

2018

# Borgerrådgiveren



## *Borgerrådgiverens årsberetning 2018*

Borgerrådgiverens årsberetning 2018 dækker perioden fra 1. januar til 31. december 2018. I årsberetningen giver jeg byrådet et overblik og mine anbefalinger til forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen ud fra årets 378 borgerhenvendelser.

Jeg bruger borgernes henvendelser og de enkelte sagsforløb til at finde mønstre og tendenser for at kunne give gode råd til generelle forbedringer. Jeg opsamler erfaringer fra konkrete klager, min løbende dialog med borgere, fagcentre og medarbejdere og mine egne observationer. På den baggrund forsøger jeg at formidle det vigtigste i min beretning for at give et bud på, hvad vi i kommunen skal være opmærksomme på for at styrke borgernes retssikkerhed og for at forbedre borgerbetjeningen.

Årsberetningen viser, at der fortsat er områder, hvor forvaltningen kan blive bedre til at tage udgangspunkt i borgerens behov – og hvor der er brug for ekstra opmærksomhed på at tilrettelægge arbejdsgangene, så sagerne kan behandles hurtigt og grundigt. Det handler også om at bruge klager som en mulighed for at se kritisk på sit eget arbejde og se fejl som en mulighed for at blive bedre.

Jeg kan synliggøre problemer og give råd til forbedringer, men viljen til at rette op og skabe forbedringer skal komme fra forvaltningen selv.

Det er mit indtryk, at viljen er der, og at kommunens mange dygtige medarbejdere hver dag arbejder på at betjene borgerne på bedste vis. Den fortsatte – dog beskedne – nedgang i antallet af klager tyder også på, at mange af de iværksatte forbedringsinitiativer har en effekt. Når sagsbehandlingstiden imidlertid år efter år er årsag til de fleste klager, er der grund til at understrege, at forbedringer kræver en vedvarende indsats og et konstant blik på effekten af de iværksatte initiativer.

Slagelse, den 8. april 2019

Lone Engly

Borgerrådgiver

# Indhold

<b>Kort om årsberetningen .....</b>	<b>3</b>
<b>Borgerrådgiverens funktion .....</b>	<b>5</b>
Sagsbehandlingen hos borgerrådgiveren .....	5
Dialog med forvaltningen.....	6
Netværk af borgerrådgivere .....	6
Awarenesskampagne, projektarbejde og undervisning.....	6
Årsberetning .....	7
<b>Statistik .....</b>	<b>7</b>
Antallet af henvendelser .....	7
Udvikling i henvendelser.....	10
Klageforhold.....	10
Antallet af afsluttede sager .....	14
Resultatet af afsluttede sager – besvaret i forvaltningen.....	14
<b>Opmærksomhedspunkter .....</b>	<b>16</b>
Hvorfor er der fortsat problemer med sagsbehandlingstiden? .....	16
Borgernes retssikkerhed stiller krav til kommunens hjemmeside.....	18
Koordinering på tværs af fagområder .....	19
Det kan være relevant at anmode om genoptagelse.....	21
Partshøring er en garantiforskrift .....	21
<b>Opsamling og konklusion .....</b>	<b>22</b>
<b>Drøftelser med ledelser og udvalgsformænd .....</b>	<b>24</b>
<b>Whistleblowerfunktionen.....</b>	<b>25</b>
<b>Klager modtaget direkte i forvaltningen .....</b>	<b>25</b>
<b>Bilag 1 – Borgerrådgiverens opgaver og kompetence .....</b>	<b>27</b>
<b>Bilag 2 – Opgørelse af klager modtaget i forvaltningen .....</b>	<b>29</b>
<b>Bilag 3 – anbefalinger.....</b>	<b>30</b>
Sagsbehandlingstid .....	30
Inddragelse af borgerne .....	30
Vejledning af borgere.....	31

---

## Kort om årsberetningen

---

I årsberetningen for 2018 orienterer borgerrådgiveren om aktiviteterne i Borgerrådgivningen i løbet af året. Det fremgår af beretningen, at Borgerrådgivningen har modtaget 378 henvendelser, hvilket er 12 procent flere end i 2017. Det stigende antal henvendelser kan være udtryk for, at flere borgere har fået kendskab til borgerrådgiverfunktionen. Det kan også være et udtryk for, at det kan være vanskeligt at overskue det kommunale system.

Selvom flere borgere har henvendt sig til Borgerrådgivningen, ligger antallet af klager på stort set samme niveau som sidste år – dog med et beskedent fald. Med 102 klager er antallet af klager på det laveste niveau siden borgerrådgiverfunktionens start i 2012. Det er efter borgerrådgiverens vurdering et tegn på, at forvaltningens øgede opmærksomhed på og iværksættelsen af konkrete initiativer har en effekt – og det skal anerkendes. Fejl vil kunne forekomme, og ikke alle forventninger kan indfries. Det vigtigste er, at borgerne oplever at blive mødt med respekt, og at kommunen lever op til, hvad den lover, og hvad den er forpligtet til.

Der er dog fortsat borgere, som

- oplever problemer med sagsbehandlingstiden
- oplever problemer med at finde ud af det kommunale system
- oplever problemer med manglende koordinering mellem kommunens afdelinger
- oplever, at de ikke bliver lyttet til og inddraget i deres egen sag
- oplever, at de ikke får information om deres rettigheder og pligter

Borgernes oplevelser med kommunen indeholder mange værdifulde oplysninger, som kan bruges til at målrette forbedringsinitiativer. De senere års fokus på sagsbehandlingstiden, inddragelse og vejledning af borgerne har ført til iværksættelse af mange forbedringer bredt i forvaltningen. Her nævnes nogle få, men relevante initiativer:

- Behandling inden for normalt 4 uger af sager hjemvist af en klageinstans
- Forbedring af vejledningen i pjecer vedr. sygedagpenge, jobafklaring og fleksjob
- Kompetenceudviklingsprojekt om faglige redskaber og kultur
- Undervisning i god forvaltningsskik og kommunikation
- Løbende drøftelser af klager for at reflektere over, hvad der kunne være gjort anderledes

Initiativerne spænder bredt, hvilket også er nødvendigt for at kunne skabe rammerne for en sammenhængende og effektiv indsats for borgerne. Mange borgeres utilfredshed med sagsbehandlingstiden drejer sig ikke kun om, at det tager for lang tid, før der er kommet en afklaring af deres situation eller truffet en

afgørelse. Utilfredsheden kan også handle om, at sagsbehandleren ikke har givet borgeren tydelig besked om forventet sagsbehandlingstid, eller at borgeren ikke bliver inddraget og dermed ikke har føling med, hvad der sker undervejs. Og utilfredsheden kan handle om, at borgeren ikke bliver orienteret om forsinkelser undervejs. Den tværfaglige koordinering – eller mangel på samme – har også betydning for, hvor hurtigt borgeren kan få den nødvendige hjælp.

Særligt sagsbehandlingstiden er en vedvarende udfordring for forvaltningen, og her er der brug for at styrke opmærksomheden på forbedringer i kommunikationen og den løbende opfølgning i sager, der strækker sig over længere tid. Borgerrådgiveren vil i 2019 have et særligt fokus på forvaltningens initiativer for at forbedre sagsbehandlingstiden og på forvaltningens indsatser for at vurdere effekten af de iværksatte initiativer på dette område.

Borgerrådgiveren har i årsberetningen givet anbefalinger til forbedringer af sagsbehandlingen med forslag til konkrete initiativer vedrørende sagsbehandlingstid, inddragelse og vejledning af borgere.

## Borgerrådgiverens funktion

---

Slagelse Kommune har siden 1. januar 2012 haft en borgerrådgiverfunktion. Formålet med funktionen 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. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold i Slagelse Kommune, og borgerrådgiveren skal medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Se mere om borgerrådgiverens grundlag og kompetencer i bilag 1.

## Sagsbehandlingen hos borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren har adresse på rådhuset i Slagelse, Rådhuspladsen 11, 2. sal.

---

### Kontakt til borgerrådgiveren

---

Borgere kan kontakte borgerrådgiveren via

- telefon på 58 57 44 86
- e-mail: borgerraadgiveren@slagelse.dk
- borger.dk
- personlig henvendelse
- mandag - onsdag fra kl. 9-15
- torsdag fra kl. 9-17
- fredag fra kl. 9-13

---

Afhængig af henvendelsens karakter bliver borgeren inviteret til et møde på mit kontor eller vejledt telefonisk eller skriftligt. Mødet kan også finde sted hos borgeren. 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. Derudover er der udarbejdet foldere om borgerrådgiveren.

En stor del af henvendelserne afsluttes telefonisk eller efter et møde. Borgeren har her fået mulighed for at fremføre sine synspunkter eller oplevelse af kontakten med kommunen, og jeg har eventuelt kunnet give en forklaring på et sagsforløb eller har vejledt om reglerne på området, herunder klagemuligheder. På denne måde bidrager jeg også til opfyldelse af kommunens lovbestemte vejledningsforpligtelse.

## **Dialog med forvaltningen**

Jeg forsøger i vidt omfang at løse sagerne i dialog med medarbejdere og ledelse i de enkelte fagcentre, da det er en lettere og mere smidig arbejdsgang for alle, og da det ofte vil give borgeren et hurtigere svar. Arbejdsformen forudsætter en god kontakt mellem borgerrådgiver og centrene, og jeg møder generelt set stor velvilje fra centrene til at reagere hurtigt på borgernes henvendelser.

I forbindelse med borgerrådgiverens rapporter hver 4. måned orienteres de enkelte centre om antallet af henvendelser og typer af klager, som har vedrørt deres område i perioden. Om jeg holder møde med centrene, vil afhænge af henvendelsernes karakter. Borgernes henvendelser bidrager til at sætte emner på dagsordenen – og danner grundlag for mine forbedringsforslag og den løbende dialog med forvaltningen.

Der er også i stigende grad drøftelser med kommunens sagsbehandlere og ledere om forvaltningsretlige forhold. Det har i 2018 bl.a. været spørgsmål om procedurer for aktindsigt, svarfrister, partshøring og omfang af samtykke.

## **Netværk af borgerrådgivere**

Jeg er en del af et landsdækkende netværk af borgerrådgivere samt af den regionale netværksgruppe for borgerrådgivere på Sjælland. Der holdes et årligt møde for alle landets borgerrådgivere samt flere lokale møder, hvor der er mulighed for drøftelse af relevante emner.

37 kommuner har ansat borgerrådgivere. De fleste kommuner har valgt at ansætte borgerrådgiveren i en uafhængig funktion efter kommunestyrelseslovens § 65e. Det er svært at sammenligne borgerrådgiverfunktionerne på tværs af kommunerne. Det skyldes blandt andet, at kommunerne har valgt at organisere sig på forskellig vis. Fælles for borgerrådgiverne er dog, at de besidder en vis form for uvildighed, og at de giver råd og vejledning til borgerne og medvirker til forbedringer i den kommunale sagsbehandling.

## **Awarenesskampagne, projektarbejde og undervisning**

Jeg har været tilknyttet kommunens awarenesskampagne i foråret 2018, hvilket blandt andet har indebåret at afholde orienteringsmøder for medarbejdere og ledere om den nye databeskyttelsesforordning, herunder rettigheder og pligter ved behandling af personoplysninger. Derudover har jeg deltaget i et tværgående projektarbejde med fokus på at implementere databeskyttelsesforordningen i

kommunen. Jeg har i efteråret undervist socialrådgiverstuderende i jura, herunder i sagsbehandlingsregler.

## **Årsberetning**

Hver 4. måned afgiver borgerrådgiveren en rapport til byrådet om sine aktiviteter. Desuden skal borgerrådgiveren afgive en årlig beretning til byrådet, som dermed orienteres om borgerrådgiverens aktiviteter i årets løb. Afrapporteringen for de sidste 4 måneder af året indgår i årsberetningen.

I forbindelse med årsberetningens forelæggelse for byrådet, drøfter jeg beretningen med udvalgsformænd, direktionen og centerledelser, som kan fremlægge deres opfattelse af borgerrådgiverens virksomhed. Samtidig drøftes fremtidige tiltag til udvikling af opgaveløsningen.

## **Statistik**

Nogle centre har mere borgerkontakt end andre, og nogle centre er større end andre. Der er også stor forskel på, om centrenes relation til borgerne har et stærkt myndighedspræg – fx ved at der træffes mange afgørelser – eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver. Det er forhold, der kan have betydning for antallet af henvendelser til borgerrådgiveren. Det er vigtigt at understrege, at der er mange tusinde kontakter mellem kommunens medarbejdere og borgere hvert år. Kun en lille andel af disse borgere henvender sig til borgerrådgiveren.

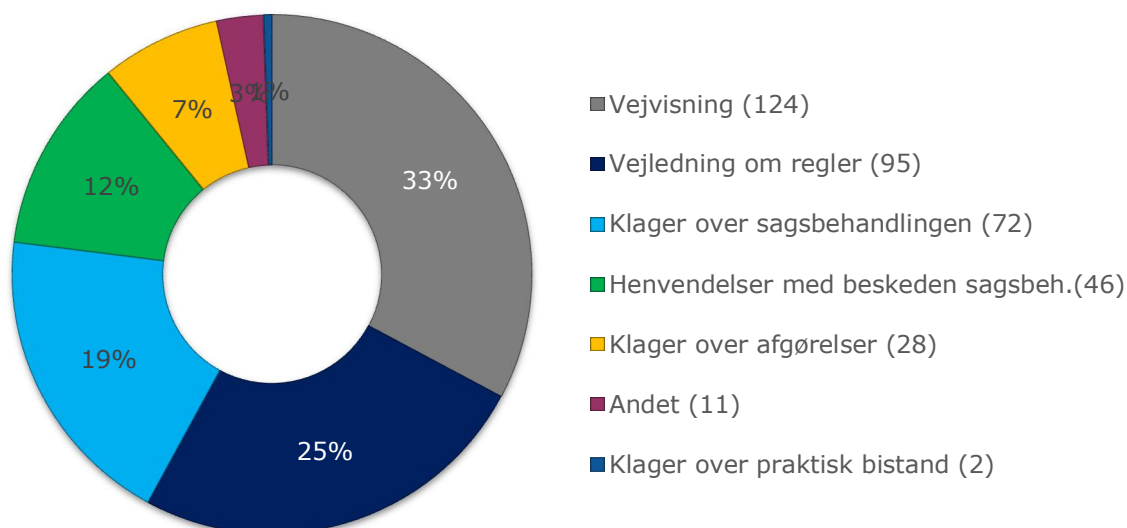
## **Antallet af henvendelser**

Borgerrådgiveren har i 2018 fået i alt 378 nye henvendelser fra borgere. Det er en stigning i antallet af henvendelser på 12 procent fra 2017, hvor der var 338 henvendelser.

De 378 nye henvendelser er opdelt i 332 henvendelser, der er registret på det enkelte fagcenter og 46 henvendelser, der er registreret samlet. De 332 henvendelser ligger til grund for årsberetningens statistik. De 46 henvendelser har typisk kunnet afsluttes hurtigt ved en telefonsamtale og har hovedsageligt drejet sig om at henvise borgeren til det rette sted eller om en kort vejledning om regler.



## Henvendelser til borgerrådgiveren - fordelt på kategorier



### ***Vejvisning***

Angår situationer, hvor borgeren har brug for hjælp til at finde ud af, hvor man kan henvende sig med anmodning om hjælp. Typisk vil jeg hjælpe med at klarlægge borgerens problem og dernæst henvise til den rette afdeling. I nogle tilfælde tilbyder jeg at videreformidle borgerens henvendelse.

### ***Vejledning om regler***

Angår typisk spørgsmål om det kommunale klagesystem. Vejledningen kan også omhandle vejledning om de generelle regler på et område, og de situationer, hvor borgeren har brug for hjælp til at forstå et brev eller en afgørelse fra en afdeling.

### ***Klager over sagsbehandling***

Når en borger henvender sig til borgerrådgiveren, kan det dreje sig om, at borgeren ønsker at klage over sagsbehandlingen. Typisk vil en klage over sagsbehandlingen blive sendt til det center, som borgeren klager over. I nogle tilfælde vil klagen ikke blive videresendt, enten fordi centret efter en henvendelse fra borgerrådgiveren kunnet håndtere sagen med det samme, eller fordi borgeren ikke har ønsket, at der skal gøres yderligere.

***Klager over afgørelser***

Angår situationer, hvor borgeren er uenig i en kommunal afgørelse. Jeg yder hjælp til borgeren, hvis borgeren har brug for mere viden om at klage, og jeg kan hjælpe borgeren med at formulere klagen eller anmode om genoptagelse og videresende til rette afdeling.

***Klager over praktisk bistand***

Angår de situationer, hvor borgeren klager over den praktiske bistand, som borgeren har fået i forbindelse med en bevilling af fx hjælpemidler. Her vil jeg kontakte den afdeling, som bistanden hører under.

***Andet***

Angår situationer, som ikke hovedsageligt vedrører råd og vejledning eller klager. Det kan være en borgers beskrivelse af et sagsforløb. Det kan også angå situationer, som ikke vedrører kommunen, hvis borgerens problem hører under andre myndigheder, fx Udbetaling Danmark og Udlændingestyrelsen.

## Udvikling i henvendelser

Årsberetningens statistik bygger på de 332 henvendelser, som er registreret på de enkelte fagcentre og borgere

Centre og stabe	2016	2017	2018
Arbejdsmarked og Integration	64	54	<b>81</b>
Kultur, Fritid og Borgerservice*	63	69	<b>81</b>
Børn og Unge**	43	53	<b>40</b>
Sundhed og Ældre	22	31	<b>36</b>
Andet	44	26	<b>30</b>
Miljø, Plan og Teknik	20	16	<b>30</b>
Handicap og Psykiatri	19	18	<b>24</b>
Ledelse, Udvikling og HR	3	3	<b>5</b>
Økonomi og Digitalisering	6	1	<b>4</b>
Kommunale ejendomme	0	0	<b>1</b>
<b>I alt</b>	<b>284</b>	<b>271</b>	<b>332</b>

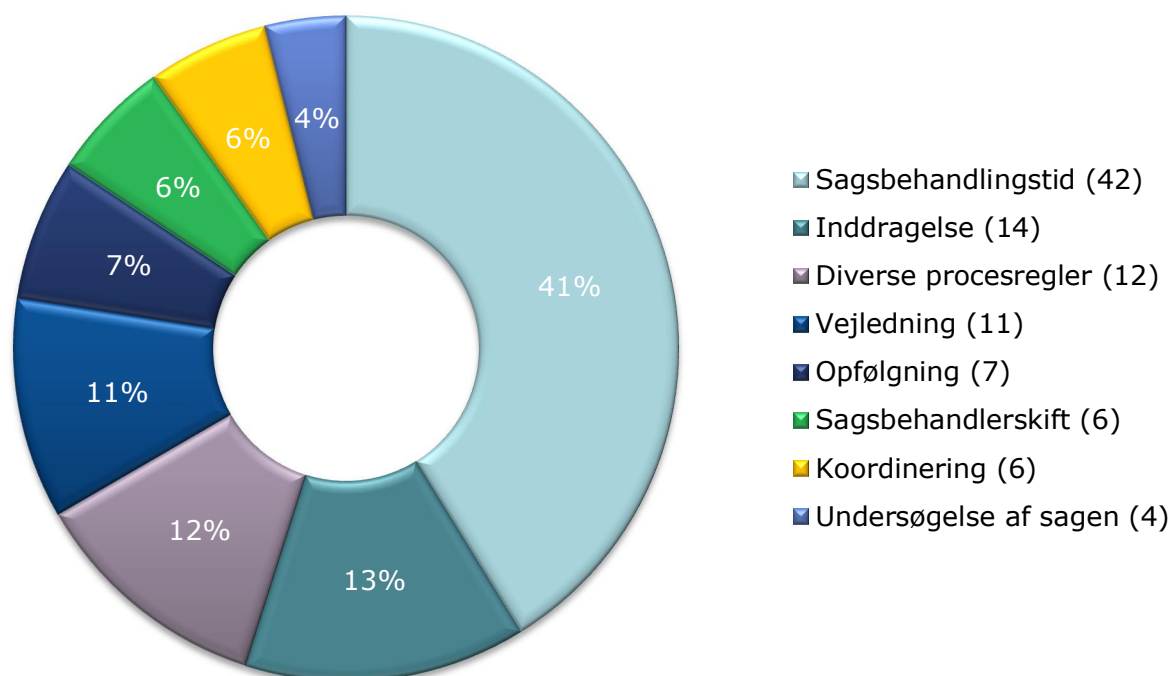
\*Omfatter Borgerservice, Fritid, Kultur samt Rådgivning og Udbetaling

\*\*Omfatter Afd. For Børn og Unge, Afd. for Skole og Afd. for Dagtilbud

## Klageforhold

Når en borger henvender sig for at klage over sagsbehandlingen, kan der være tale om flere forhold, som borgeren er utilfreds med. Det kan fx være, at borgeren er utilfreds med både sagsbehandlingstiden og med den vejledning, som borgeren har modtaget. Det vil blive registreret som 2 klageforhold. I 2018 var der 102 klageforhold. Dette fremgår af oversigt på næste side.

### Oversigt over fordeling af klageforhold (102 i alt)



\* Diverse procesregler er en samlet betegnelse for de forhold, hvor der har været 1-2 klager vedr. det enkelte forhold. Det kan fx være en klage over aktindsigt eller over manglende partshøring.

### Klageforhold fordelt på centre og stabe

Centre og stabe	2018
Arbejdsmarked og Integration	50
Kultur, Fritid og Borgerservice*	9
Børn og Unge**	18
Sundhed og Ældre	4
Miljø, Plan og Teknik	10
Handicap og Psykiatri	10
Ledelse, Udvikling og HR	1
<b>I alt</b>	<b>102</b>

\*Omfatter Borgerservice, Kultur, Fritid samt Rådgivning og Udbetaling

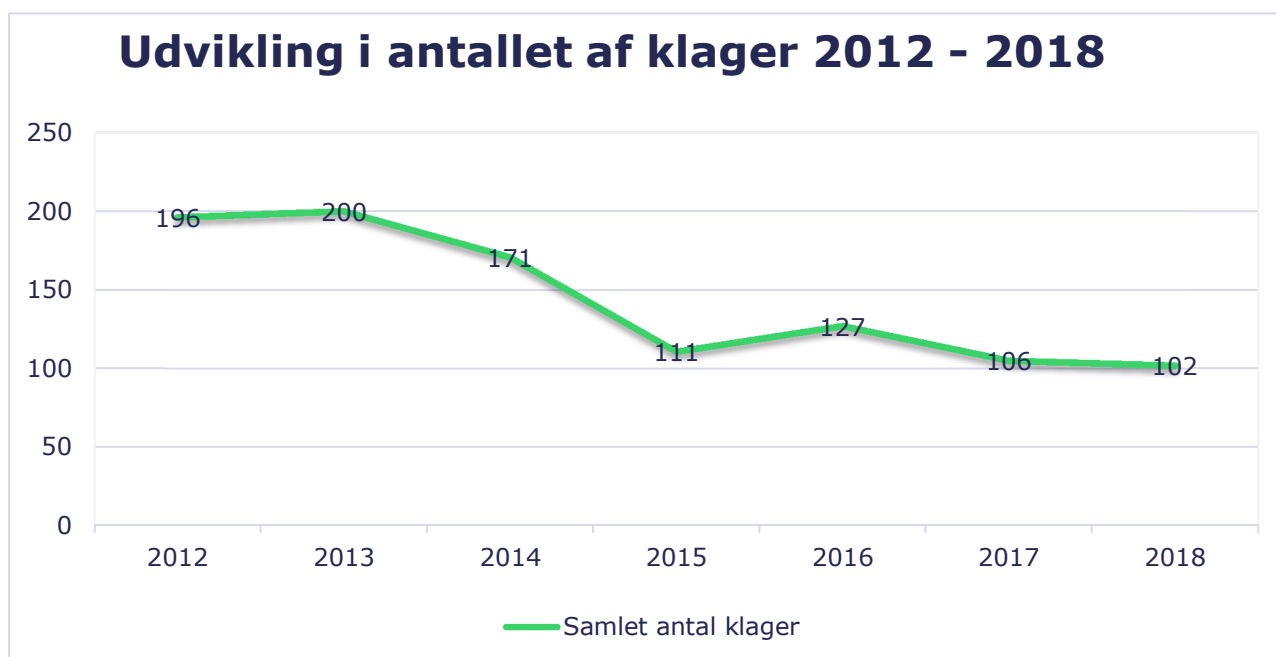
\*\*Omfatter Afd. For Børn og Unge, Afd. for Skole og Afd. for Dagtilbud

## Udviklingen i antallet af klager

Med 102 klager i 2018 er antallet af klager på stort set samme niveau som i 2017, hvor der var 106 klager. Antallet af klager ligger på det laveste niveau siden borgerrådgiverfunktionens start i 2012. Udviklingen fremgår af grafen nedenfor.

Over de senere år har færre borgere klaget over medarbejdernes adfærd og over, at de har oplevet mange sagsbehandlerskift, men der er også generelt færre klager over fejl i sagsbehandlingen.

At en borger klager over sagsbehandlingen betyder ikke nødvendigvis, at forvaltningen er enig med borgeren i den konkrete klage. Men klagen er et udtryk for borgerens oplevelse af kommunens sagsbehandling og service og skal tages alvorligt. De færreste borgere vil klage, hvis de oplever en korrekt sagsbehandling og tilstrækkelig kommunikation omkring fx sagsbehandlingstid, rettigheder og pligter.

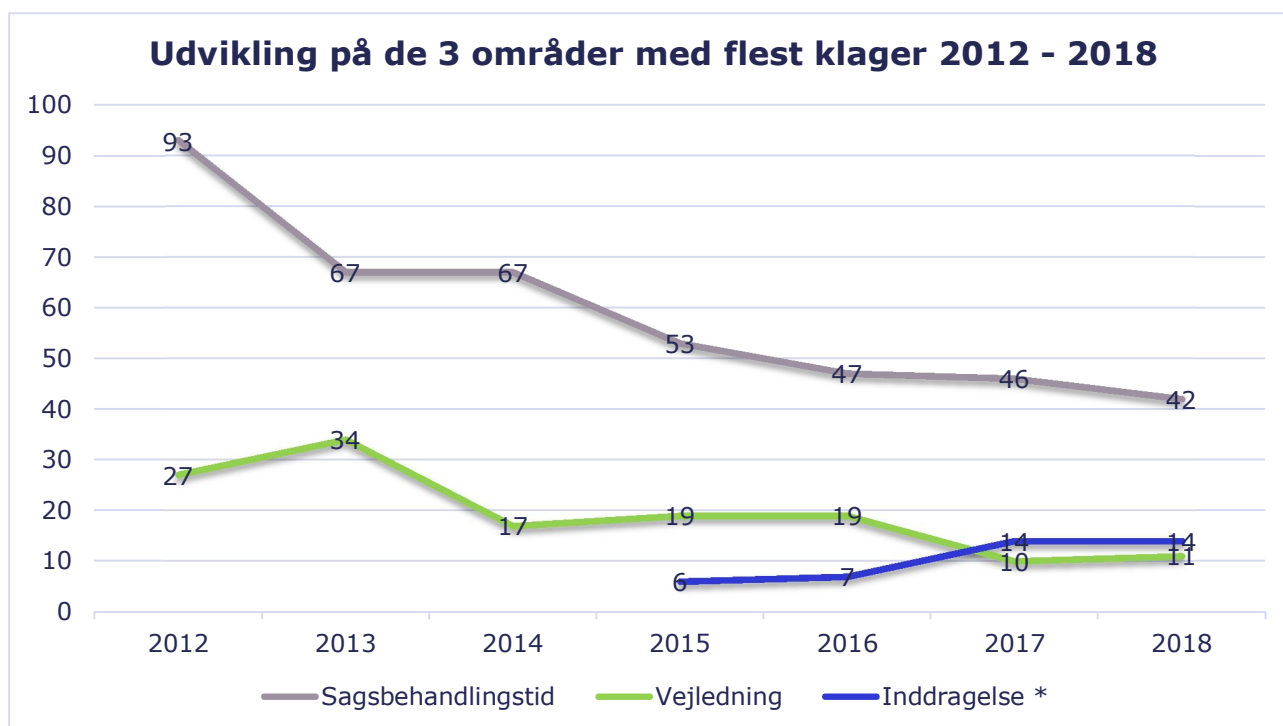


Antallet af klager over sagsbehandlingstiden har været jævnt faldende over de senere år, men det er fortsat klager over sagsbehandlingstiden, som udgør den største andel af klagerne. Dernæst er det klager fra borgerne over, at de ikke bliver inddraget i sagsforløbet samt klager over utilstrækkelig vejledning, som udgør den næststørste og tredjestørste andel af klagerne.

**Lang sagsbehandlingstid** udgør 41 procent af alle klagerne. Klager over lang sagsbehandlingstid omfatter både de tilfælde, hvor sagsbehandlingen i et sagsforløb betragtes som lang, og de tilfælde, hvor borgeren klager over, at forvaltningen ikke svarer på borgerens henvendelser. Selvom klagerne over lang sagsbehandlingstid fortsat udgør den største del af klagerne, er der tale om et fald i antallet af klager set i forhold til de forudgående år. Antallet af klager over sagsbehandlingstiden er mere end halveret siden 2012. Borgerrådsgiverens anbefaling til forbedringer findes i bilag 3.

**Manglende inddragelse** omfatter de tilfælde, hvor borgerne klager over, at de ikke har haft mulighed for at medvirke ved behandlingen af deres sag, fx at de ikke er blevet hørt og lyttet til, eller at deres egne oplysninger ikke er blevet brugt ved sagens behandling. Klager over manglende inddragelse er blevet særskilt registreret siden 2015, og der har frem til 2017 været et stigende antal klager. I 2018 er der registreret 14 klager; samme antal som i 2017. Borgerrådsgiverens anbefaling til forbedringer findes i bilag 3.

**Utilstrækkelig vejledning** omfatter de tilfælde, hvor borgerne klager over, at de ikke har fået tilstrækkelig og relevant information om deres muligheder for at få hjælp, herunder deres rettigheder og pligter. Antallet af klager over vejledningen har i 2018 været 11; i 2017 var der 10 klager. Borgerrådsgiverens anbefaling til forbedringer findes i bilag 3.



\*klager over manglende inddragelse blev først opgjort særskilt fra 2015

## Antallet af afsluttede sager

Af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren på 378 blev de 306 henvendelser afsluttet efter ét eller flere møder eller efter telefonisk eller skriftlig kontakt.

De øvrige 72 henvendelser vedrørte klager over sagsbehandlingen i Slagelse Kommune. 52 sager blev videresendt til fagcentrene til besvarelse, og 23 sager blev efterfølgende afsluttet hos borgerrådgiveren, når de havde været drøftet med centrene. De blev typisk afsluttet efter en uformel henvendelse til centret eller drøftet på opfølgingsmøder som forslag fra borgerne til forbedringer af sagsbehandlingen.

## Resultatet af afsluttede sager – besvaret i forvaltningen

Dialogen mellem borger og forvaltning skal være udtømt, før jeg eventuelt iværksætter en nærmere undersøgelse af en sag.

De 52 sager, som blev oversendt til besvarelse i centrene, indeholdt 82 forhold, som borgerne ønskede at klage over. I 30 af forholdene var centrene enige eller delvist enige med borgerne i, at der var sket fejl – dvs. i 37 procent af klagerne. For så vidt angår lang sagsbehandlingstid, som er det forhold, som flest borgere klagede over, var centrene enige eller delvist enige i borgernes klager i 62 procent af tilfældene.

---

### **Forvaltningen er overvejende enig i borgernes klager over sagsbehandlingstiden**

---

*I 62 procent af klagerne var forvaltningen enig med borgerne i, at sagsbehandlingstiden havde været for lang.*

---

Når centrene skal besvare borgernes klager, kan de være tilbageholdende med at svare tydeligt på, om de er enige – eller uenige – med borgerne i deres klager. Disse svar registreres som "uafklaret" i opgørelsen og udgør 41 procent af svarene. Centrene er blevet bedre til at svare tydeligt på klagerne, fx var det i 2016 hele 57 procent af svarene, der blev angivet som uklare.

---

*Et svar er uklart, når afdelingen beklager følelser, men ikke tager stilling til, om der er sket fejl*

---

En borger klagede over, at borgeren ikke var blevet inddraget i sit barns sagsforløb. Centret skrev, at [centret] "skal beklage, at du ikke føler dig inddraget i beslutningen ...."

Det er ikke tilstrækkeligt at beklage en følelse eller en oplevelse. En grundig gennemgang af en sag burde i de fleste tilfælde gøre det muligt at give borgeren et tydeligt svar – fx om borgeren reelt har haft lejlighed til at komme med bemærkninger, og om han eller hun løbende er blevet orienteret om sagsforløbet. Det burde også være muligt at konkludere, om sagsbehandlingstiden har været for lang.

Jeg har kontaktet enkelte centre og anmodet om, at man præciserer sit svar over for borgeren.

---

*Afdelingen præciserede sit svar efter ny henvendelse fra borgerrådsgiveren*

---

En borger klagede over, at sagsbehandlingstiden havde været for lang. Centrets første svar lød: "jeg beklager, at du har haft en oplevelse af lang sagsbehandlingstid og manglende opfølgning." Efter ny kontakt til centret fremsendte centret et nyt svar, hvori der tydeligt stod, at centret anerkendte, at sagsbehandlingstiden havde været for lang.



## Opmærksomhedspunkter

Dette afsnit belyser de generelle problemstillinger, som jeg har fundet anledning til at trække frem på baggrund af den løbende dialog med borgerne og statistikken for 2018.

### Hvorfor er der fortsat problemer med sagsbehandlingstiden?

Antallet af klager over sagsbehandlingstiden har i 2018 været på stort set samme niveau som i 2017, men set over en årrække er antallet af klager mere end halveret. Det må tages som et udtryk for, at de initiativer, som centrene har iværksat, også har haft en positiv effekt. Sagsbehandlingstiden er dog samtidig det område, som genererer flest klager. Borgernes utilfredshed med sagsbehandlingstiden har flere årsager. I nogle tilfælde tager det simpelthen for lang tid at få en afklaring eller få iværksat initiativer til at hjælpe borgeren. I andre tilfælde er kommunikationen fra sagsbehandler til borger om forventet sagsbehandlingstid eller forsinkelser utilstrækkelig, ligesom det er svært for nogle borgere at få svar på deres henvendelser til sagsbehandleren. Også manglende koordinering mellem fagområder kan forlænge sagsbehandlingstiden.

Sagsbehandlingstiden er en udfordring for mange offentlige myndigheder. En uventet stigning i antallet af sager, strukturændringer og meget andet kan bidrage til, at sagsbehandlingstiden generelt bliver meget lang. Det ændrer imidlertid ikke på, at *det er en forpligtelse for myndigheden at indrette sagsbehandlingen på en måde, så sagerne generelt kan behandles inden for rimelig tid*. Det kan for eksempel være ved at omfordele ressourcerne.

Der kan være en række saglige grunde til, at en enkelt sag trækker længere ud end oprindeligt forventet. Det kan være, at sagen er mere kompliceret end først antaget. Hvis borgeren ikke bliver orienteret om status i hans eller hendes sag, får borgeren en oplevelse af, at der ikke sker sagsbehandling i sagen. Den oplevelse vil kun forstærkes, hvis borgeren har vanskeligt ved at komme i kontakt med sin sagsbehandler.

Mange borgere vil reagere på manglende svar fra sagsbehandleren ved at henvende sig til kommunen igen. Det kan betyde, at andre medarbejdere må bruge deres tid på at svare på spørgsmål eller at undersøge sagen nærmere. Et manglende svar kan også resultere i en klage, som skal behandles. Kommunen som helhed kan derfor komme til at bruge mange ekstra ressourcer på at svare borgeren – og borgeren har samtidig en negativ oplevelse af kommunen.

---

### *Utilstrækkelig kommunikation gør borgerne usikre*

---

*Borgeren henvendte sig til borgerrådgiveren og oplyste, at borgeren 5 måneder tidligere havde søgt om økonomisk hjælp til tandbehandling. Borgeren fik dengang at vide, at der kunne forventes en længere sagsbehandlingstid end normalt, men fik dog ikke at vide, hvor lang tid "en længere sagsbehandlingstid end normalt" var. Dermed vidste borgeren ikke, hvornår afdelingen forventede at kunne træffe en afgørelse. Borgeren havde daglige tandsmerter og ville gerne vide, hvornår sagen var færdigbehandlet.*

*Borgerrådgiveren tog kontakt til afdelingen, som oplyste, at man få dage tidligere havde fået relevante oplysninger ind i sagen, og at man ville kontakte borgeren.*

Når sagsbehandlingstiden forlænges, kan det skabe stor usikkerhed og frustration hos borgerne. For nogle borgere kan det have store økonomiske konsekvenser, at der ikke bliver truffet en afgørelse. Når der ikke bliver truffet en afgørelse, er borgeren også afskåret fra at få sagen prøvet ved en klageinstans.

---

### *Sagsbehandlingstid – 10 måneder uden reel sagsbehandling er ikke tilfredsstillende*

---

*Borgeren henvendte sig til borgerrådgiveren i november måned, fordi der efter borgerens mening var gået alt for lang tid med at afklare borgerens situation. Centret havde efter en tidligere klage i januar 2018 lovet, at der ville blive indhentet oplysninger for at få beskrevet borgerens funktionsniveau. Borgeren mente dog ikke, at det var sket.*

*Centret svarede borgeren, at man efter en gennemgang af sagen var enig i, at man ikke havde levet op til det, som borgeren med rette havde kunnet forvente, og som man havde lovet. På baggrund af borgerens henvendelse blev det prioriteret at få iværksat den rette støtte og at få en hurtig afklaring af borgerens situation.*

**Autosvar på borgernes mailhenvendelser** giver et førstehåndsindtryk af kommunen. Mange borgere kontakter kommune via mail og får ofte et autosvar fra kommunens fagcentre. Der er stor forskel på informationsniveauet i autosvarene.

Hvis borgeren skriver til Center for Børn og Unge, vil borgeren få information om kommunens generelle svarfrist.

*"Tak for din mail. Din mail er videresendt til din sagsbehandler og vil blive behandlet inden for 10 kalenderdage."*

Borgeren bliver dermed gjort bekendt med kommunens svarfrist og ved, hvornår han eller hun kan forvente at høre fra kommunen.

Hvis borgeren i stedet skriver til Center for Miljø, Plan og Teknik, vil borgeren få følgende svar:

*"Vi har modtaget din e-mail til Teknik og Miljø. Din e-mail vil blive sendt videre til relevant sagsbehandler, som vil behandle din henvendelse."*

Borgeren ved, at mailen er modtaget, men han eller hun ved ikke, hvornår der kommer et svar. Usikkerhed om forventet svartid kan nemt føre til en fornyet henvendelse fra borgeren.

Jeg har kunnet konstatere, at ikke alle fagcentre informerer korrekt om kommunens svarfrist. Enkelte centre har skrevet, at kommunens svarfrist er 10 hverdage (dvs. weekend og helligdage medregnes ikke). Den politisk fastsatte svarfrist er dog 10 kalenderdage (dvs. medregnet weekend og helligdage). De forkerte svarfrister er rettet efter min henvendelse til centrene.

## **Borgernes retssikkerhed stiller krav til kommunens hjemmeside**

Der er de senere år sket en stor forandring i borgernes kontakt med de offentlige myndigheder. Der findes mange digitale selvbetjeningsløsninger, hvor det som udgangspunkt er obligatorisk at betjene sig selv. For nogle borgere er det en let måde at betjene sig selv på, men det er ikke let for alle. Samtidig risikerer selvbetjeningsløsninger at forringe den helhedsorienterede vejledning, som kommunen har pligt til at give på det sociale område. Den helhedsorienterede vejledning om muligheder for at få hjælp afhænger af den enkelte borgers behov og forudsætter et vist overblik over den sociale lovgivning – et overblik, som vi ikke kan forvente, at en borger har. Det er også vigtigt, at kommunen generelt sikrer, at borgerne hurtigt og nemt kan hente de informationer, som de har brug for, via kommunens hjemmeside.

I 2018 henvendte en del borgere sig til Borgerrådgivningen, fordi de havde problemer med at finde de oplysninger, som de havde brug for. Borgerne havde svært ved at finde oplysninger om fx sagsbehandlingstider, handicapkørsel, selvbetjening uden NemId samt mulighed for hjælp, når man står uden bolig.

---

*Det skal være nemt for borgeren at kontakte kommunen*

---

Både kommunens vejledningspligt samt muligheden for at give borgerne en god service tilsiger, at kommunen er tilgængelig – og at det er nemt for borgerne at kontakte kommunens afdelinger og finde relevante oplysninger.

Det letter kommunens tilgængelighed og signalerer åbenhed, når de enkelte afdelingers kontaktoplysninger tydeligt fremgår af hjemmesiden, og at mindst ét telefonnummer til afdelingen fremgår. Det er ikke tilstrækkeligt, at kommunens hovednummer er angivet. Et eksempel på et område, hvor man tydeligt angiver kontaktoplysninger, er Center for Miljø, Plan og Teknik, hvor telefonnumre til de forskellige afdelinger og relevante kontaktpersoner er tilgængelige.

Ofte vil sagsbehandlingsfrister være oplyst i forbindelse med forskellige typer af hjælp. Fx er det oplyst, at sagsbehandlingsfristen ved ansøgning om hjælp til enkeltudgifter er to uger. Men det kan være svært for borgerne at finde kommunens sagsbehandlingsfrister, hvis man ikke kender systematikken bag kommunen emneopdeling. Borgeren skal vide, at hjælp til enkeltudgifter findes under emnet "kontanthjælp". Hvis borgeren i stedet søger "sagsbehandlingstider", kommer 259 resultater. Herefter er det op til borgeren at gå i gang med at finde det relevante område, som han eller hun ønsker sagsbehandlingstiden på. Det kan næppe siges at være hurtigt og nemt. En samlet oversigt vil bidrage til at styrke den retssikkerhed, der er forbundet med, at borgeren nemt kan fremsøge sagsbehandlingsfristerne.

## **Koordinering på tværs af fagområder**

Slagelse Kommune udgør en enhedsforvaltning, dvs. én samlet myndighed. Det forpligter til samarbejde på tværs af enheder og centre for at give borgerne og virksomhederne den nødvendige hjælp. Helhedsorientering og koordinering er også retlige forpligtelser, og det er kommunens ansvar – ikke borgerens – at sagsbehandlingen koordineres.

---

### *Overgang fra barn til voksen stiller krav til koordineringen*

---

En borger henvendte sig til borgerrådgiveren, fordi borgeren havde oplevet, at overgangen fra én afdeling til en anden, da borgerens barn blev 18 år, gav problemer. Barnet havde behov for særlig støtte, men det var svært for familien at få information om, hvad der ville ske og hvornår. Fx var der usikkerhed om, hvem der var sagsbehandler, og først et stykke hen i forløbet fandt familien ud af, at barnet ikke kunne fortsætte med den samme støttekontaktperson, fordi afdelingerne ikke benyttede de samme støttekontaktpersoner. Familien havde fået et indtryk af to fagområder, som ikke samarbejdede.

Borgerrådgiveren kontaktede afdelingen, som herefter kontaktede borgeren og beklagede, at der var sket fejl og oplyste, at man ville arbejde på at forbedre overgangen fra ung til voksen, herunder forholdet omkring ansættelse af støttekontaktpersoner til unge, der nærmer sig 18 år.

I 2017 bad jeg fagcentrene give eksempler på tværgående indsatser, som allerede var iværksat, eller som var planlagt til at blive iværksat. Eksemplerne viste, at der på ganske mange områder bliver samarbejdet og koordineret på tværs af fagcentre, og at der er stor opmærksomhed på vigtigheden af, at kommunen kan tilbyde en indsats på tværs af fagområder.

Man kan læse mere om de tværgående indsatser i Borgerrådgiverens Beretning for 2017. <https://www.slagelse.dk/media/14300254/aarsberetning-2017.pdf>

Kendetegnet for de mange indsatser er, at det tværfaglige samarbejde er knyttet til på forhånd fastlagte målgrupper, fx førskolebørn og udsatte unge. I nogle situationer kan behovet for koordinering imidlertid opstå undervejs i sagsforløbet, og det er her – efter min vurdering – at der opstår problemer, fordi kommunens organisering i fagsøjler (siloe) gør det svært med en hurtig og fleksibel indsats.

Trods et øget fokus på tværfagligt samarbejde og koordinering er der også i 2018 borgere, der har klaget over manglende koordinering mellem kommunens afdelinger. Der er i årets løb kun registreret 6 klager over manglende koordinering, men set i sammenhæng med klagerne fra tidligere år, viser der sig et mønster, hvor borgerne kan have adskillige kontakter på tværs af afdelingerne, fordi de henvises fra den ene afdeling til den anden. Så bliver det borgerens problem at finde en afdeling, som vil hjælpe. Og det kan være en uoverskuelig opgave for den enkelte borger og opleves ikke som en tilfredsstillende borgerbetjening. Det kan desuden forlænge sagsbehandlingstiden, at der ikke ydes koordinerende indsatser.

En fast struktur, hvor borgeren ved sin første henvendelse til kommunen får en kontaktperson, som sørger for kontakten til andre fagområder, vil være med til at sikre koordineringen. Det forudsætter, at ledelserne prioriterer koordineringen og sikrer rammerne derfor – også når borgerens behov ikke passer i de på forhånd fastlagte målgrupper for tværgående samarbejde.

## Det kan være relevant at anmode om genoptagelse

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager på områder, hvor der eksisterer lovmæssige klagemuligheder, fx hvor der er klageadgang til Ankestyrelsen. Men borgerrådgiveren kan hjælpe borgeren med klagen eller med at anmode om at få genoptaget sagen. Der gælder en ulovbestemt pligt for myndigheder til at genoptage behandlingen af en sag under visse omstændigheder, for eksempel hvis der fremkommer nye og væsentlige oplysninger, eller hvis der var væsentlige sagsbehandlingsfejl ved den oprindelige afgørelse.

---

*Forvaltningen ændrede sin afgørelse efter anmodning om genoptagelse*

---

En borger henvendte sig, fordi borgeren på grund af en fejl fra ægtefællens pengeinstitut havde fået afslag på kontanthjælp. Borgeren havde ikke klaget over afgørelsen, men var efterfølgende blevet opmærksom på nogle forhold, som kunne have betydning. Borgerrådgiveren hjalp borgeren med at anmode om en genoptagelse af sagen, og afdelingen ændrede sin afgørelse, så borgeren blev fundet berettiget til kontanthjælp.

## Partshøring er en garantiforskrift

Når borgerne partshøres før afgørelsen, inddrages de i sagsforløbet – de får lejlighed til at komme med bemærkninger. Manglende partshøring kan føre til, at der træffes en forkert afgørelse, fordi grundlaget for afgørelsen er forkert eller utilstrækkeligt. Derfor kaldes partshøring også en garantiforskrift – altså en regel, som er med til at garantere, at en afgørelse er lovlig og korrekt.

---

### *Partshøring er en garantiforskrift*

---

En borger henvendte sig, fordi borgeren var utilfreds med ikke at have fået lejlighed til at fremsætte bemærkninger i forbindelse med en høringsproces. Borgeren havde modtaget et partshøringsbrev i midten af januar med en svarfrist 2 uger senere. Inden fristens udløb havde borgeren anmodet om sagsakter og en forlængelse af høringsfristen. Borgeren fik dog hverken sagsakter eller svar, og i starten af marts rykkede borgeren for et svar. Få dage senere fik borgeren besked om, at der samme dag var truffet afgørelse i sagen, og at det var kommunens vurdering, at eventuelle yderligere bemærkninger ikke ville have ført til en anden afgørelse.

Borgerrådsgiveren tog kontakt til fagcentret og gjorde opmærksom på, at partshøring er en garantiforskrift – en regel, som er med til at garantere, at en afgørelse er lovlig og korrekt. Hvis partshøring tilsidesættes, vil det kunne føre til, at afgørelsen er ugyldig. Centret reagerede hurtigt, beklagede fejlen over for borgeren, trak sin afgørelse tilbage og gav borgeren en ny partshøringsfrist.

## **Opsamling og konklusion**

---

Borgerrådsgiveren har i 2018 fået i alt 378 nye henvendelser fra borgere. Det er en stigning i antallet af henvendelser på 12 procent fra 2017, hvor der var 338 henvendelser.

### **Hvordan er status?**

Flere borgere har henvendt sig til borgerrådsgiveren. En stor del af henvendelserne handler om, at borgeren har brug for hjælp til at finde ud af, hvor han eller hun kan henvende sig i kommunen. Typisk vil jeg hjælpe med at klarlægge borgerens problem og derefter kontakte eller henvise til den rette afdeling. Mange borgere henvender sig desuden med spørgsmål om generelle regler på et område, herunder klageregler.

At antallet af henvendelser stiger kan være et udtryk for, at flere borgere har fået kendskab til borgerrådsgiverfunktionen. Det kan også være et udtryk for, at det kan være vanskeligt at overskue det kommunale system. Efter min vurdering oplever mange borgere at have svært ved at finde ud af, hvor de skal henvende sig, ligesom det kan være svært at komme igennem til den rette afdeling eller sagsbehandler, som kan tage hånd om de problemstillinger eller spørgsmål, som borgeren har. I

nogle tilfælde bliver borgerne henvist til at søge via digitale selvbetjeningsløsninger uden nærmere vejledning.

Selvom flere borgere har henvendt sig til Borgerrådgivningen, viser antallet af klager over sagsbehandlingen et beskedent fald fra 2017 til 2018 – fra 106 til 102 klager. Dermed fortsætter den positive udvikling, og antallet af klager er på det laveste niveau siden 2012. Det er efter min vurdering et tegn på, at forvaltningens øgede opmærksomhed på og iværksættelsen af konkrete initiativer har en effekt – og det skal anerkendes. Fejl vil kunne forekomme, og ikke alle forventninger kan indfries. Det vigtigste er, at borgerne oplever at blive mødt med respekt, og at kommunen lever op til, hvad den lover, og hvad den er forpligtet til.

Der er dog fortsat borgere, som

- oplever problemer med sagsbehandlingstiden
- oplever problemer med at finde ud af det kommunale system
- oplever problemer med manglende koordinering mellem kommunens afdelinger
- oplever, at de ikke bliver lyttet til og inddraget i deres egen sag
- oplever, at de ikke får information om deres rettigheder og pligter

Borgernes oplevelser bekræftes i et vist omfang af forvaltningen selv og ud fra de sager, som jeg ser.

De senere års fokus på sagsbehandlingstiden, inddragelse og vejledning af borgerne har ført til iværksættelse af mange forbedringer bredt i forvaltningen. Her kan kun nævnes nogle få, men relevante initiativer:

- Behandling inden for normalt 4 uger af sager hjemvist af klageinstans
- Forbedring af vejledningen i pjecer vedr. sygedagpenge, jobafklaring og fleksjob
- Kompetenceudviklingsprojekt om faglige redskaber og kultur
- Undervisning i god forvaltningsskik og kommunikation
- Løbende drøftelser af klager for at reflektere over, hvad der kunne være gjort anderledes

Initiativerne spænder bredt, hvilket også er nødvendigt for at kunne skabe rammerne for en sammenhængende og effektiv indsats for borgerne. Mange borgeres utilfredshed med sagsbehandlingstiden drejer sig ikke kun om, at det tager for lang tid, før der er kommet en afklaring af deres situation eller truffet en afgørelse. Utilfredsheden kan også handle om, at sagsbehandleren ikke har givet borgeren tydelig besked om forventet sagsbehandlingstid, eller at borgeren ikke bliver inddraget og dermed ikke har føling med, hvad der sker undervejs. Og utilfredsheden kan handle om, at borgeren ikke bliver orienteret om forsinkelser undervejs. Den tværfaglige koordinering – eller mangel på samme – har også betydning for, hvor hurtigt borgeren kan få den nødvendige hjælp.



Borgernes oplevelser med kommunen indeholder mange værdifulde oplysninger, som kan bruges til at målrette forbedringsinitiativer. Borgernes oplysninger rummer dermed også læring, fordi jeg kan være præcis omkring den enkelte problemstilling i min løbende dialog med centrene og i mine forslag til konkrete forbedringer.

Særligt sagsbehandlingstiden er en vedvarende udfordring for forvaltningen, og her er der brug for at styrke opmærksomheden på forbedringer vedrørende løbende opfølgning og kommunikation. Jeg vil i 2019 have et særligt fokus på forvaltningens initiativer for at forbedre sagsbehandlingstiden og på forvaltningens indsatser for at vurdere effekten af de iværksatte initiativer på dette område.

## **Drøftelser med ledelser og udvalgsformænd**

### **Møder med centerledelser**

Jeg har holdt møder med Center for Arbejdsmarked og Integration, Center for Børn og Unge, Center for Kultur, Fritid og Borgerservice, Center for Handicap og Psykiatri samt Center for Sundhed og Ældre. På møderne har vi drøftet borgernes henvendelser, og jeg har orienteret om mine forslag til forbedringer af sagsbehandling og service. I Center for Miljø, Plan og Teknik har jeg deltaget i et personalemøde, hvor jeg har orienteret om borgernes henvendelser og mine forslag til forbedringer.

I år har især sagsbehandlingstiden og centrenes forbedringsinitiativer på dette område været drøftet. Flere centre har haft gode erfaringer med at have sagsbehandlingstiden som et særligt fokusområde, fx opfølgning i forhold til medarbejderes sagsportefølje, ændrede arbejdsgange, nye arbejdsmetoder og prioritering af et højt fagligt niveau hos medarbejderne. I Center for Sundhed og Ældre har bl.a. nye arbejdsmetoder ført til en væsentlig nedsættelse af sagsbehandlingstiden på hjælpemiddelområdet.

### **Møder med udvalgsformænd**

Der er planlagt møder med flere udvalgsformænd i april måned.

## Whistleblowerfunktionen

---

Efter en 1-årig forsøgsperiode med en whistleblowerfunktion i Slagelse Kommune, besluttede Økonomiudvalget i 2018, at funktionen skulle gøres permanent. Whistleblowerfunktionen indgår som en del af borgerrådsgiverens opgaver.

Formålet med whistleblowerfunktionen er at sikre, at kommunens ansatte samt leverandører har adgang til i god tro at videregive oplysninger om grove fejl eller forsømmelser hos kommunens ansatte eller kommunale leverandører. Ordningen skal sikre, at kommunens ansatte uden at frygte for negative ansættelsesretlige reaktioner og lignende kan videregive oplysninger. Ordningen er et supplement til den interne dialog og åbenhed i kommunen.

Der har i 2018 været 2 henvendelser til whistleblowerfunktionen. Den ene henvendelse blev oversendt til en anden myndighed. Den anden henvendelse gav anledning til en nærmere undersøgelse. Sagen førte ikke til personalemæssige tiltag.

## Klager modtaget direkte i forvaltningen

---

Byrådet har ønsket en opgørelse af antallet af klager, der går direkte til forvaltningen og dermed uden om Borgerrådsgivningen.

Hvis en borger henvender sig til kommunen – det kan være fordi borgeren ikke er tilfreds med kommunen, eller fordi borgeren ønsker at gøre opmærksom på sin holdning til et spørgsmål - kan borgeren henvende sig flere steder. Der kan ikke stilles krav om, at klager skal gå direkte til borgerrådsgiveren. Borgeren kan derfor frit henvende sig til fx ledelsen i et center eller til borgmesteren.

På baggrund af Byrådets ønske har forvaltningen leveret en opgørelse over de klager, som er modtaget i 2018. Klagerne er opdelt på centre og i klager over sagsbehandling og klager over afgørelser og er vedlagt som bilag 2.

Det er værd at bemærke, at klager over afgørelser typisk er en del af det almindelige klagesystem, således at klagen går videre til en lovmæssig klageinstans. Borgerrådsgiveren er ikke tillagt kompetence til at behandle klager over afgørelser, som kan påklages til en klageinstans, men vil kunne tilbyde borgeren bistand med at udforme klagen.

Det er derfor [klager over sagsbehandlingen](#), som er gået direkte til ledelserne i de enkelte centre, som i stedet kunne være gået til borgerrådgiveren. Ifølge opgørelsen drejer det sig om 170 klager. Til sammenligning har 72 borgere henvendt sig til borgerrådgiveren med i alt 102 klager.

Det er første gang, at centrene har leveret en sådan opgørelse, og der er fra flere centre givet udtryk for, at tallene er behæftet med en vis usikkerhed.

## Bilag 1 – Borgerrådsgiverens opgaver og kompetence

---

### Grundlaget for borgerrådsgiveren

Økonomiudvalget i Slagelse Kommune traf den 21. marts 2011 beslutning om oprettelse af en borgerrådsgiverfunktion, og borgerrådsgiverfunktionen startede den 1. januar 2012.

Den 30. januar 2012 godkendte byrådet i Slagelse Kommune en vedtægt for borgerrådsgiveren. Vedtægten danner grundlaget for borgerrådsgiverens arbejde og beskriver formålet med borgerrådsgiveren og borgerrådsgiverens opgaver og kompetence.

I juni 2015 blev funktionen ændret organisatorisk, således at borgerrådsgiverfunktionen er etableret som en uafhængig enhed, jf. kommunestyrelseslovens § 65 e. Borgerrådsgiveren er dermed forankret direkte under Byrådet og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning.

### Opgaver og kompetence

Borgerrådsgiverens grundlæggende opgave er at behandle klager over Slagelse Kommunes sagsbehandling, borgerbetjening og udførelse af praktiske opgaver. Endvidere hjælper borgerrådsgiveren med at finde vej i den kommunale administration og yder vejledning og bistand i klagesystemet samt hjælp til forståelse af afgørelser mv.

Udgangspunktet for borgerrådsgiverens sagsbehandling er dialog. Eventuelle uoverensstemmelser mellem forvaltningen og en borger skal søges løst af det relevante center, før borgerrådsgiveren behandler en klage.

Borgerrådsgiveren kan ikke behandle klager over kommunens afgørelser eller klager over kommunens personale- og ansættelsesforhold. Borgerrådsgiveren kan heller ikke behandle klager på områder, hvor der eksisterer andre klagemuligheder, eller hvis klagen er indbragt for det kommunale tilsyn, domstolene eller Folketingets Ombudsmand. Borgerrådsgiveren kan dog hjælpe borgeren med klagen, hvis borgeren ikke selv er i stand til det.

Hvis borgeren ønsker at fastholde klagen, når klagen har været forelagt et center, kan borgerrådsgiveren vælge at lave en nærmere undersøgelse af sagen.

Borgerrådgiveren kan udtale kritik af mangelfuld eller forkert sagsbehandling mv. Derudover har borgerrådgiveren mulighed for at henstille eller komme med anbefalinger til, hvordan sagsbehandlingen kan forbedres.

I 2018 fik borgerrådgiveren til opgave - som led i whistleblowerfunktionen - at modtage, undersøge og videregive oplysninger modtaget fra kommunens ansatte samt kommunale leverandører om grove fejl eller forsømmelser hos kommunens ansatte eller kommunale leverandører.

## Bilag 2 – Opgørelse af klager modtaget i forvaltningen

---

Centre	Klager over sagsbehandling	Klager over afgørelser
Børn og Unge	27	126
Handicap og Psykiatri	16	17
Sundhed og Ældre	7	36
Kultur, Fritid og Borgerservice	7	216
Arbejdsmarked og Integration	113	78
Miljø, Plan og Teknik	0	459
Ledelse, HR og Udvikling	0	0
Økonomi og Digitalisering	0	0
Kommunale ejendomme	0	0
I alt i 2018	170	932

## Bilag 3 – anbefalinger

Borgerrådsgiverens anbefalinger samles i ét bilag for at lette overblikket

### Sagsbehandlingstid

#### **Anbefaling - sagsbehandlingstid**

Det anbefales, at forvaltningen styrker sit fokus på at sikre overholdelse af de svarfrister, som er fastsat af Slagelse Kommune, samt at sikre overholdelse af de lovmæssige sagsbehandlingsfrister og principperne om god forvaltningsskik.

Konkrete initiativer kan være:

- ✓ At alle borgere informeres om den forventede sagsbehandlingstid
- ✓ At kommunens autosvar informerer om kommunens svarfrist på 10 kalenderdage
- ✓ At etablere opfølgingsprocedurer, så det sikres, at sagen tages op, hvis sagsbehandlingstiden overstiger den udmeldte tid – og at borgerne informeres om forsinkelser
- ✓ At etablere procedurer der sikrer, at telefoniske beskeder bliver noteret og videregivet til borgerens sagsbehandler
- ✓ At fastsætte løbende evaluering af de iværksatte initiativer for at sikre sig, at de også har den ønskede effekt

### Inddragelse af borgerne

#### **Anbefaling - inddragelse**

Det anbefales, at forvaltningen øger sit fokus på at inddrage borgerne i sagsbehandlingen, og konkrete initiativer kan være:

- ✓ At sikre tilstrækkelig tid i sagsforløbet til, at borgeren kan medvirke med sine oplysninger og vurderinger
- ✓ At informere borgeren om muligheden for at have en bisidder med igennem sagsforløbet
- ✓ At give borgeren mulighed for at tilkendegive, om han eller hun mener, at alle vigtige elementer er inddraget i sagen
- ✓ Tydelig tilbagemelding til borgeren, hvis borgerens bemærkninger kun i begrænset omfang kan tillægges vægt og årsagen hertil
- ✓ Løbende orientering om sagens gang, og forklaring fra sagsbehandler om foretagne eller planlagte sagsskridt

## Vejledning af borgere

---

### **Anbefaling – vejledning**

---

Det anbefales, at forvaltningen fastholder sit fokus på at vejlede borgerne om rettigheder og pligter, og konkrete initiativer kan være

- ✓ At sikre, at de ansatte – også nyansatte - har viden om omfanget af vejledningspligten
- ✓ At sikre, at de ansatte har de nødvendige kompetencer til at kunne give en tilstrækkelig vejledning
- ✓ At sikre dokumentation for den givne vejledning
- ✓ At øge koordineringen mellem afdelinger og centre, hvis en borger har brug for hjælp fra flere fagområder, så man også på den måde sikrer den fornødne vejledning
- ✓ At afdelingernes kontaktoplysninger tydeligt fremgår af hjemmesiden, og at mindst ét telefonnummer til afdelingen fremgår
- ✓ At kommunens sagsbehandlingsfrister oplyses både under de enkelte sagsområder og i en samlet oversigt

### **Anbefaling - koordinering**

---

Borgerrådsgiveren har tidligere anbefalet – og fastholder sin anbefaling af

- ✓ At kommunen etablerer en struktur, hvor man arbejder med én indgang for borgerne, når de henvender sig til kommunen
  - ✓ At ledelserne prioriterer koordinering og sikrer rammerne for en succesfuld koordinering
-