre korrekt håndtering heraf, herunder fyldestgørende begrundelser

Det er forbundet med selvstændige retsgarantier for borgeren, når myndighederne træffer afgørelser i sager om dem. Det er derfor afgørende for borgernes retssikkerhed at myndighederne er bevidste om, hvornår deres beslutninger og ageren reelt udgør en afgørelse.

Dette gælder særligt i forbindelse med vejledning og i dialogen med borgere om relevante løsninger. Myndigheden har vejledningspligten, hvis borger ikke har brugt rette ansøgningsprocedure eller der i øvrigt er tvivl om borgerens henvendelse skal betragtes som en ansøgning.

Derudover anbefaler jeg, at der sættes fokus på at sikre korrekte og fyldestgørende begrundelser. Jeg er bekendt med, at der i afdelingen for Ældre, Sundhed og Social allerede pågår et arbejde i forhold til begrundelse, hvilket jeg naturligvis bakker op om.

Jeg står som altid til rådighed for alle afdelinger til sparring og undervisning om afgørelsesbegrebet og begrundelser.

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.

Statistikken afspejler den aktuelle organisering, hvilket betyder, at ved sammenligning med tidligere års statistikker, skal man være opmærksom på, at afdelingerne Dagtilbud & Skole samt Ældre, Sundhed & Social tidligere bestod af to separate afdelinger.

Tabel 2: Klagepunkter fordelt efter emne og afdeling

	Borger & Arbejds- marked	Børn & Familie	Dagtilbud & Skole	Kultur, Fritid & Erhverv	Miljø & Teknik	Ældre, Sundhed & Social	Øvrige	I alt
Forvaltningsloven	10	2	10	0	0	1	0	23
Begrundelse	6	0	7	0	0	0	0	13
Partshøring	0	0	1	0	0	0	0	1
Tavshedspligt	0	0	1	0	0	0	0	1
Vejledning	4	2	1	0	0	1	0	8
Forvaltningsskik	16	13	16	1	2	11	0	59
Betjening af borgerne	1	0	0	1	0	1	0	3
Inddragelse	2	1	4	0	0	2	0	9
Koordineret indsats	2	0	0	0	0	0	0	2
Opfølgning	3	1	0	0	0	3	0	7
Orientering om sagens gang eller status	1	1	0	0	0	0	0	2
Sagsbehandlingstid og manglende svar	7	7	7	0	2	1	0	24
Venlig og hensynsfuld optræden	0	0	0	0	0	3	0	3
Åbenhed og tillid	0	3	5	0	0	0	0	8
Hjemmelsspørgsmål	4	2	3	0	0	3	0	12
Afgørelser, hovedindhold *	4	2	3	0	0	3	0	12
Opgavevaretagelse	0	0	0	0	0	2	0	2
Konkret serviceniveau	0	0	0	0	0	2	0	2
Retsgrundsætninger mv.	4	1	2	0	0	3	0	10
Sagsoplysning og oplysnings-skridt	4	1	2	0	0	3	0	10
I alt	34	18	31	1	2	20	0	106

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

Table 3: Andre henvendelser fordelt efter emne og afdeling

	Borger & Arbejds- marked	Børn & Familie	Dagtilbud & Skole	Kultur, Fritid & Erhverv	Miljø & Teknik	Ældre, Sundhed & Social	Øvrige	I alt
Andet	13	5	0	1	0	4	14	37
Anden offentligretlig lovgivning	13	5	0	1	0	4	11	34
Privatretlige spørgsmål	0	0	0	0	0	0	1	1
Punkter udenfor øvrige kategorier	0	0	0	0	0	0	2	2
Databeskyttelsesforordningen	0	2	1	0	0	0	2	5
Berigtigelse, sletning eller blokering	0	1	0	0	0	0	1	2
Indsigtsret	0	1	0	0	0	0	0	1
Oplysningspligt	0	0	1	0	0	0	0	1
Videregivelse af personoplysninger	0	0	0	0	0	0	1	1
Forvaltningsloven	5	7	0	1	1	4	2	20
Begrundelse	1	2	0	0	0	0	0	3
Klagevejledning	0	4	0	0	0	2	0	6
Krav om identifikation, sikring af endelighed og ægthed m.v.	0	0	0	1	0	0	0	1
Partsaktindsigt	2	1	0	0	0	1	0	4
Partshøring	0	0	0	0	0	0	1	1
Repræsentation	0	0	0	0	0	0	1	1
Vejledning	2	0	0	0	1	1	0	4
Forvaltningsskik	7	3	5	0	0	6	1	22
Betjening af borgerne	2	1	0	0	0	4	0	7
Inddragelse	1	1	0	0	0	0	0	2
Koordineret indsats	1	0	0	0	0	0	0	1
Opfølgning	1	0	0	0	0	1	0	2
Orientering om sagens gang eller status	0	0	1	0	0	0	0	1
Sagsbehandlingstid og manglende svar	1	1	2	0	0	0	0	4
Sprogbrug, klarhed mv.	0	0	1	0	0	0	1	2
Venlig og hensynsfuld optræden	1	0	0	0	0	0	0	1
Åbenhed og tillid	0	0	1	0	0	1	0	2
Hjemmelsspørgsmål	1	0	0	0	0	0	0	1
Afgørelser, hovedindhold	1	0	0	0	0	0	0	1
Opgavevaretagelse	11	4	0	0	3	10	0	28
Generelle serviceniveau	11	1	0	0	1	2	0	15
Konkret serviceniveau	0	3	0	0	2	8	0	13
Retsgrundsætninger mv.	1	0	0	0	1	1	0	3
Frister	0	0	0	0	1	0	0	1
Sagsbehandlerskifte	1	0	0	0	0	1	0	2
I alt	38	21	6	2	5	25	19	116

Bilag 2: Klagesager fra Ankestyrelsen

Nedenfor opsummeres de afgørelser fra Ankestyrelsen og Klagenævnet for Specialundervisning (herefter omtalt samlet som 'Ankestyrelsen'), som jeg har modtaget kopi af i beretningsperioden. 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.

I maj 2024 og oktober 2023 har forvaltningen forelagt kommunalbestyrelsen særskilte opgørelser over udfaldet af kommunens

klagesager hos Ankestyrelsen, herunder andelen af omgørelser.

Som det fremgår af tabel 4 nedenfor, har Ankestyrelsen haft bemærkninger til sagsbehandlingen i over halvdelen af sagerne (55 af 100 sager).

I tabel 5 har jeg grupperet Ankestyrelsens bemærkninger i relevante temaer. Bemærkningerne i forhold til sagsbehandlingstiden angår i alle sager genvurderingen ifm. klage.

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

	Uden bemærkninger	Med bemærkninger	Klage afvist	Sager i alt
Børn & Familie	11	9	1	21
Borger & Arbejdsmarked	22	22	1	45
Ældre, Sundhed & Social	10	23	0	33
Dagtilbud & Skole	0	1	0	1
I alt	43	55	2	100

Tabel 5: Oversigt over temaet for Ankestyrelsens bemærkninger i klagesagsafgørelser

	Utilstrækkelig begrundelse	Utilstrækkelig sagsoplysning	Sagsbehandlingstid	Vejledningspligt	Hjemmel
Børn & Familie	8	5	0	0	1
Borger & Arbejdsmarked	9	9	2	1	7**
Ældre, Sundhed & Social	18 *	6	15 *	0	1
Dagtilbud & Skole	1	0	0	0	0
I alt	36	20	17	1	8

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

*heraf 14 vedr. ændret serviceniveau for hjemmepleje

** delegation af afgørelseskompetence

Bilag 3

Nærmere regler for Borgerrådgiveren i Albertslund Kommune

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.

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.³
- 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

³ 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.

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 tilkendegives af borgeren – vil lægge til grund, at borgeren dermed har **samtykket i, at Borgerrådgiveren kan indhente fornødne oplysninger og relevant materiale fra forvaltningen** for at kunne behandle sagen bedst muligt⁴.

Forvaltningen er på den baggrund herefter forpligtet til at udlevere relevante oplysninger og materiale vedrørende sagen til Borgerrådgiveren. Dette gælder også oplysninger, som er belagt med tavshedspligt.

Borgerrådgiveren kan til brug for sin undersøgelse anmode forvaltningen om at afgive en skriftlig udtalelse om sagen inden for en nærmere fastsat frist på typisk 3 uger.

Borgerrådgiveren sørger for, at der foreligger fuldmagt i sager, hvor en borger lader sig repræsentere af andre, hvis en sådan fuldmagt normalt anses for påkrævet. Borgerrådgiveren kan i øvrigt efter konkret vurdering bede borgeren om skriftligt at bekræfte, at der gives samtykke til indhentning af oplysninger.

Borgerrådgiveren 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.

Borgerrådgiveren kan **udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde** ved at udtale:

- Kritik

⁴ Borgerrådgiveren afleder sin kompetence direkte fra Kommunalbestyrelsen og er således en del af Albertslund Kommunen som forvaltningsmyndighed uanset den uafhængige indplacering i forhold til forvaltning og Borgmester. Der kan indfortolkes et samtykke til indhentelse af fornødne oplysninger, når borgere klager til Borgerrådgiveren over forvaltningens behandling af deres sag, på samme måde som der i forhold til klager over ansøgningssager oftest indfortolkes et samtykke efter forvaltningslovens § 29, stk. 2, nr. 1, forudsat at klagen er indgivet af den, der også oprindeligt har rejst sagen ved ansøgning. Der gælder ikke efter forvaltningslovens § 29 krav om skriftlighed. Der henvises forudsætningsvist til "Forvaltningsloven 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 Borgerrådgiveren og forvaltningen, hvor begge enheder har pligt til at sørge for, at der kun videregives sagligt relevante oplysninger i de konkrete sager.

- Komme med forslag,
- anbefalinger eller
- henstillinger til forvaltningen.

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

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

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

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

Eventuelle klager over Borgerrådgiveren som funktion eller person behandles af Kommunalbestyrelsen. Sagens forberedelse tilrettelægges af chefen for Økonomi og Stab.



BORGERRÅDGIVEREN
Nordmarks Allé 1
2620 Albertslund

40 35 72 24
borgerraadgiver@albertslund.dk



Albertslund Kommune