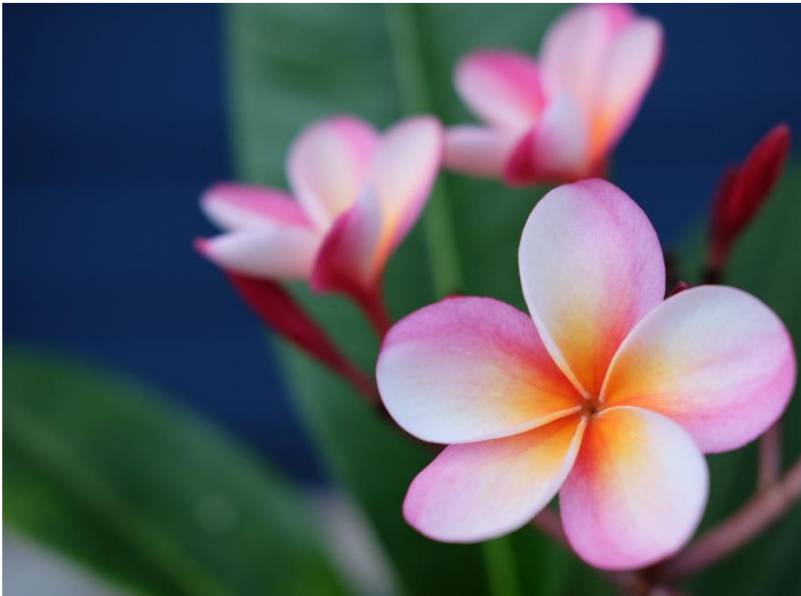


2024

Borgerrådgivers beretning



Slagelse Kommune
Borgerrådgivningen

Årsberetning 2024

Indholdsfortegnelse

Forord	side	2
Om Borgerrådgiverfunktionen	side	3
Opfølgning på årsberetningen for 2023	side	4
Aktiviteter i 2024	side	5
Tal og fakta for 2024	side	6
De centrale temaer og anbefalinger	side	9
De enkelte centre	side	13
Bilag		
1. Hvad drejer henvendelserne sig om?	Side	17
2. Klagepunkter for forvaltningerne samlet 2024	side	18
3. Arbejdsmarked, Rådgivning og Integration, klagepunkter	side	19
4. Handicap og psykiatri, klagepunkter	side	20
5. Sundhed og ældre, klagepunkter	side	20
6. Teknik, Plan og Erhverv, klagepunkter	side	21
7. Børn og Unge, klagepunkter	side	21
8. Ungeenheden, klagepunkter	side	22
9. Skole- og dagtilbud, klagepunkter	side	22
10. Kultur, Fritid og Borgerservice, klagepunkter	side	23
11. Kommunale Ejendomme, klagepunkter	side	23
12. Økonomi, Digitalisering og HR	side	24
13. Andet	side	24
14. Vedtægt for borgerrådgivningen	side	25

Forord

Dette er årsberetningen for 2024 fra Borgerrådgiver i Slagelse Kommune. Det har været et travlt år, med 460 henvendelser i 2024, og det betyder, at aktiviteten har været på samme niveau som 2023, hvor der var 464 henvendelser. Set i forhold til, hvor mange sager der behandles hver dag i Slagelse Kommune, er det ikke mange, men det giver de borgere, der har brug for hjælp, en mulighed for at få det. Og det giver ofte et fingerpeg om, hvor der er mulighed for at forbedre indsatsen i forvaltningens arbejde i forhold til borgerne.

Borgerrådgivningen er fortsat normeret med 2, så vi er både borgerrådgiveren og en socialfaglig medarbejder. Dette betyder, at vi kan deltage i en del borgermøder, og det er min oplevelse, at både borgere og forvaltningen sætter pris på det.

Der er enkelte centre, der har få eller ingen sager, og der er centre, særligt på velfærdsområdet, der har mange sager, og det afspejler kompleksiteten i de kommunale opgaver. Der har været et godt samarbejde mellem borgerrådgivningen og de enkelte centre med stor åbenhed og tillid.

I beretningen følger jeg op på evalueringen af beretningen for 2023, jeg gennemgår de centrale tal og temaer for 2024, og de aktiviteter der har været i form af sagsbehandling og undervisning.

Jeg er i løbende dialog med centrene i forvaltningen, og i forbindelse med arbejdet med beretningen for 2024 har jeg haft møder med de respektive centres ledelse, hvor vi har gennemgået tallene og temaerne for centret.

Meta Fuglsang
Borgerrådgiver

Om Borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgivningen kan kontaktes:

På rådhuset i Slagelse, Rådhuspladsen 11, 2. sal

På telefon 58 57 44 86

Telefontid mandag-onsdag kl. 9-13 og torsdag kl. 9-16

Via Slagelse Kommunes hjemmeside <https://www.slagelse.dk/da/om-kommunen/kontakt/faa-hjaelp-af-borgerraadgiveren/>

Via borgerrådgivningens mail: borgerraadgiveren@slagelse.dk

Ved personlig henvendelse

Mandag-onsdag kl. 9-15 og torsdag kl. 9-16

Borgerrådgiver arbejder ud fra den vedtægt, som Byrådet har besluttet skal gælde for borgerrådgiverfunktionen. Vedtægten er taget med som **bilag 14**. Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Slagelse Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Det er ikke alt som borgerrådgiveren kan hjælpe med. Borgerrådgivningen kan hjælpe med at forstå afgørelser og breve, hjælp med at klage over afgørelser eller sagsbehandling, finde ud af, hvem der behandler en sag, få vejledning om, hvor du som borger skal henvende dig, og komme med forslag til, hvordan Slagelse kommune kan forbedre sagsbehandlingen.

På kommunens hjemmeside er der etableret en side om borgerrådgiveren med oplysninger om, hvad borgerrådgiveren kan hjælpe med og med praktiske oplysninger om åbningstider, mailadresse, telefonnummer, adresse osv.

Borgerrådgiver kan vælge at gennemføre undersøgelser på baggrund af konkrete sager, hvis der formodes at der foreligger et principielt aspekt, eller der må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Link: <https://www.slagelse.dk/da/om-kommunen/kontakt/faa-hjaelp-af-borgerraadgiveren/>

Henvendelserne sker både telefonisk, via mail og via kontaktformular på Slagelse kommunes hjemmeside. En stor del af henvendelserne afsluttes telefonisk. I en del sager aftales et møde med borgeren. Borgeren har her 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. På denne måde bidrager borgerrådgiveren også til opfyldelse af kommunens lovbestemte vejledningsforpligtelse.

Borgerrådgiver kan også deltage i møder som en neutral deltager, enten fordi der er et højt konfliktniveau, eller fordi borgeren er utryk ved mødet.

Opfølgning på Årsberetning for 2023

I beretningen for 2023 skrev jeg om 3 temaer:

- Sammenhængende sagsbehandling og helhedsvurdering
- Særlige grupper af borgere og deres retssikkerhed
- Manglende fremdrift i sagerne

Helt generelt oplever jeg, at forvaltningen er lydhør overfor de anbefalinger og bemærkninger jeg har, og at der arbejdes systematisk med det.

Jeg kan se, at der i forvaltningen bliver taget fat på udfordringerne med den helhedsorienterede sagsbehandling, både i de konkrete sager og strukturelt. Der er en opmærksomhed på det, når jeg drøfter sager med centrene, og jeg ved, at der er iværksat et systematisk arbejde med at skabe sammenhængende sagsbehandling inden for især børne- og skoleområdet som betyder, at sagsarbejdet fremadrettet bliver mere helhedsorienteret.

I tidligere år har jeg haft bemærkninger til tilgængeligheden for borgerne. Det arbejdes der også fortsat med i form af fokus på telefontider og på kontakten med borgerne.

Der er stadig et tema omkring at møde borgerne som de er, med deres individuelle forudsætninger, og det har også fyldt i henvendelserne i 2024. Jeg vil komme tilbage til det i beskrivelsen af temaerne for 2024.

Sagsbehandlingstid er stadig en udfordring, som det kan ses på statistikkerne også i 2024. Det dækker både over lang tid, og over de situationer hvor der ikke tages de sagsbehandlingsskridt der skal til, for at en sag kan behandles.

Aktiviteter i borgerrådgivningen i 2024

Ud over arbejdet med at varetage de henvendelser, der kommer fra borgerne, så er der en række andre aktiviteter i borgerrådgivningen. Dels de interne for borgerrådgivningen, fx uddannelse og netværk, og dels undervisning og sparring med forvaltningen og i begrænset omfang kontakt med eksterne samarbejdspartnere.

Borgerrådgivernetværk og årsmøde

Borgerrådgivningen i Slagelse Kommune er en del af det samlede netværk for borgerrådgiverne i kommunerne i Danmark. Netværket er opdelt i årsmødet, som er en aktivitet for hele landet, Øst- og vest-netværkene, som afholder 2 møder om året, og de lokale netværk, hvor 6-8 kommuner mødes i hver gruppe. Netværket er dels en mulighed for at sparre og hjælpe hinanden med de problematikker, der er en del af arbejdet, og en mulighed for at arrangere oplæg og workshops som fælles undervisning og videndeling.

I 2024 begyndte borgerrådgivningen i Slagelse også at deltage i professionel gruppesupervision, og det har vist sig at være en god hjælp til at håndtere de arbejdsvilkår, der er i vores job.

Undervisning og sparring med forvaltningen

I 2022 blev det besluttet at sætte et forløb i gang med undervisning i grundlæggende forvaltningsret. Det skete på baggrund af en anbefaling fra den daværende borgerrådgiver. Konkret blev der afholdt et forløb med undervisning af nye medarbejdere. Det var en succes, og i 2023 blev det besluttet, at der skulle etableres et undervisningsforløb til alle centre, som indeholdt dels grundlæggende forvaltningsret, dels procesretfærdighed og myndighedsrollen. Den sidste del er begrundet i et ønske om, at der skulle være en større fælles forståelse i den samlede forvaltning omkring, hvordan Slagelse Kommune møder borgerne, og få et fælles sprog for det. Det blev besluttet, at undervisningen skulle afvikles i alle centre, i første omgang for alle ledergrupperne, og hvert center skulle herefter beslutte, hvordan der skulle arbejdes videre med det. Undervisningen skulle gennemføres af en jurist fra ledelsessekretariatet og mig som borgerrådgiver sammen, men på grund af jobskifte har opgaven stort set ligget hos mig.

Gennem 2023 og 2024 har jeg været hos alle centre, undtagen Kommunale Ejendomme, med oplæg for ledelsen af centret. Alle centre har taget godt imod det, og der var været stor interesse for det borgerperspektiv, som procesretfærdighed tager udgangspunkt i. De respektive centre har taget stilling til, hvordan der videre skulle undervises i deres center, og jeg har derfor været ude i en del leder- og medarbejdergrupper med oplægget. Det drejer sig fx om alle skole- og dagtilbudsledere, virksomhedsledere inden for Handicap og Psykiatri, myndighedssagsbehandlere inden for det sociale område for voksne og for børn, de 3 teams i Teknik, Plan og Erhverv m.fl.

Jeg har oplevet positiv feedback på oplæggene. Der er stor interesse i forvaltningen for at arbejde med myndighedsrollen og opgaven med kommunikation og det gode myndighedsarbejde med borgerne. Personligt har jeg set, at mine oplæg ændrer sig lidt over tid, fordi jeg har brugt den feedback der har været på de respektive undervisningsgange til at vægte oplægget en smule anderledes, eller tage flere nuancer ind. Det har været en lang dialog med centrene, der har givet mig stof til eftertanke som borgerrådgiver, og nogle rigtig gode dialoger med forvaltningen bredt set. Den feedback, som jeg får fra deltagerne, er positiv, og det er med til at give en fælles referenceramme, når vi senere skal snakke problemer og sagshåndtering.

Den oprindelige opgave er afsluttet nu. Jeg fortsætter med at holde oplæg for de forvaltninger og medarbejdergrupper, der efterspørger det, og jeg stiller mig til rådighed for oplæg om de emner, som man måtte finde relevante i relation til borgerkontakt.

En refleksion i forhold til de sager, jeg ser som borgerrådgiver:

Der sker selvfølgelig sagsbehandlingsfejl i nogle af de mange sager, der behandles i Slagelse Kommunes forvaltning. Nogle af dem er alvorlige. Men for rigtig mange af de henvendelser, vi får i borgerrådgivningen, gælder det, at problematikken direkte eller indirekte omhandler kvaliteten af kontakten mellem forvaltning og borger. Det drejer sig om

- kvaliteten af den vejledning, som borgerne oplever at få,
- undersøgelsen af sagen, dvs udførelsen af den forvaltningsretlige undersøgelsespligt,
- helhedsvurderingen af en sag, der kræver at man som forvaltning spørger ind til sagen lidt bredere,
- dialogen omkring sagsbehandlingstid, altså en forventningsafstemning,
- kvaliteten af de samtaler man som sagsbehandler har med en borger i et sagsforløb, primært forpligtelsen til at skabe tillid til den offentlige sagsbehandling.

Det er emner, som både jeg og forvaltningen er optaget af, og som har fået plads i undervisningsforløbene i 2023-24.

Derudover har jeg holdt oplæg om vejledningspligten og nogle mindre oplæg efter ønske fra forvaltningerne.

I løbet af 2024 har jeg været i kontakt med retshjælpen i Varmestuen, for at udveksle viden om, hvilke tilbud vi hver især har til udsatte borgere.

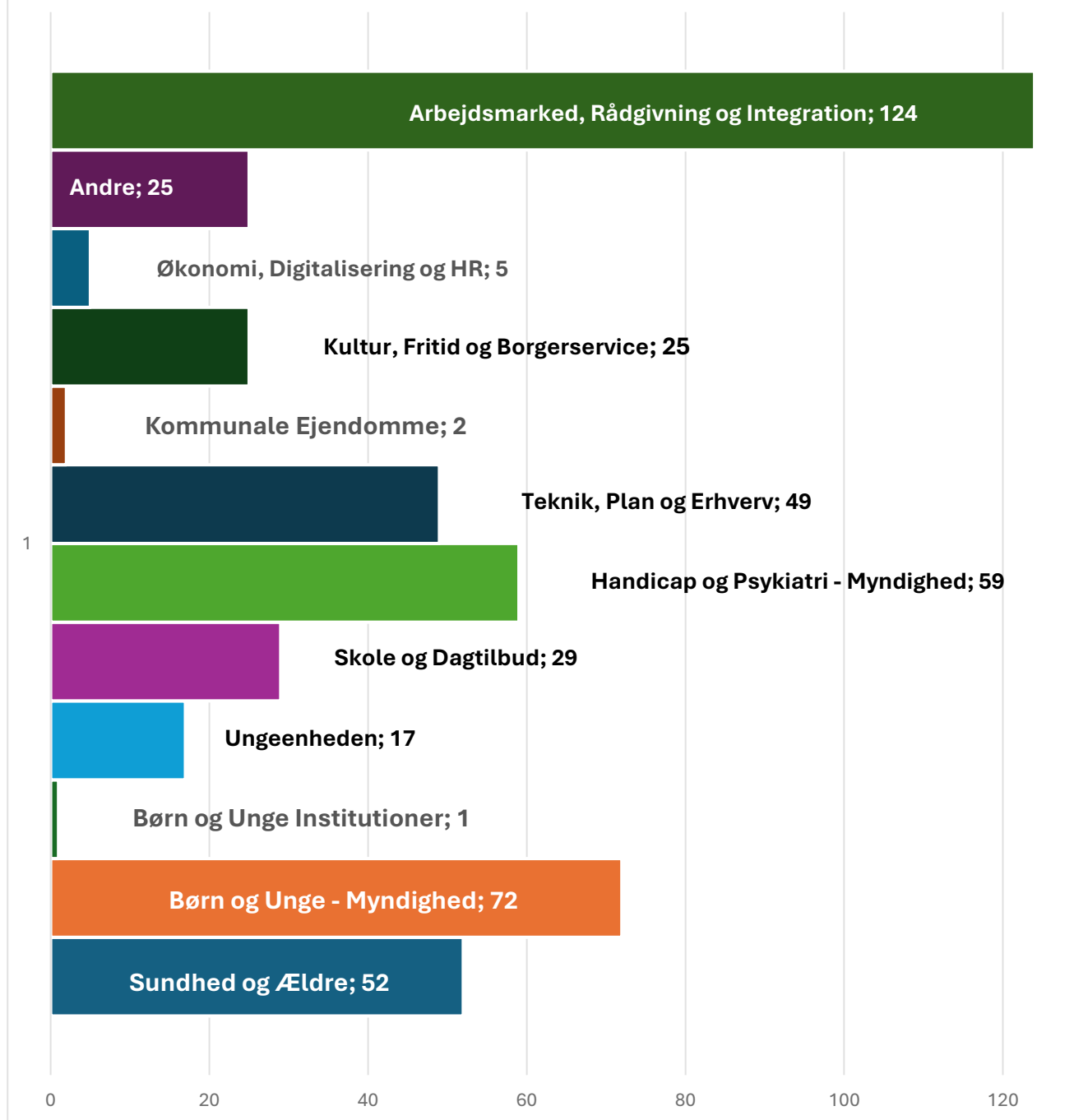
Tal og fakta for 2024

Der har været et stigende antal henvendelser til Borgerrådgivningen over årene. Senest satte 2023 rekord med en stigning i antal henvendelser fra 330 i 2022 til 464 i 2023. I 2024 har der været 460 henvendelser, det vil sige samme niveau som 2023.

De enkelte sager er meget forskellige i grad af alvorlighed, og mange sager ender med at borgerrådgivningen vejleder borger. Der er ikke en forholdsæssig sammenhæng mellem antallet af sager i centrene og antallet af fejl eller graden af alvor i de fejl, der findes i nogle af sagerne.

I borgerrådgivningen tager vi os af den enkelte sag, og i de situationer, hvor der kan være et strukturelt problem, eller hvis der over en periode er flere sager med samme problemstilling, så ser vi på, om der er et generelt problem. Det sker ved henvendelse til centret, enten centerchef eller en anden leder.

Antal henvendelser fordelt på centrene



Hvilke klagepunkter handler henvendelserne om?

Først vil jeg kort skitsere, hvordan vi registrerer klagepunkter.

Alle henvendelser registreres efter, hvilken type henvendelse det er. Det kan være en vejvisning, en klage over en afgørelse etc. Fordelingen for 2024 kan ses på **bilag 1**.

Desuden registreres det, hvilke klagepunkter det drejer sig om. Der kan være henvendelser, hvor der ikke er klagepunkter, fx ved vejvisning eller vejledning, eller der kan være et eller flere klagepunkter på den enkelte sag. Det er det problem, som borgeren kommer med, der bestemmer hvordan det registreres. Hvis vi i mødet med borgeren kan høre, at der er andre klagepunkter, der aktuelt er relevante for borgerens retssikkerhed, så registreres de også, men vi leder ikke efter sagsbehandlingsfejl.

Oversigten over klagepunkter i 2024 kan ses som **bilag 2**.

Da jeg gik i gang med at forberede beretningen, og se nærmere på de statistikker, vi laver, så forventede jeg, at de klagepunkter, der omhandler manglende helhedsvurdering og manglende koordinering, ville fylde meget, nok fordi, det er de komplekse sager, der fylder mest i hukommelsen. Det gør de ikke, det er stadig sagsbehandlingstid og mangelfuld vejledning, der fylder mest. Formentlig fordi borgerne søger hjælp når de selv har prøvet, men stadig synes der går for lang tid, og der er ting i sagsbehandlingen de ikke umiddelbart forstår. Men borgers henvendelse kan vise sig at omhandle andre problemer også.

Den lange sagsbehandlingstid kan skyldes travlhed og knaphed på ressourcer. Det er i nogle tilfælde problemer med at få de nødvendige oplysninger, eller det kan være strukturelle problemer, fx i sager, der skal fra en forvaltning til en anden, fx overgang fra barn til voksen. Forvaltningsretligt er det et krav, at sagerne behandles så hurtigt som muligt uanset vilkårene.

Under lang sagsbehandlingstid ligger der ofte andre forvaltningsretlige problematikker, fx at der ikke er en tydelig arbejdsgang der sikrer, at alle henvendelser besvares, eller at der går tid med at indhente oplysninger til behandling af en ansøgning.

Jeg har haft et særligt fokus på vejledningspligten i 2024. Vejledningspligten starter med den helt generelle pligt til at vejlede borgerne, og det sker primært gennem Slagelse Kommunes hjemmeside. Den indeholder mange oplysninger og adgang til kontakt med forvaltningen. Nogle borgere har svært ved at bruge den. Der er ofte mange "klik" ind til de relevante oplysninger, og nogle brugere giver op efter de første 2 klik. Det betyder, at selvom der er givet mange, relevante oplysninger, allerede på hjemmesiden, så er der nogle borgere, der skal have samme vejledning personligt.

De henvendelser, hvor jeg oftest oplever, at vejledningen giver problemer, er dels forventningsafstemningen med borgerne om sagsforløbet og sagsbehandlingstid, og dels den vejledning, der går på tværs af centre og afdelinger. Vejledningspligten indebærer, at man som medarbejder skal hjælpe en borger videre til den relevante afdeling, og sikre sig at borgere selv kan det. Ellers skal man kontakte den relevante afdeling og give borgerens oplysninger videre, eller på anden måde sikre sig, at borgeren kommer det rigtige sted hen. Vejledningspligt er også at hjælpe med at udfylde blanketter, hvis det er nødvendigt.

Jeg ved, at nogle afdelinger med meget borgerkontakt gør rigtig meget umagen med at gøre det godt, men der er stadig et generelt potentiale til at hjælpe borgerne.

De centrale temaer og anbefalinger

Det centrale, overordnede tema for dette års beretning, tager udgangspunkt i min refleksion i forbindelse med undervisningen, som jeg beskrev det ovenfor.

Men for rigtig mange af de henvendelser, vi får i borgerrådgivningen, gælder det, at problematikken direkte eller indirekte omhandler kvaliteten af kontakten mellem forvaltning og borger. Det drejer sig om kvaliteten af den vejledning, som borgerne oplever at få, det drejer sig om undersøgelsen af sagen, dvs udførelsen af den forvaltningsretlige undersøgelsespligt, det drejer sig om helhedsvurderingen af en sag, der kræver at man som forvaltning spørger ind til sagen lidt bredere, det drejer sig om dialogen omkring sagsbehandlingstid, altså en forventningsafstemning, og det drejer sig om kvaliteten af de samtaler man som sagsbehandler har med en borger i et sagsforløb, primært forpligtelsen til at skabe tillid til den offentlige sagsbehandling.

Jeg har taget nogle eksempler med, der viser de problematikker, som jeg ser i kontakten mellem borger og forvaltning, for at gøre det så konkret som muligt.

Eksempel:

En familie med to børn med problematikker relateret til autisme er indkaldt til et netværksmøde vedrørende det ældste barn. Barnet er 17 år, på vej mellem barn og voksen-sagsbehandling. Barnet deltager under mødets første del. Jeg er med som borgerrådgiver.

Mødet indledes med, at den enkelte medarbejder fra de forskellige afdelinger og centre, der er involveret, fortæller lidt om deres status og hvad de kan tilbyde. Pigen og forældrene spørger så, hvad de kan gøre for hende. Først undervejs i mødet begyndte medarbejderne at snakke sammen om, hvad der kunne ske på tværs af afdelingerne.

Min oplevelse er, at alle har gjort det, de skulle, de har sagsbehandlet. Men familien oplever ikke at de er blevet hørt eller vejledt. Det, de havde brug for, var at der var nogen der tog ansvaret for at forklare helheden for dem, og koordinere indsatsen. Familien oplever, som mange andre borgere, at de får ansvaret for at der sker noget, og for at de forskellige afdelinger taler sammen.

Eksempel:

En mor til en ung på 17 år med autisme, på vej fra barn til voksen, havde bedt om et dialogmøde med ungeenheden. Jeg var med som borgerrådgiver. Udfordringen for familien var, at der var en lang sagsbehandlingstid, og nogle skridt i sagen var taget med meget kort varsel i forhold til, at de kunne indrette sig på det, og til at moren kunne støtte sønnen så godt som muligt.

På mødet forklarede moren de to væsentlige problemstillinger for hende som mor og for sønnen. Når der ikke skete noget, som de kunne forberede sønnen på, så fik han det dårligere. En sagsbehandler kan godt arbejde med, at ting tager tid og vi skal nok nå det. Men når man har særlige behov, så er det en situation der gør det svært for sønnen at være i sin hverdag. Og derudover, så fortalte moren, at hun bliver mødt som en ny borger, en ny sag, med en forventning om at vi starter på en frisk i samarbejdet, når sagen overgår til en ny afdeling eller medarbejder. Men som hun sagde, "jeg har været i systemet i 15 år, jeg er ikke en ny borger, der starter forfra i et tillidsfuldt samarbejde, jeg har kæmpet i 15 år. Så jeg er slidt".

Forvaltningen mener det godt når de lægger op til, at nu starter vi på en frisk. Virkeligheden for familierne er, at de enkelte medarbejdere og afdelinger glider sammen i en lang proces, måske over adskillige år, hvor de står over for Slagelse Kommune. I den bedste af alle verdener er der sømløse overgange mellem afdelinger, skiftende medarbejdere og skiftende lovgivning, og det tætteste man kan komme det i virkeligheden er nok, at der er en opmærksomhed på helheden for borgeren, så der tales ind i det, og at der arbejdes med overgangene.

Jeg ved, at der arbejdes på overgange, fx barn til voksen, og på samarbejde fx mellem skole/dagtilbud og det sociale børneområde, og at der således arbejdes på at få en sammenhængene indsats for borgerne.

Eksempel:

En mor er bekymret for sit barn, og hun oplever, at der er brug for en særlig indsats i skolen. Hun ønsker, at der laves en PPV, og at barnet udredes for ADHD. Hun kommer til borgerrådgivningen efter flere års oplevelse af, at hun ikke bliver hørt og forstået. Der aftales et møde med forvaltningen, hvor hun får forklaret hele regelsættet omkring adgang til at få lavet en PPV og sammenhængen med skoletilbud. Efter mødet siger hun til mig, hvorfor fortalte de mig ikke det her med det samme, så jeg forstod sammenhængen.

Denne case er et ud af mange eksempler på, at borgere ikke oplever at de får en samlet og fyldestgørende vejledning, med en tydelig forventningsafstemning omkring regler og tidsrammer. Selvom der gives en konkret vejledning, her og nu, så giver det ikke et overblik for borgeren.

I nogle sammenhænge har jeg talt med forvaltningerne om, at borgere ofte har brug for både det lange og det korte lys. De har brug for en vejledning om hele det sagsforløb man kan vente, og vejledning om hvor vi er henne lige nu.

I nogle sager handler det også om, at den enkelte medarbejder, der møder borgeren, ikke nødvendigvis kender til alle regler og procedurer, men skal være opmærksom på, hvornår der skal henvises til andre, eller man selv som medarbejder skal undersøge tingene. Det gælder om kendskabet til andre myndighedsafdelinger, og det gælder ikke mindst hvis man selv arbejder med faktisk forvaltningsvirksomhed, fx undervisning eller pleje, og skal vejlede om myndighedsarbejde.

Eksempel:

En borger har været i et langt forløb med Teknisk forvaltning omkring en nabo, der driver virksomhed. Borgeren beder om at få vejledning om, hvilket niveau af aktivitet han skal acceptere af en virksomhed i form af trafik, larm og lys. Han får at vide, at det kan man ikke vejlede om.

Da borgeren kontakter mig, laver jeg en simpel google-søgning, der får oplysninger omkring retningslinjer for støj og andre gener. Det er muligt, at man ikke konkret kan vejlede om, hvad borger skal tåle, men man skal vejlede så godt man kan. Pligt til at vejlede rækker ud over at behandle en ansøgning. Forvaltningen skal vejlede om de opgaver, som de er ansvarlige for.

Når jeg underviser om vejledningspligt sætter jeg det på spidsen, og siger at man har vejledt, når borgeren har forstået. Det er selvfølgelig ikke altid muligt, men det er idealet, som man må have som udgangspunkt.

Eksempel:

En mor, der har et barn, der er anbragt uden for hjemmet, henvender sig til mig. Hun oplever, at sagsbehandlerne ikke tror på hende, og at der er forkerte oplysninger i sagen, som giver et forkert billede af hende og hendes evner som mor. Når hun klager over det, og når hun deltager i møder med sagsbehandler, så bliver hun frustreret og vred. Det reagerer sagsbehandler på, og så bliver samtalen svær.

Dette eksempel dækker over flere sager, der har samme mønstre. Som borger i følsomme sager er man optaget af at få alle de rigtige oplysninger med i sagen. Man ved ofte ikke helt, hvilke fakta der bestemmer, fx at barnet ikke kan bo hjemme, eller at man kan/ikke kan få en bestemt foranstaltning eller ydelse. Så alt bliver vigtigt. Som sagsbehandler ved man, at det ikke er alle fakta der er afgørende, men det kan være svært at forklare, præcis hvad der er afgørende, og også at give plads til de andre oplysninger, som en borger gerne vil bidrage med. Når samtalen så bliver svær, så bliver det til en konfliktfyldt relation, tilliden bliver brudt og både borger og medarbejder synes det er svært at kommunikere.

Jeg har talt en del i løbet af 2024 om at kunne stille sig i borgers sko, og se virkeligheden derfra. Jeg tror, at man som myndighed kan blive bange for, at man så giver borger ret, altså skaber en forventning om, at så kan borgerne få det, de søger om, eller man mister grebet om sagsbehandlingen. Det kræver tillid til sin egen

faglighed at give plads til at snakke videre end nødvendigt. Men ofte har borger brug for det.

Rent forvaltningsretligt, så er borgers oplysninger og ønsker altid relevante i en sag. Det gælder i undersøgelsespligten, altså pligten til at få alle hjørner af en sag belyst. Det gælder fordi der er pligt til at inddrage borger i egen sag. Det gælder vejledningspligten, hvor der er pligt til at kunne vejlede bredt på de områder, som borger kan være omfattet af. Det gælder også, fordi der er en forvaltningsretlig pligt til at sagsbehandle på en måde, der er egnet til at skabe tillid til den offentlige sektor.

Rent sagsbehandlingsmæssigt, så er der tidsøkonomi i at få en sag rigtigt oplyst så snart som muligt, og i at borger ikke føler det nødvendigt at rykke for sagsbehandling eller skrive supplerende mails vedrørende sagsoplysningen.

Endelig betyder det rent menneskeligt, at borgerne føler sig mødt og respekterede, og jeg tænker at det giver et bedre arbejdsmiljø i forvaltningen, at den enkelte medarbejder oplever et godt samarbejde med borgerne.

Anbefalinger:

- At der arbejdes videre med at sikre kontinuitet i sagsbehandlingen på tværs af centre og medarbejdere, så borger ikke oplever at de selv står med ansvaret for at koordinere sagsbehandlingen eller få kontakt med en anden afdeling.
- At der arbejdes med at understøtte de enkelte medarbejders arbejde med kontakt med borgerne, så der sikres den bedst mulige dialog. Dette for at understøtte den forvaltningsretlige pligt til at oplyse, vejlede og inddrage borger i egen sag.

De enkelte centre

I det følgende er der knyttet nogle få kommentarer til det enkelte center. For hvert center er der et bilag med opgørelse over fordelingen af de klagepunkter, som er registreret for centret. For Børn og Families vedkommende er der to bilag, der vedrører hhv. Børn-myndighed og Ungeenheden.

Arbejdsmarked, Rådgivning og Integration (ARI) Bilag 3.

Der er en lille stigning i antallet af henvendelser vedrørende ARI. De klagepunkter, der er oftest forekommende, er mangelfuld vejledning og sagsbehandlingstid.

Borgerrådgivningen har deltaget i en række borgermøder, og oplever et godt og tillidsfuldt samarbejde med forvaltningen omkring henvendelserne.

Lovgivningen er præget af detaljerede regler og ydelser, som de fleste synes er meget lave. Det betyder, at mange af henvendelserne ikke viser sagsbehandlingsfejl, men et behov for vejledning og hjælp til at forstå systemet. Jeg plejer at beskrive opgaven som borgerrådgiver som at være systemtolk, og denne beskrivelse passer godt på arbejdet med henvendelser inden for ARIs område. Vi hjælper borger med at forstå systemet, og sommetider hjælper vi også systemet med at forstå borgeren. Dette gælder især når der er brug for at være meget konkret med regelsættet og hvad der kræves eller forventes, og også i sager, hvor borgere er meget berørte af deres situation.

Jeg har haft en konkret sag, der har ført til en undersøgelse af forløbet. De klagepunkter, som denne sag omfattede, var bl.a. neutralitet i sagsbehandling. Jeg har bedt forvaltningen om at besvare en række spørgsmål, og min anmodning om en redegørelse er behandlet grundigt af forvaltningen, og har ført til at der tages hånd om de problematikker, som sagen viste. Undersøgelsen har ikke ført til en bekymring for sagsbehandlingen generelt.

Handicap og Psykiatri (HP) Bilag 4

Antallet af henvendelser i 2024 er på samme niveau som i 2023, med en lille stigning.

Det hyppigste klagepunkt er lang sagsbehandlingstid.

I løbet af 2024 har jeg drøftet et par temaer med centret.

Det ene tema var samspillet mellem Indgangen og fx jobcentret. Jeg fik et par henvendelser, der omhandlede en oplevelse af, at når en medarbejder i jobcentret havde kontaktet Indgangen, så fik borger at vide, at de selv skulle henvende sig til Indgangen. Set fra borgerrådgiverperspektiv, så er det et spørgsmål om forvaltningens pligt til at hjælpe en borger videre, dvs at en borger i princippet skal kunne nøjes med at henvende sig ét sted, og så bliver man hjulpet videre, fx ved at en afdeling kontakter en anden afdeling, og videregiver borgers spørgsmål eller ansøgning. Temaet blev drøftet med myndighedsleder og leder af Indgangen, og praksis blev afklaret.

Et andet tema var forvaltningens brug af konsulenter. En borger henvendte sig, og fortalte, at borgers sagsbehandler ikke kendte borgers sag, fordi den var behandlet af en ekstern konsulent. Jeg kontaktede derfor forvaltningen, og fik afklaret at praksis

var i overensstemmelse med reglerne om brug af ekstern hjælp i myndighedsarbejdet.

Sundhed og Ældre (SÆ) Bilag 5

Der har været et fald i antallet af henvendelser vedrørende Sundhed og Ældre.

Det oftest forekommende klagepunkt er manglende tilgængelighed. Det omhandler i høj grad kort telefontid hvis man vil i kontakt med en visitator, og problemer med at få kontakt med medarbejdere, fx hvis man som pårørende vil give besked om at hjemmeplejen ikke skal komme en bestemt dag.

Jeg har været i dialog med centret, og jeg ved at de arbejder på forbedring af tilgængelighed med konkrete tiltag.

Teknik, Plan og Erhverv (TPE) Bilag 6

Der er et stigende antal henvendelser vedrørende TPE.

Sagsbehandlingstid er det klagepunkt, der fylder mest forholdsmæssigt (30%). Derudover er mangelfuld vejledning et klagepunkt, der går igen. Under problemet med lang sagsbehandlingstid ligger der nogle grundlæggende forvaltningsretlige temaer som korrekt sagsoprettelse og journalisering, og arbejdsgange omkring en systematisk besvarelse af henvendelser.

Jeg er i god dialog med centret, og der arbejdes med de problematikker, som er nævnt her.

Børn og Unge (BU) Bilag 7 og bilag 8

Dette center omfatter myndighedsafdelingen på børneområdet, Ungeenheden og Familiehuset (udførerdel). Vi ser ikke sager, der vedrører Familiehuset, og det vil derfor ikke blive behandlet yderligere.

Antallet af henvendelser inden for centrets område er på samme niveau som i 2023. Helt generelt har jeg ikke nogen bekymringer for den juridiske sagsbehandling. Inden for handicapområdet har der dog været nogle henvendelser, der har givet anledning til en dialog med afdelingen om sagsbehandlingen. Handicapområdet har løbende været drøftet med centret.

Ungeenheden er typisk en del af problematikken i komplekse sager, med overgang fra barn til voksen, og der arbejdes i forvaltningen med dette tema.

Skole og dagtilbud **Bilag 9**

Der er et lille antal sager inden for skole og dagtilbudsområdet i forhold til aktivitetsniveauet.

Jeg har særligt drøftet et tema med centret i 2024. Det omhandler udarbejdelse af PPV'er, og den vejledning som forældre får, når de beder om støtte til deres barn i skolen. Situationen opstår enten når et barn ikke trives, og fx ikke kommer i skole kontinuerligt, eller ikke profiterer af skolegangen, og skole og/eller forældre derfor ser på, om der skal støtte eller et særligt skoletilbud til barnet. Spørgsmålet er kommet op i borgerrådgivningen, fordi forældre ikke føler sig korrekt vejledt om mulighed for en pædagogisk-psykologisk vurdering, eller om reglerne for særlig støtte eller tilbud. Jeg har bedt om, og fået, en grundig redegørelse fra forvaltningen, og drøftet, hvordan det kan gøres korrekt.

Kultur, fritid og Borgerservice **Bilag 10**

Der er meget få sager, og ingen, der giver anledning til bekymring i borgerrådgivningen.

Kommunale ejendomme (KE) **Bilag 11**

Der er meget få sager, og ingen der giver anledning til bekymring i borgerrådgivningen.

Økonomi, Digitalisering og HR. **Bilag 12**

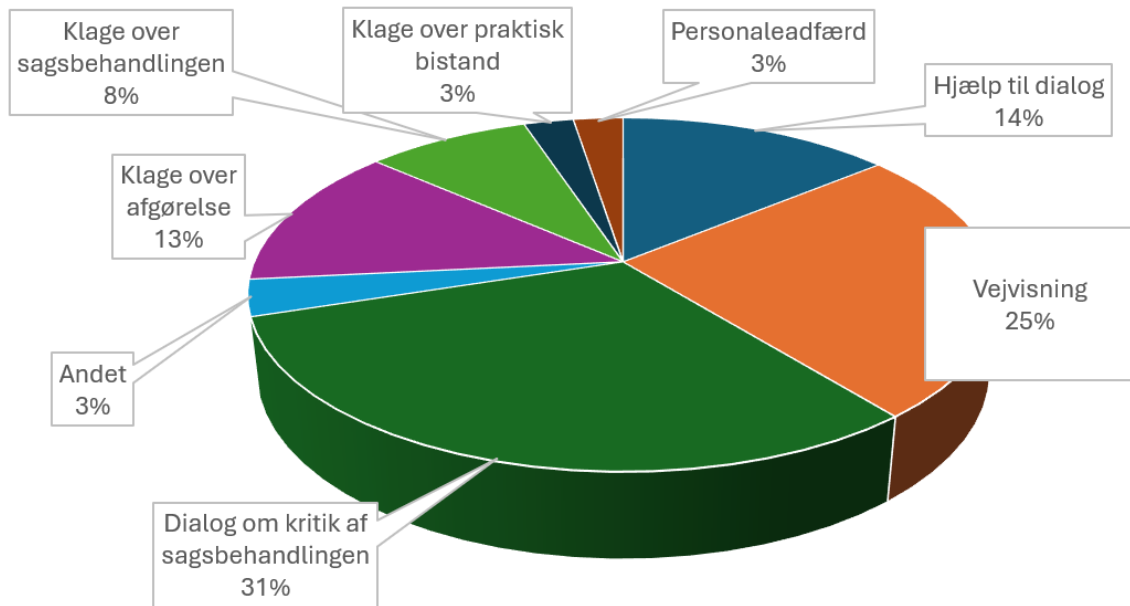
Centret er ikke rettet mod borgerbetjening, og de henvendelser, der kommer til borgerrådgivningen, omhandler forsikringsdelen ved personskade, fremsendelse af opkrævning af ejendomsskatter og spørgsmål om ansættelsessager, som ligger udenfor borgerrådgivningens område.

Andet **Bilag 13**

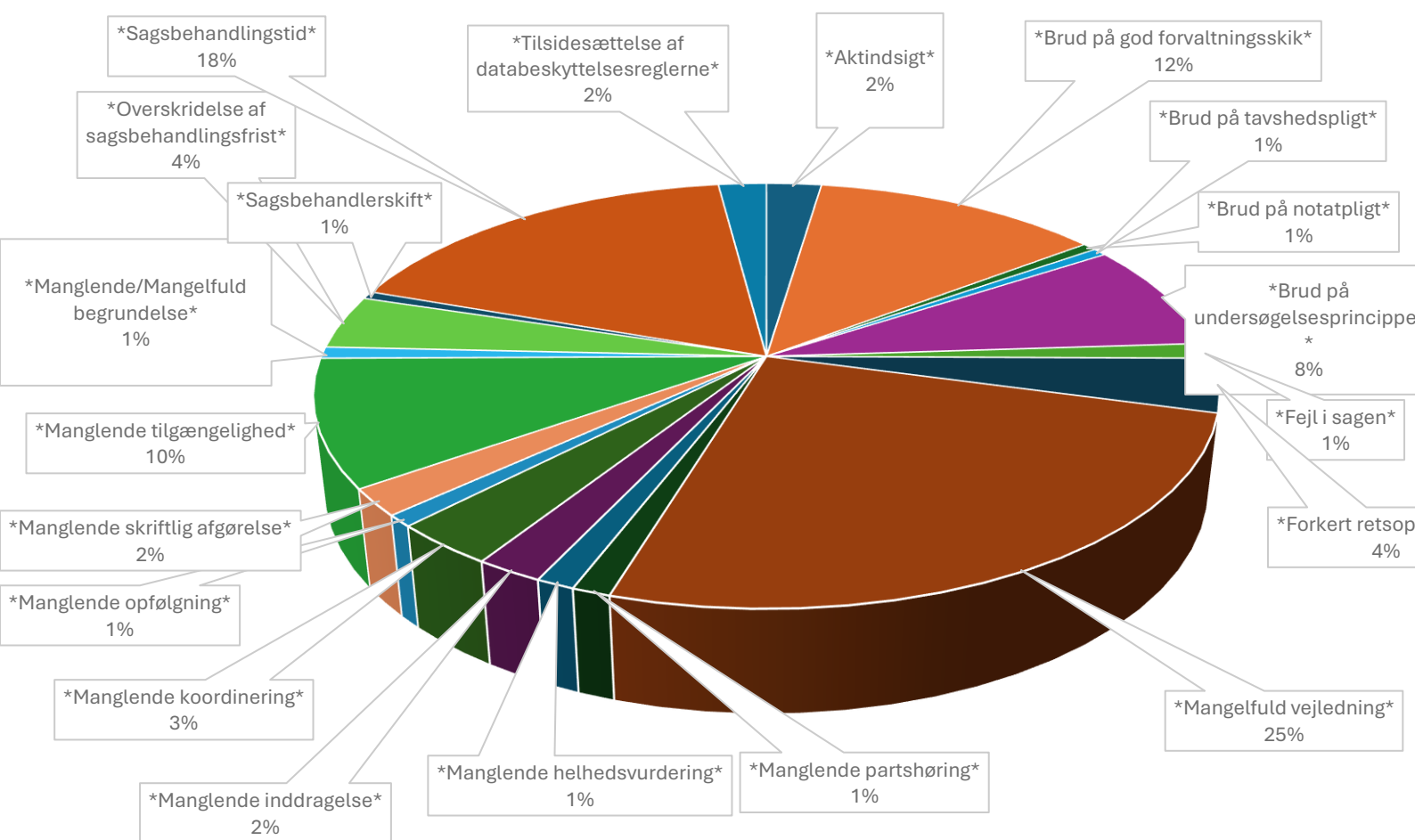
Denne gruppe af henvendelser vedrører spørgsmål, der hører til inden for andre myndighedsområder, fx det regionale område med sundhedsspørgsmål eller Udbetaling D. Fx spørgsmål om, hvor man kan klage eller få oplysninger.

Bilag:

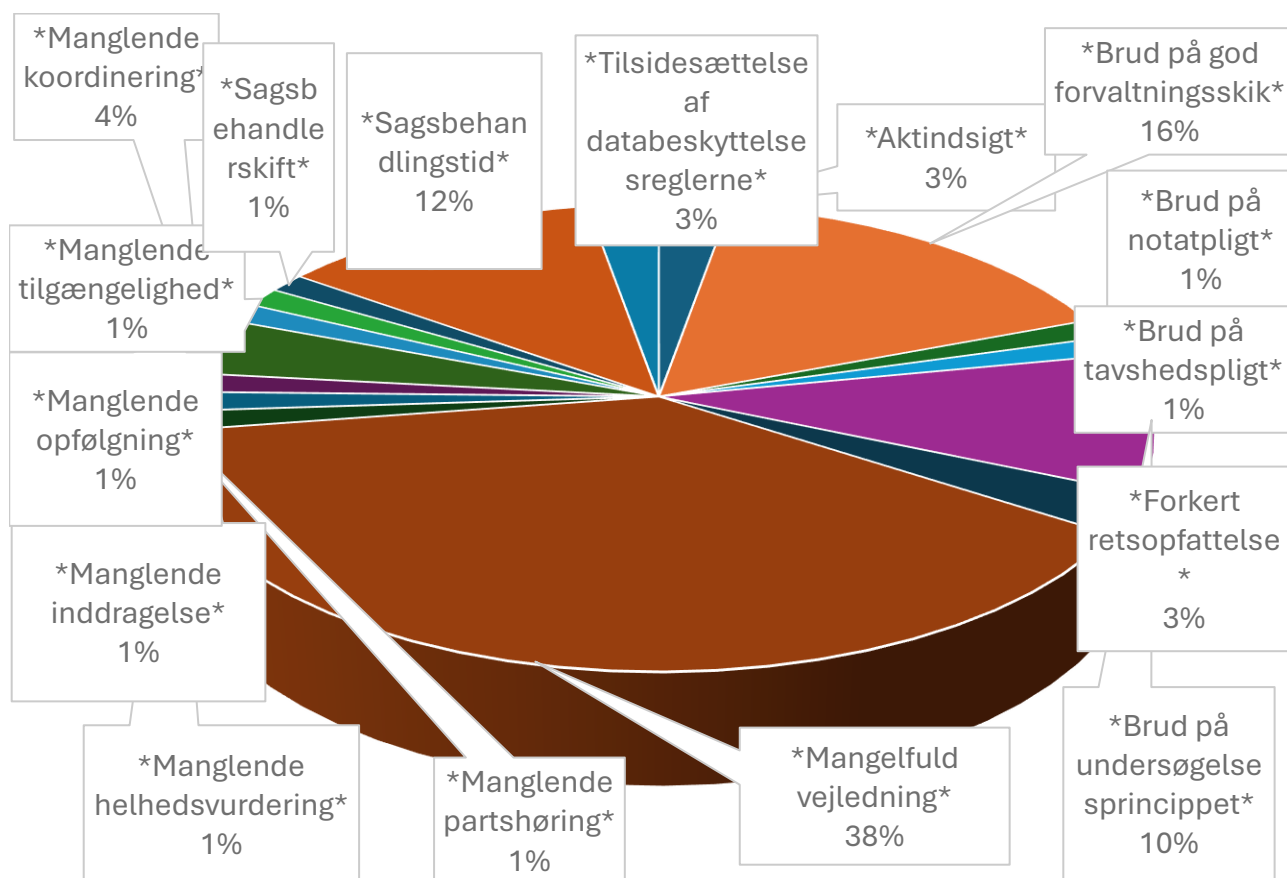
Bilag 1 – Hvad drejer henvendelserne sig om?



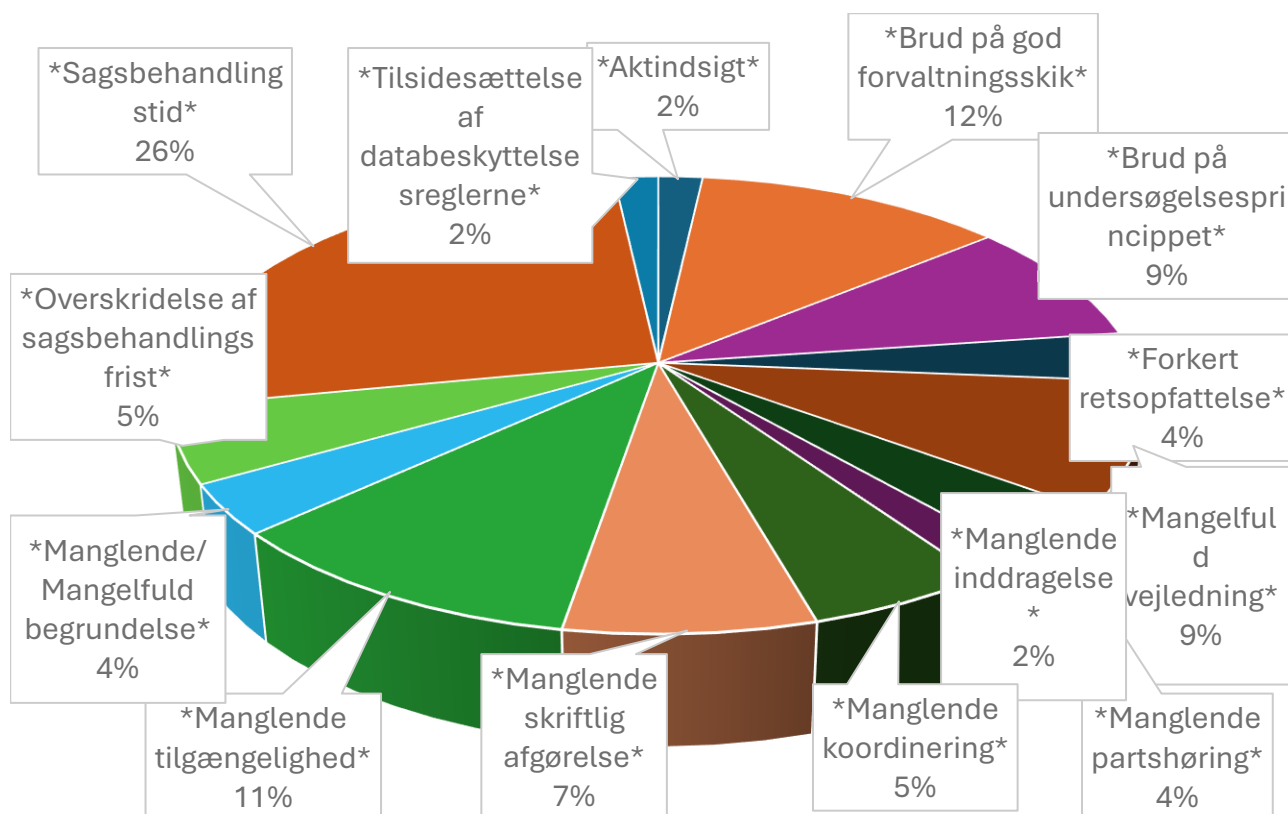
Bilag 2 – Klagepunkter samlet for forvaltningen



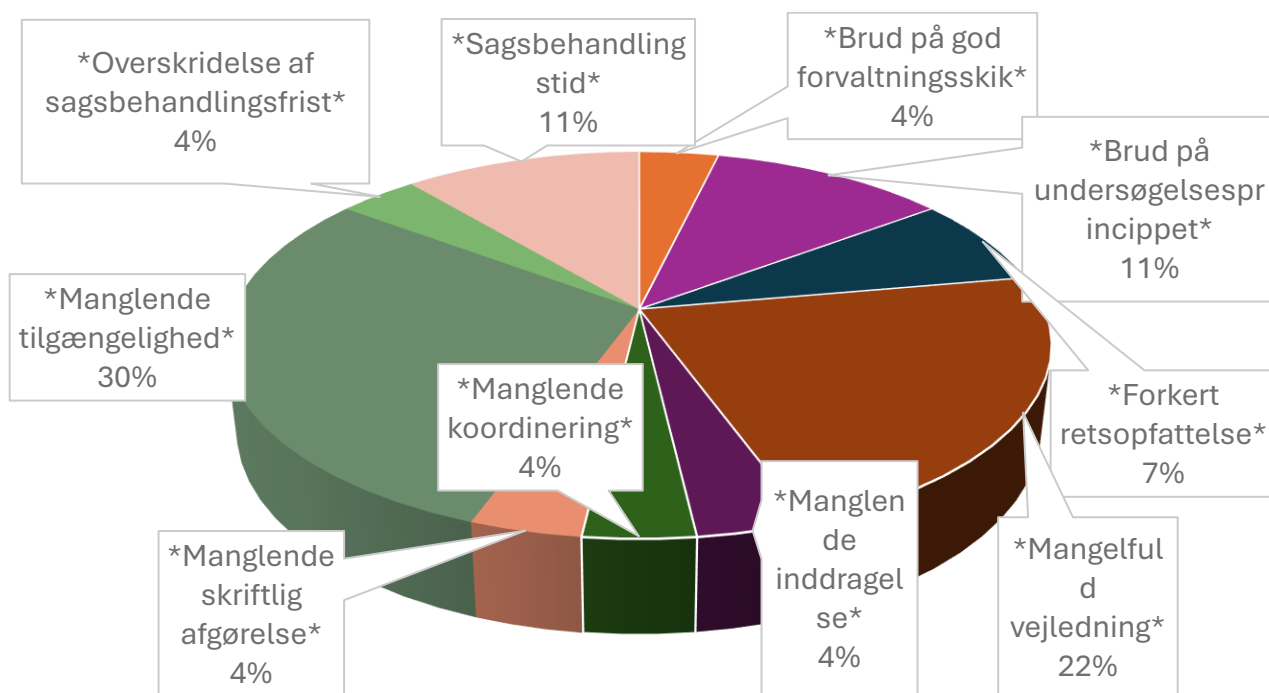
Bilag 3 – Arbejdsmarked, Rådgivning og Integration - klagepunkter



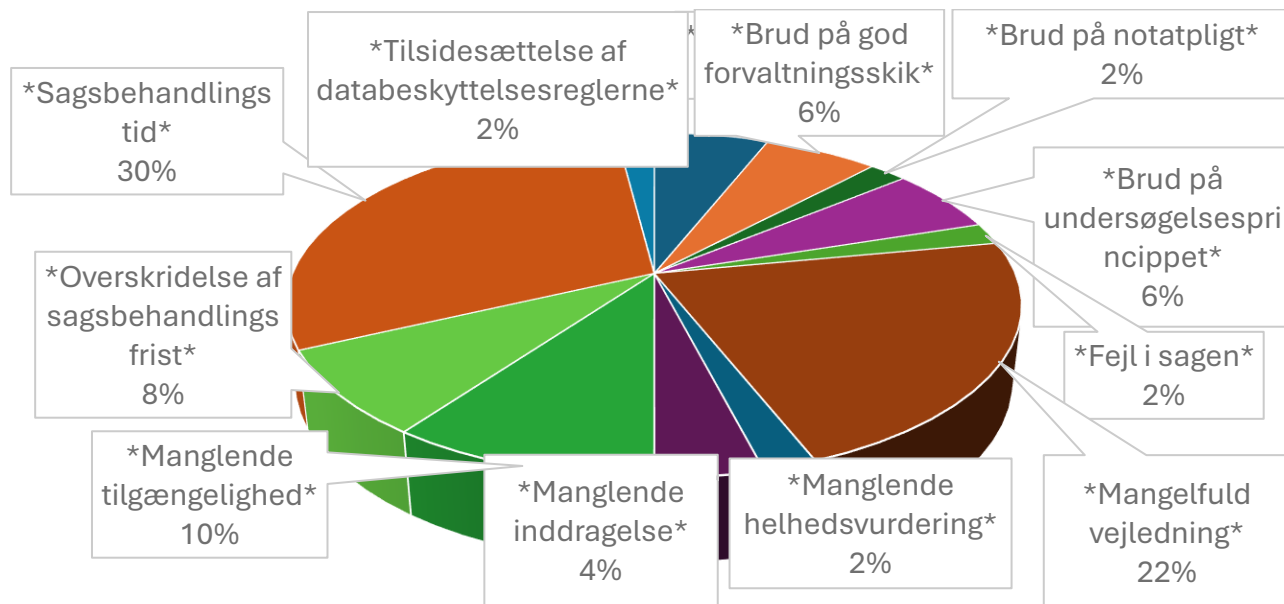
Bilag 4 – Handicap og Psykiatri – klagepunkter



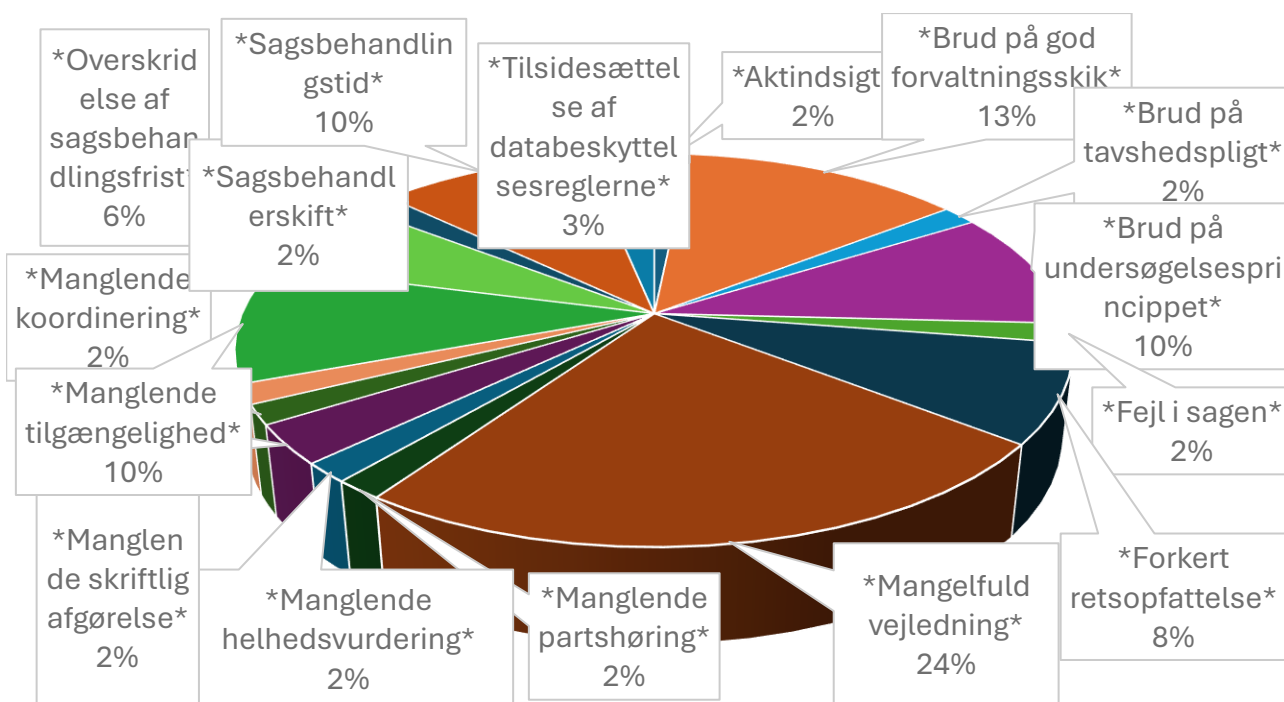
Bilag 5 – Sundhed og Ældre - klagepunkter



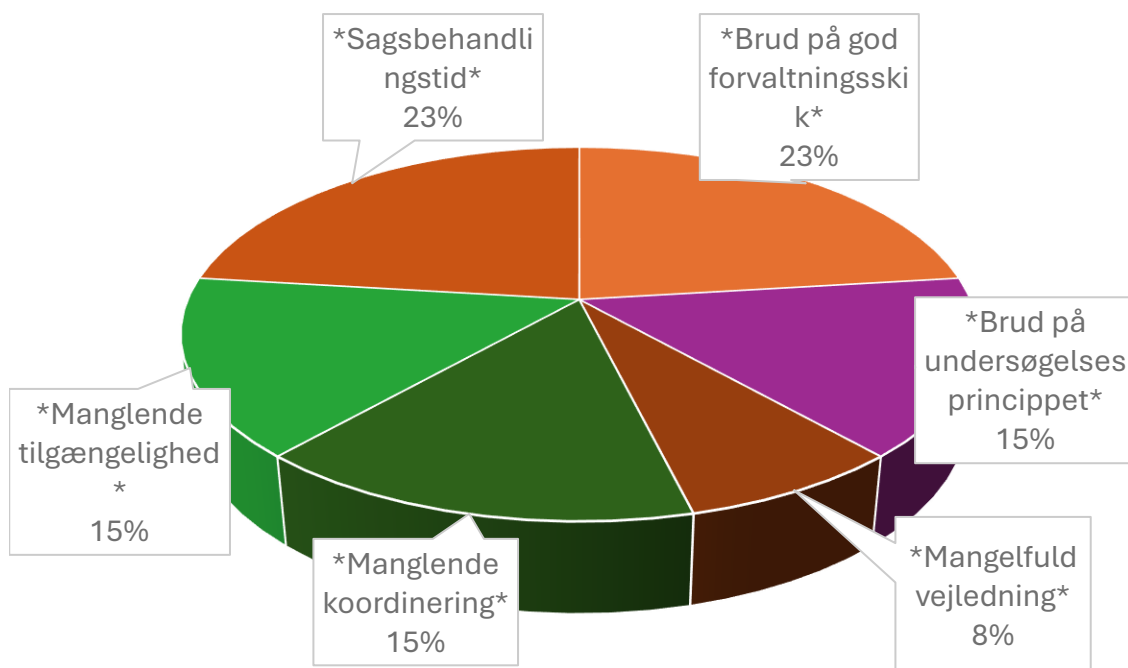
Bilag 6 – Teknik, Plan og Erhverv – klagepunkter



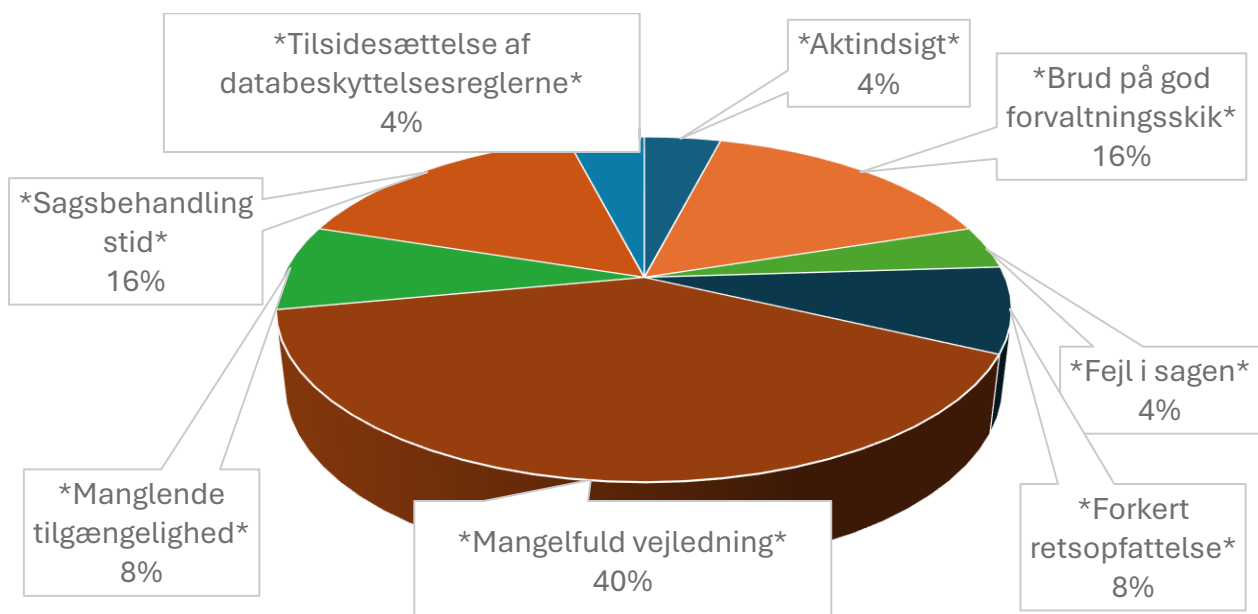
Bilag 7 – Børn og Unge myndighed – klagepunkter



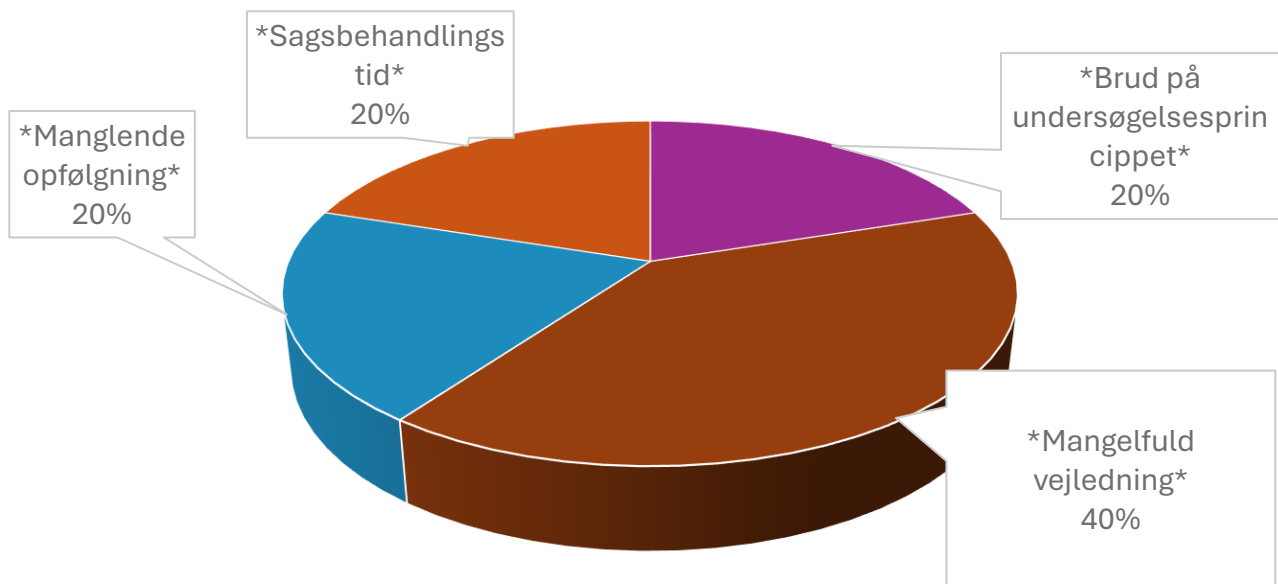
Bilag 8 – Ungeenheden – klagepunkter



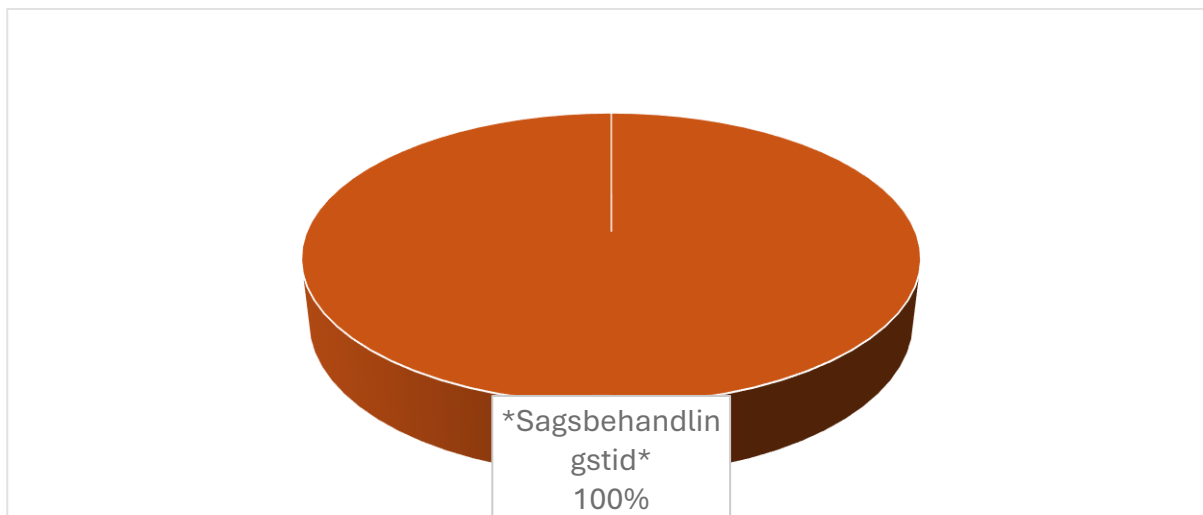
Bilag 9 – Skole og Dagtilbud



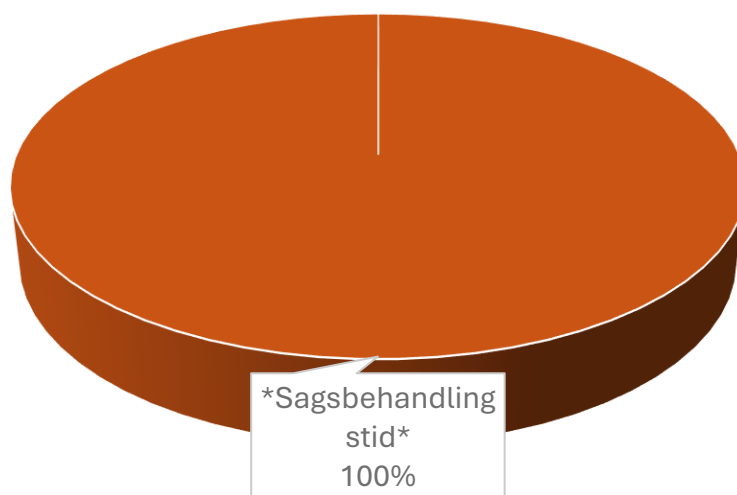
Bilag 10 – Kultur, Fritid og Borgerservice – klagepunkter



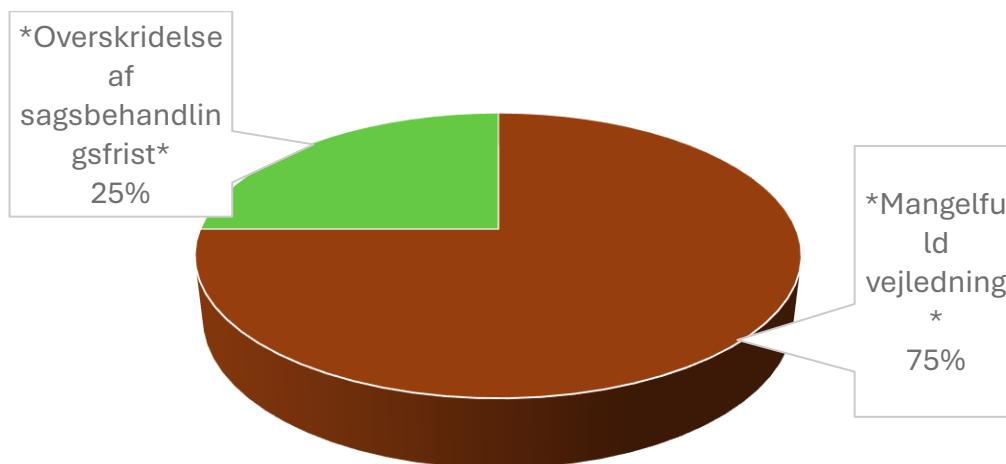
Bilag 11 – Kommunale Ejendomme - klagepunkter



Bilag 12 – Økonomi, Digitalisering og HR – klagepunkter



Bilag 13 – Andet - klagepunkter



Bilag 14 - Vedtægt for Borgerrådgiveren i Slagelse kommune

VEDTÆGT FOR BORGERRÅDGIVEREN

Kapitel 1

Generelle bestemmelser

Borgerrådgiverens overordnede funktion

§ 1. Slagelse Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion. Funktionen er overordnet reguleret efter § 65 e i lov om kommunernes styrelse og i kommunens styrelsesvedtægt. Borgerrådgiveren er således forankret direkte under Byrådet og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning

§ 2. Borgerrådgiveren bistår Byrådet med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmesteren og forvaltninger samt varetager nærmere af Byrådets fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

Formålet med borgerrådgiveren

§ 3. Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Slagelse

Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Slagelse Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiverens forhold til Byrådet og dets udvalg mv.

§ 4. Byrådet ansætter og afskediger borgerrådgiveren og fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal have bestået den juridiske kandidateksamen eller have anden tilsvarende uddannelse.

§ 5. Klager over borgerrådgiveren som funktion behandles af Byrådet.

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Byrådet, hvor borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til kommunens politiske ledelse, borgmesteren eller forvaltninger. Beretningen offentliggøres.

Kapitel 2

Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens kompetence

§ 7. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens økonomiudvalg og stående udvalg,

Borgmesteren og forvaltningen, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Byrådets virksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle klager mv. over

- 1) sagsbehandling,
- 2) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed),

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager mv. over

- 1) det politisk vedtagne serviceniveau,
- 2) spørgsmål vedrørende kommunens personale – og ansættelsesforhold,
- 3) spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer,
- 4) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.
- 5) Forhold, som Byrådet har behandlet og taget stilling til.

Stk. 4. Borgerrådgiveren må endvidere afvise at behandle forhold, som har været bedømt af Økonomiudvalget eller de stående udvalg og kan blot lægge den politiske behandling uprøvet til grund.

Borgerrådgiverens opgaver

§ 8. Borgerrådgiverens faste tilsyns- og kontrolopgaver består i

- 1) at bistå borgere, der er utilfredse med Slagelse Kommunes handlinger og undladelser, herunder ved
- 2) at behandle klager over Slagelse Kommune,
- 3) at yde vejledning og bistand i klagesystemet i sager, der vedrører Slagelse Kommune,
- 4) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Slagelse Kommune

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan tilbyde mægling mellem forvaltning og borger, hvis borgerrådgiveren vurderer, at mægling vil være værdiskabende for borgeren.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre undersøgelser på baggrund af konkrete sager, når der formodes at foreligge et principielt aspekt, eller der må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Indgivelse af klage

§ 9. Klager til borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i sagen.

Stk. 2. Klager over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

§ 10. Borgerrådgiveren afgør selv, om en klage giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af klagen, undersøgelsen skal omfatte.

§ 11. Klagen skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er begået.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af klagefristen i stk. 1, hvis

- 1) klagen har fortsat fornøden retlig interesse for borgeren,
- 2) det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt
- 3) en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlige regler og principper.

Kapitel 3

Sagens oplysning

§ 12. Forvaltninger mv., der er omfattet af borgerrådgiverens virksomhed, er forpligtet til at meddele borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren har ikke yderligere adgang til dokumenter mv., end hvad der følger af borgerens adgang.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan afkræve forvaltninger mv., der er omfattet af borgerrådgiverens virksomhed, skriftlige udtalelser. Forvaltningerne kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare borgerrådgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

Frist for svar til borgerrådgiveren

§ 13. Kommunens forvaltninger skal besvare borgerrådgiverens henvendelser inden 15 hverdage, medmindre borgerrådgiveren fastsætter en anden frist.

Stk. 2. Hvis forvaltningen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere borgerrådgiveren om dette samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

Medvirken til forbedringer

§ 14. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for brugerne af Slagelse Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltninger og medarbejdere i kommunen, herunder ved

- 1) at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer, jf. § 6,
- 2) at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen,
- 3) at yde vejledning om generelle spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv., og
- 4) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

Kapitel 4

Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

§ 15. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager bedømme, om Slagelse Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

§ 16. Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger.

Stk. 2. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen.

Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere Byrådet om forholdet.

Stk. 3. Såfremt borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal borgerrådgiveren give meddelelse om sagen til Byrådet.

Principperne om udtømt dialog og inddragelse

§ 17. Uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

Stk. 2. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv., før vedkommende forvaltning mv. i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 3. Hvis en klage ikke giver borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling mv., kan sagen afsluttes, uden at borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for vedkommende forvaltning mv.

Kapitel 5

Personale, organisation, tavshedspligt mv.

§ 18. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren er ansvarlig for, at medarbejderne inden for borgerrådgiverens område til enhver tid er i besiddelse af de nødvendige kompetencer.

§ 19. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Det samme gælder borgerrådgiverens personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal respektere borgerens anonymitet, hvis borgeren fremsætter begæring herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste undtagen i helt særlige tilfælde, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

Kapitel 6

Tilbagemelding og offentlighed

Løbende tilbagemelding

§ 20. Borgerrådgiveren fører løbende dialog med forvaltningerne om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. og orienterer kommunens forvaltninger om sine overordnede konstateringer.

§ 21. Borgerrådgiverens årsberetning skal indeholde

- 1) Oversigter over antallet af behandlede sager samt resultatet af behandlingen
- 2) Beskrivelse af de generelt konstaterede problemer vedrørende sagsbehandlingen
- 3) Borgerrådgiverens forslag til forbedringer af de konstaterede generelle problemer
- 4) Forvaltningernes beskrivelse af hvad der i løbet af året har været af tiltag til at imødekomme de problemer, som borgerrådgiveren har påpeget.
- 5) Læringspunkter fra mæglingsfunktion

Stk. 2. Borgerrådgiveren tilbyder at drøfte den årlige beretning med

- 1) De respektive udvalg/udvalgsformænd
- 2) Direktionen
- 3) De respektive forvaltningsledelser, hvor
 - a. Forvaltningsledelserne kan fremlægge deres opfattelse af borgerrådgiverens virksomhed
 - b. Der drøftes fremtidige tiltag til udvikling af opgaveløsningen, for eksempel undervisning af medarbejdere i god forvaltningsskik, styrkelse af kommunikationen mellem forvaltning og borgerrådgiveren, og hvordan forvaltningen kan have gavn af at inddrage borgerrådgiveren.

Offentlighed

§ 22. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

Kapitel 7

Ikrafttræden

§ 23. Denne vedtægt træder i kraft den 1. maj 2013, senest revideret den 30. maj 2022.