

2019

# Borgerrådgiveren



# Indhold

<b>FORORD OG KORT OM ÅRSBERETNINGEN.....</b>	<b>3</b>
<b>ANBEFALINGER .....</b>	<b>4</b>
<b>BORGERRÅDGIVERENS FUNKTION .....</b>	<b>5</b>
SAGSBEHANDLINGEN HOS BORGERRÅDGIVEREN .....	6
DIALOG MED FORVALTNINGEN .....	6
NETVÆRK AF BORGERRÅDGIVERE .....	6
MØDER, PROJEKTER OG UNDERVISNING .....	7
DRØFTELSE OM ÅRSBERETNING OG IVÆRKSATTE INITIATIVER.....	7
<b>HENVENDELSER.....</b>	<b>8</b>
HENVENDELSER FORDELT PÅ KATEGORIER.....	8
HENVENDELSER FORDELT PÅ CENTRE.....	10
Center for Kultur, Fritid og Borgerservice .....	10
Center for Arbejdsmarked og Integration .....	11
Center for Børn og Unge .....	12
Center for Miljø, Plan og Teknik.....	13
Center for Sundhed og Ældre.....	14
Center for Handicap og Psykiatri .....	15
Øvrige centre og stabe .....	15
KLAGEFORHOLD.....	16
KLAGEDRETVET INNOVATION .....	19
AFSLUTTEDE SAGER .....	20
LANG SAGSBEHANDLINGSTID HAR FLERE ÅRSAGER .....	20
KOMMUNENS HJEMMESIDE - OFFENTLIGGØRELSE AF SAGSBEHANDLINGSTIDER .....	21
<b>OPSAMLING OG KONKLUSION .....</b>	<b>22</b>
OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE ÅRS ANBEFALINGER .....	24
Kommunens hjemmeside - kontaktoplysninger .....	24
Kommunens hjemmeside - en oversigt over sagsbehandlingstider .....	24
En indgang for borgerne .....	24
<b>WHISTLEBLOWERFUNKTIONEN .....</b>	<b>24</b>
<b>KLAGER MODTAGET DIREKTE I FORVALTNINGEN .....</b>	<b>25</b>
<b>BILAG 1 – BORGERRÅDGIVERENS OPGAVER OG KOMPETENCE .....</b>	<b>26</b>
<b>BILAG 2 – OPGØRELSE AF KLAGER MODTAGET I FORVALTNINGEN .....</b>	<b>27</b>

## Forord og kort om årsberetningen

Årsberetningen 2019 dækker perioden fra 1. januar til 31. december 2019, og indeholder oplysninger om henvendelser og aktiviteter i løbet af året.

Der har i 2019 været 372 borgerhenvendelser til Borgerrådgivningen. Det er stort set samme antal som året før. Udover borgernes henvendelser får jeg henvendelser fra medarbejdere og ledere, som ønsker sparring om forbedringer af sagsbehandlingen og rådgivning om forskellige forvaltningsretlige emner.

Antallet af klager er faldet fra 102 i 2018 til 90 i 2019.

Når borgerne henvender sig til Borgerrådgivningen, drejer det sig i stort omfang om, at de:

- Har brug for hjælp til at finde ud af det kommunale system.
- Har brug for mere information om rettigheder og pligter.
- Oplever problemer med lang sagsbehandlingstid.

Antallet af henvendelser og klager er ikke i sig selv afgørende. Der vil blive begået fejl i den kommunale forvaltning, og de skal selvfølgelig rettes, men min opmærksomhed er også rettet mod systemfejl, der kan ramme mange borgere. Det er min opfattelse, at mit arbejde i særlig grad gør nytte, når jeg arbejder for en bedre forvaltningskultur, fordi det vil gavne flere borgere.

Det er medarbejdernes daglige samarbejde og møder med borgerne, der har den største betydning for borgernes oplevelse af og tillid til kommunen. Derfor er den gode forvaltningskultur så vigtig. Medarbejdernes og ledernes henvendelser til mig viser, at man er opmærksom på at skabe rammerne for en sammenhængende og effektiv indsats for borgerne. I den forbindelse vil jeg særligt fremhæve Center for Arbejdsmarked og Integrations initiativ "klagedrevet innovation", som netop tager afsæt i borgernes oplevelser, og som skal understøtte en arbejdsmetode, hvor man mere anerkender og forstår frem for at forklare og forsvare. Den opmærksomhed sammen med borgernes henvendelser til mig giver et værdifuldt grundlag for at arbejde videre med at forbedre sagsbehandling og service, og jeg ser frem til at fortsætte det gode og konstruktive samarbejde, som jeg har med forvaltningen.

Min årsberetning afgives til Byrådet, men det er mit håb, at også kommunens ansatte kan hente viden og inspiration i beretningen.

Maj 2020

Lone Engly  
*Borgerrådgiver*

## Anbefalinger

Borgerrådgiverens anbefalinger til forvaltningen har i år et særligt fokus på sagsbehandlingstiden og de forhold, som har betydning for borgernes mulighed for at få viden om sagsbehandlingstiden for en konkret sagstype. Anbefalingerne bygger på borgernes henvendelser og sammenkædes med beskrivelserne af de modtagne henvendelser vedr. fagcentrene, se s. 10-15.

At anbefalingerne fokuserer på sagsbehandlingstiden betyder ikke, at der ikke løbende skal arbejdes med forbedringer på andre områder. Anbefalinger og forslag til konkrete initiativer vedrørende vejledning og inddragelse af borgerne kan ses i årsberetningen fra 2018. <https://www.slagelse.dk/media/15858062/aarsberetning-2018.pdf>

### Anbefalinger:

**At der sikres en hurtig ledelsesmæssig opfølgning, når en uventet stigning i antallet af sager fører til en generel lang sagsbehandlingstid.**

*Anbefalingen bygger særligt på henvendelser fra borgere om ventetid vedr. rehabiliterings-teamet, men bygger også på borgerhenvendelser om generel lang sagsbehandlingstid i Afdeling for Børn og Unge.*

**At der etableres faste arbejdsmetoder, som sikrer:**

- **Forventningsafstemning ved første kontakt, så borgeren er klar over, hvad han eller hun kan forvente i forhold til svartider m.v.**
- **Autosvar fra sagsbehandler ved planlagt fravær.**
- **Besked ved sagsbehandlerskift.**
- **Ny mødedato med det samme ved aflysning af møde.**
- **Besked til borgerne, hvis sagsbehandlingstiden i den enkelte sag overskrides.**

*Anbefalingen bygger særligt på henvendelser fra borgere, som har oplevet lang sagsbehandlingstid og problemer med at komme i kontakt med sagsbehandlere i Afdeling for Børn og Unge. Men anbefalingerne bygger også på borgerhenvendelser vedr. jobcenter og Center for Handicap og Psykiatri.*

**At der sikres en klar og tydelig arbejdsgang for besvarelse af borgernes henvendelser inden for 10 kalenderdage, og at:**

- **Alle medarbejdere har viden om kommunens svarfrist.**
- **At der gives besked, hvis svarfristen ikke kan overholdes.**

*Anbefalingen bygger særligt på henvendelser fra borgere om manglende svar fra Center for Miljø, Plan og Teknik.*

**At fagområder på tværs af forvaltningen tager ansvar for koordinering af sagsbehandlingen.**

*Anbefalingen bygger særligt på henvendelser fra borgere omkring manglende koordinering mellem jobcenter og Rådgivning og Udbetaling. Men anbefalingen bygger også på borgerhenvendelser omkring sager, som involverer Afdeling for Skole og Afdeling for Børn og Unge.*

*Anbefalingen bygger særligt på henvendelser fra borgere og gennemgang af offentliggjorte*

**At hvert fagområde gennemgår sin hjemmeside og sikrer, at:**

- **Sagsbehandlingstider er offentliggjort i overensstemmelse med reglerne.**
- **At alle relevante sagstyper har offentliggjort en sagsbehandlingstid.**

*sagsbehandlingstider på hjælpemiddelområdet. Men anbefalingen bygger også på henvendelser vedr. Center for Handicap og Psykiatri og jobcenter.*

**At kommunens hjemmeside får en samlet oversigt over de offentliggjorte sagsbehandlingsfrister for hele forvaltningen.**

*Anbefalingen bygger på en generel vurdering ud fra borgernes henvendelser.*

## 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 kompetence i bilag 1.

## Sagsbehandlingen hos borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren træffes:

- På rådhuset i Slagelse, Rådhuspladsen 11, 2. sal
- Mandag-onsdag kl. 9-15, torsdag kl. 9-17 og fredag kl. 9-13
- På telefon 58 57 44 86
- Via [www.borger.dk](http://www.borger.dk)
- Via [borgerraadgiveren@slagelse.dk](mailto:borgerraadgiveren@slagelse.dk)
- Ved personlig henvendelse

Borgeren bliver 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.

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. Det er mit indtryk, at arbejdsformen også har ført til et stigende antal henvendelser fra kommunens sagsbehandlere og ledere til borgerrådgiveren om forvaltningsretlige forhold.

### Netværk af borgerrådgivere

Jeg er en del af et landsdækkende netværk af borgerrådgivere samt af den regionale netværksgruppe for borgerrådgivere på Sjælland. 40 kommuner har p.t. ansat borgerrådgivere. 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.



## Borgerrådsgiverens årsberetning 2019

I 2019 blev **borgerrådsgiverfunktionen i Københavns Kommune evalueret** af Horten Advokatanpartsselskab. I rapporten konkluderes bl.a., at evalueringen viser et klart billede af, at der generelt er stor tilfredshed med, at kommunen har en stærk og ressourcemæssigt prioriteret borgerrådsgiverfunktion, og at stort set alle interessenter værdsætter funktionen. Der er en meget høj grad af tilfredshed med funktionens borgerrettede indsats, og borgerrådsgiverfunktionen vurderes som en vigtig funktion til sikring af borgernes retssikkerhed. Det vurderes i rapporten, at det er vigtigt, at der er ledelsesmæssig opbakning i forvaltningen til borgerrådsgiverfunktionen.

Interesserede kan se rapporten her

<https://www.kk.dk/nyheder/evaluering-af-borgerraadgiveren-i-koebenhavns-kommune>

### Møder, projekter og undervisning

I årets løb har jeg bl.a. deltaget i to møder i Stab for Økonomi og Digitalisering med korte oplæg om databeskyttelse og forvaltningsret. Jeg har desuden deltaget som observatør i møder i rehabiliteringsteamet, hvilket bl.a. har givet mig mulighed for bedre at kunne svare på spørgsmål fra borgere, som skulle til møde i rehabiliteringsteamet.

Jeg har deltaget i en temadrøftelse af socialt udsatte borgeres retssikkerhed i Rådet for Socialt Udsatte, og jeg har holdt oplæg om borgerrådsgiverfunktionen og særligt udvalgte emner for brugere i Rusmiddelcenter Slagelse.

I efteråret har jeg undervist socialrådgiverstuderende i jura, herunder i sagsbehandlingsregler.

Jeg er via Center for Handicap og Psykiatri inviteret til at deltage i arbejdsgruppen vedrørende implementering af medborgerpolitikken i Slagelse Kommune. Arbejdet fortsætter i 2020. **Medborgerpolitikken** erstatter de eksisterende handicap-, sindslidende og udsattepolitikker og skaber en ny fælles politik for hele Slagelse Kommune for, hvordan vi møder borgerne på tværs af alle forvaltninger i hele kommunen. Medborgerpolitikken arbejder på at skabe en mere borgerorienteret organisation.

Desuden deltager jeg i Center for Arbejdsmarked og Integrations projekt "klagedrevet innovation", som formelt blev iværksat den 1. december og forventes at fortsætte i 2020-21. Se mere om projektet på side 19.

### Drøftelser om årsberetning og iværksatte initiativer

Pga. corona-epidemien og de foranstaltninger, som den har medført, foregår dialogen om årsberetningen og mine anbefalinger til forbedringer anderledes end normalt. Fx vil nogle møder udskydes til senere på året.

Der er dog fra flere afdelinger i forvaltningen kommet tilbagemeldinger på iværksatte eller planlagte initiativer til at forbedre sagsbehandling og service. Center for Arbejdsmarked og Integration har oplyst, at man gennemgår hjemmesiden, herunder angivelse af sagsbe-

## Borgerrådgiverens årsberetning 2019

handlingsfrister. Rådgivning og Udbetaling har oplyst, at man vil gennemgå hjemmesiden for at forbedre borgernes muligheder for hurtigt at finde de oplysninger, som borgerne efterspørger. Afdeling for Skole har oplyst, at man vil iværksætte initiativer for at øge fokus på, hvordan medarbejderne møder borgerne samt på koordineringen mellem relevante fagområder. Center for Sundhed og Ældre har oplyst, at man vil forbedre kvitteringsbreve til borgerne. Centret har desuden oplyst, at man sammen med Center for Handicap og Psykiatri har iværksat et initiativ med en fælles koordineret visitation af borgerne for at skabe helhed, sammenhæng og gennemsigtighed for borgerne. Man forventer, at initiativet på sigt kan udvides med flere fagområder.

## Henvendelser

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. Borgernes henvendelser til borgerrådgiveren giver dog mulighed for at identificere problemområder i kommunens sagsbehandling.

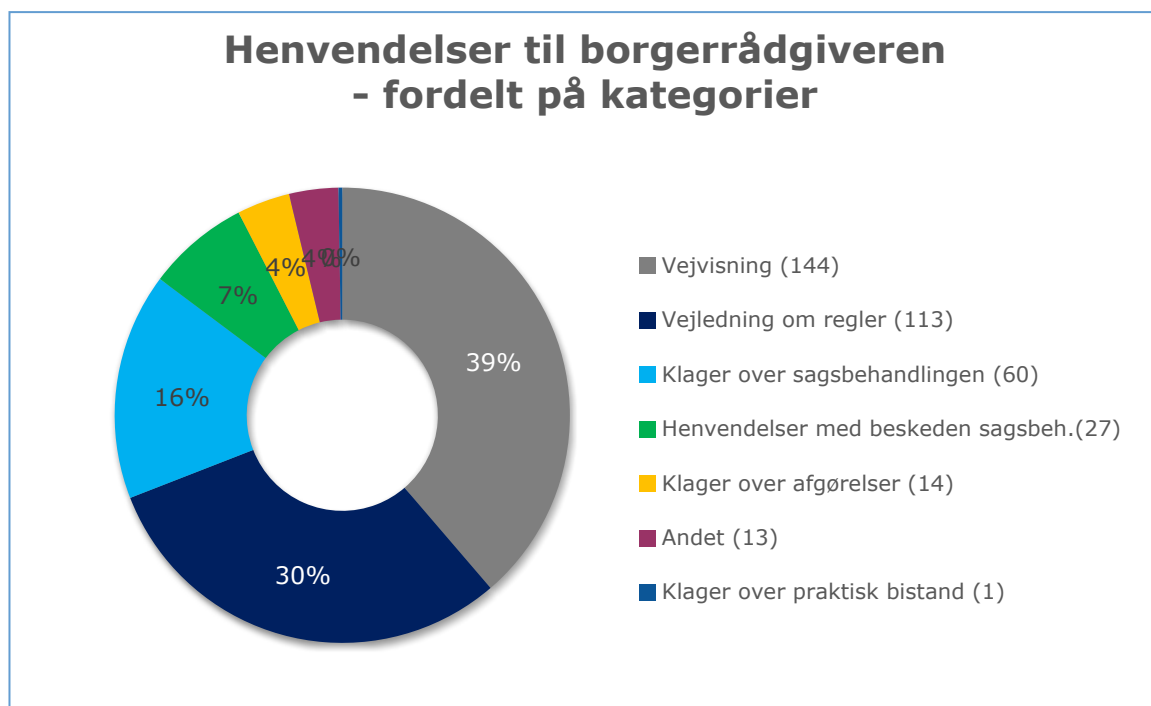
### Henvendelser fordelt på kategorier

Borgerrådgiveren har i 2019 fået i alt 372 nye henvendelser fra borgere. Kun få henvendelser falder uden for borgerrådgiverens arbejdsområde og vil typisk handle om, at de ikke vedrører Slagelse Kommune.

Henvendelserne registreres dels i forhold til borger, emne og til det fagcenter, som henvendelsen vedrører. Hvis der er tale om henvendelser, som har kunnet afsluttes hurtigt ved en telefonsamtale, og som hovedsageligt har drejet sig om at henvise borgeren til rette sted i eller uden for kommunen, registreres alene emnet. Det drejer sig om 27 henvendelser.

Udover borgerhenvendelserne kommer en del henvendelser fra kommunens ansatte. Det kan handle om forvaltningsretlige spørgsmål, eller det kan være drøftelser om fremtidige initiativer som følge af fejl i konkrete sager. Der har været ca. 30 henvendelser/drøftelser i løbet af året – emnerne har bl.a. været samtykkekrav, tolkebistand, borgeres egenbetaling og videregivelse af oplysninger. Henvendelserne indgår ikke i statistikken, men er udover de 372 henvendelser. Alle henvendelser bruges dog i det generelle arbejde med at forbedre sagsbehandling og borgerservice.





**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 medarbejder eller afdeling. I nogle tilfælde kontakter jeg afdelingen på borgerens vegne.

**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** fra en borger vil typisk 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 har 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 Familieretshuset.

### Henvendelser fordelt på centre

Borgerne henvender sig ikke kun for at klage over sagsbehandlingen. Mange henvender sig af andre årsager, fx fordi de ønsker hjælp til at finde ud af det kommunale system. Det kan være, at de er i tvivl om, hvor de skal henvende sig, hvis de har brug for hjælp til at få løst et bestemt problem. De kan også være i tvivl om, om de kan få den hjælp, som de ønsker i kommunen, eller om de skal henvende sig til en anden myndighed. Andre henvender sig for at få vejledning om deres rettigheder eller for at få hjælp til at forstå breve fra kommunen, eller fordi de ønsker hjælp til at klage over en afgørelse.

Nedenfor fremgår fordelingen af de 345 henvendelser, der danner grundlag for statistikken, og der er givet eksempler på henvendelser fra borgerne vedrørende de enkelte fagcentre.

### Center for Kultur, Fritid og Borgerservice

Borgerrådgivningen har modtaget 84 henvendelser vedrørende centret, som omfatter afdelingerne Rådgivning og Udbetaling (58 henvendelser), Borgerservice samt Fritid og Kultur (26 henvendelser). Antallet af henvendelser til centret er samlet steget 4% i forhold til 2018. I forhold til Rådgivning og Udbetaling er antallet af henvendelser faldet med 15%.

Der er registreret 8 klager over sagsbehandlingen, hvilket er stort set på samme niveau som 2018. Kun 2 af klagerne vedrører lang sagsbehandlingstid.

### Eksempler på henvendelser:

#### **Borgerne kunne ikke finde de nødvendige oplysninger**

Flere borgere henvendte sig, fordi de ikke vidste, hvilken afdeling, som kunne hjælpe dem. Det var dels borgere, som ikke kunne finde oplysningerne på hjemmesiden, eller borgere, som ikke var i stand til at benytte hjemmesiden. Det var bl.a. henvendelser vedr. hjælp til at søge en enkeltydelse pga. en ekstra udgift, vedr. anmeldelse af socialt bedrageri og vedr. mulighed for hjælp hvis man pludselig står uden bolig.

#### **Tvivl om individuel vurdering**

To borgere henvendte sig, fordi de undrede sig over, at de blev afkrævet at vise pas og billet, når de havde holdt ferie i udlandet, selvom ferien var aftalt med jobcentret. Borgerne havde begge den klare opfattelse, ud fra sagsbehandlernes information til dem, at der var tale om en fast praksis. Borgerrådgiveren tog kontakt til ledelsen i Rådgivning og Udbetaling, som understregede, at der altid skulle foretages en individuel vurdering [og dermed ikke indhentes oplysninger, som ikke var nødvendige]. Ledelsen ville herefter sikre sig, at det også blev kommunikeret ud i forvaltningen, så der ikke fremover var tvivl hos sagsbehandlerne.

### **Manglende koordinering – forbud mod selvinkriminering**

En borger henvendte sig, fordi hun var utilfreds med et møde i jobcentret, hvor også kommunens kontrolgruppe havde deltaget. Borgeren oplyste, at hun ikke var blevet vejledt om, at hun ikke havde pligt til at give oplysninger om en påstået lovovertrædelse (forbud mod selvinkriminering). Borgerrådgiveren kontaktede kontrolgruppen og jobcentret, og det blev bekræftet, at borgeren ikke var blevet vejledt. Det viste sig, at det ikke var blevet koordineret mellem jobcenter og kontrolgruppe, hvem der skulle sikre, at borgeren blev vejledt.

Kontrolgruppen oplyste, at man har en fast implementeret arbejdsgang, som sikrer, at borgere indkaldt til samtale af kontrolgruppen vejledes mod selvinkriminering. Derudover deltager Kontrolgruppen i samtaler i andre fagcentre, enten som observatør eller som hjælp til mødelederen. På baggrund af den konkrete sag, ville Kontrolgruppen fremover altid sikre sig, at borgeren var vejledt i overensstemmelse med lovgivningen i alle møder med deltagelse fra Kontrolgruppen. I den konkrete sag var der ikke fremkommet oplysninger, som gav anledning til, at der skulle ske yderligere i sagen.

### **Center for Arbejdsmarked og Integration**

Borgerrådgivningen har modtaget 71 henvendelser vedrørende Center for Arbejdsmarked og Integration, hvilket er et fald på 12% i forhold til 2018. Alle henvendelser vedrører jobcentret.

Der er registreret 29 klager over sagsbehandlingen, hvilket er et markant fald på 42% i forhold til 2018. 14 af klagerne vedrører lang sagsbehandlingstid, og 5 af klagerne vedrører manglende inddragelse.

### **Eksempler på henvendelser:**

#### **Ventetid på møde i rehabiliteringsteam**

I marts 2019 blev Borgerrådgivningen kontaktet af en borger, som var utilfreds med, at hun skulle vente 5-6 måneder på at få sin sag forelagt for rehabiliteringsteamet (et tværfagligt team, som afgiver indstilling i sager om jobafklaringsforløb, fleksjob, ressourceforløb, førtidspension m.v.) Flere borgere henvendte sig efterfølgende pga. mange måneders ventetid.

Borgerrådgiveren kontaktede jobcentret og fik bekræftet, at ventetiden var steget, fordi flere sager end forventet skulle forelægges rehabiliteringsteamet. Jobcentret var enig i, at det var utilfredsstillende, at borgernes sager dermed lå stille uden sagsbehandling i adskillige måneder. Jobcentret oplyste samtidig, at man arbejdede på en løsning. Der var de næste måneder løbende kontakt mellem jobcentret og borgerrådgiveren, da der også i august var henvendelser fra borgerne om flere måneders ventetid.

Jobcentret kunne i slutningen af 2019 orientere borgerrådgiveren om, at der nu var fundet en løsning, både økonomisk og personalemæssigt, således at ventetiden i starten af 2020 ville være nede på 1-2 måneder.

Jobcentret tilføjede, at man løbende havde været og fortsat ville være i dialog med Region Sjælland [som er ansvarlig for, at en sundhedskoordinator kan deltage i rehabiliteringsteamet møder] i forhold til at få flere møder for at imødekomme det reelle behov. Jobcentret havde fået etableret så mange møder som overhovedet muligt.

### **Samarbejde med jobcentrets vejleder**

Flere henvendelser har drejet sig om råd og vejledning til borgere, som ikke modtager offentlig forsørgelse. Jobcentret har en vejleder, som har et særligt fokus på at give råd og vejledning om beskæftigelsesmæssige muligheder – også for borgere, som er uden arbejde, men som ikke er berettiget til offentlig forsørgelse. Borgerne har ikke haft brug for at vende tilbage til Borgerrådgivningen efter kontakten til jobcentrets borgervejleder.

### **Manglende koordinering - 225 timers reglen**

Flere borgere henvendte sig i starten af året til Borgerrådgivningen, fordi de ikke kunne få afklaret, om de var omfattet af det skærpede rådighedskrav (om at man skal have arbejdet 225 timer i løbet af 12 måneder).

En borger henvendte sig, fordi hans kontanthjælp var blevet nedsat med henvisning til, at han ikke havde arbejdet mindst 225 timer de seneste 12 måneder. Han havde pga. helbredsmæssige forhold været undtaget det skærpede rådighedskrav. Hans sagsbehandler i jobcentret oplyste, at sagsbehandleren havde undtaget ham for det skærpede rådighedskrav og dermed ikke kunne gøre mere. Borgeren blev henvist til at kontakte sagsbehandler i Rådgivning og Udbetaling (som udbetaler og fratrukker ydelser). I Rådgivning og Udbetaling forklarede sagsbehandler mundtligt borgeren, at reglerne var sådan, at han ikke kunne undtages det skærpede rådighedskrav, og at der derfor skulle ske fradrag i kontanthjælpen. Borgeren blev herefter henvist til at kontakte sin sagsbehandler i jobcentret, hvis han havde spørgsmål. Borgeren fik ikke en skriftlig begrundelse for, hvorfor han – i betragtning af hans helbredsmæssige forhold – ikke kunne undtages fra det skærpede rådighedskrav. Borgeren oplyste, at det var en helt umulig situation at være i, fordi det ene fagområde henviste til det andet, og ingen tog ansvar for at løse hans problem. Det blev dermed hans eget problem at finde ud af, hvorfor han pludselig blev trukket i kontanthjælp.

Borgerrådgiveren kontaktede jobcentret, som beklagede forløbet. Jobcentret fastslog, at borgeren var undtaget for det skærpede rådighedskrav og derfor skulle have tilbagebetalt den manglende kontanthjælp. Sagen gav anledning til en tættere dialog mellem jobcenter og Rådgivning og Udbetaling samt en afklaring af, hvem der havde kompetence til at vurdere, om en borger er omfattet af det skærpede rådighedskrav eller ej. Borgerrådgiveren modtog ingen henvendelser om emnet i den sidste del af 2019.

### **Center for Børn og Unge**

Borgerrådgivningen har modtaget 63 henvendelser på området, som omfatter afdelingerne Skole (12 henvendelser), Børn og Unge (46 henvendelser) og Dagtilbud (5 henvendelser) Det er en stigning på 58% i forhold til 2018.

## Borgerrådgiverens årsberetning 2019

Der er registreret 33 klager over sagsbehandlingen, hvilket er en stigning på 83% i forhold til 2018. 17 klager vedrører lang sagsbehandlingstid, og 4 klager vedrører manglende inddragelse.

### Eksempler på henvendelser:

Mange borgere henvendte sig til Borgerrådgivningen, fordi de var utilfredse med sagsbehandlingstiden. Henvendelserne drejede sig dels om den tid det tog at få truffet en afgørelse (fx tabt arbejdsfortjeneste) eller afsluttet en undersøgelse, dels om problemer med at få fat i sagsbehandler og få sagsbehandler til at ringe tilbage. Det var hovedsageligt den direkte kontakt mellem borger og sagsbehandler, der gav anledning til henvendelser til borgerrådgiveren.

#### **Manglende kontakt mellem borger og sagsbehandler**

En borger henvendte sig til Borgerrådgivningen i juni måned, fordi hun havde problemer med at få kontakt til sin sagsbehandler. Borgeren oplyste, at der indtil december 2018 havde været tilknyttet en familiebehandler til familien. Da familiebehandleren blev syg, fik borgeren ikke besked om det eller tilbudt en anden. Borgeren oplyste også, at sagsbehandleren var venlig og imødekommende, men at der gik alt for lang tid fra borgerens kontakt til sagsbehandler, til sagsbehandler ringede tilbage. Der var desuden gået flere måneder siden, at sagsbehandler havde lovet, at borger ville få tilknyttet en ny familiebehandler. Borgerrådgiveren tog kontakt til Afdeling for Børn og Unge, som kontaktede borger og sørgede for, at der blev iværksat familiebehandling.

#### **En børnefaglig undersøgelse skal normalt være afsluttet inden for 4 måneder**

Et forældrepar havde den 1. november 2018 modtaget en afgørelse fra Afdeling for Børn og Unge om iværksættelse af en børnefaglig undersøgelse vedrørende deres barn. Sagsbehandleren havde lovet at kontakte forældrene undervejs, mens undersøgelsen stod på. De hørte dog ikke fra sagsbehandler, og de forsøgte flere gange at få sagsbehandleren i tale. Den 1. marts 2019 sendte forældrene en klage til afdelingen, fordi de ikke havde hørt fra sagsbehandler, men der var fortsat ikke truffet en afgørelse i sagen, da forældrene henvendte sig til borgerrådgiveren den 3. april 2019. Det vigtigste for forældrene var, at deres barn hurtigt fik relevant støtte.

Borgerrådgiveren kontaktede Afdeling for Børn og Unge, som beklagede den lange sagsbehandlingstid over for borger, og iværksatte støtte sideløbende med færdiggørelse af undersøgelsen.

### **Center for Miljø, Plan og Teknik**

Borgerrådgivningen har modtaget 36 henvendelser på området, hvilket er en stigning på 20% i forhold til 2018. Der er registreret 13 klager, hvilket er en stigning på 30%. 7 klager vedrører lang sagsbehandlingstid.

### Eksempler på henvendelser:

## Borgerrådsgiverens årsberetning 2019

En del borgere henvendte sig, fordi de – efter at have skrevet til centret – ikke hørte fra centret inden for kommunens generelle svarfrist på 10 dage. De fik heller ikke besked om, hvornår de kunne forvente et svar. Kun i få tilfælde blev overskridelse af svarfristen beklaget, selvom der var tale om betydelige overskridelser af fristen. Svarene fra centret tydede på, at ikke alle medarbejdere er vidende om den generelt fastsatte svarfrist.

### **3½ måneder er langt over kommunens svarfrist på 10 dage**

En borger kontaktede i starten af december 2018 kommunen vedrørende pareringsforhold i én af kommunens byer. Hendes henvendelse blev videresendt til Center for Miljø, Plan og Teknik. Efter at have rykket for et svar, fik hun en mail den 2. januar 2019, hvor hun blev lovet et svar inden udgangen af januar. Det skete dog ikke.

I marts henvendte borgeren sig til Borgerrådgivningen, som kontaktede centret. Den 21. marts fik borger et svar – men uden en beklagelse af det sene svar.

### **Svar efter 2 måneder og en beklagelse**

En borger kontaktede den 9. oktober 2019 Center for Miljø, Plan og Teknik med henblik på en aftale om et tidspunkt for en byvandring. Den 28. oktober ringede borgeren til centret, fordi han endnu ikke havde modtaget en tilbagemelding på en dato. I starten af december henvendte borgeren sig til Borgerrådgivningen, som herefter kontaktede centret. Den 13. december fik borgeren et svar fra centret, og det blev beklaget, at borgeren måtte henvende sig til borgerrådsgiveren for at få svar som lovet. I svaret blev samtidig oplyst forslag til datoer for en byvandring.

Borgeren ønskede ikke, at der skulle gøres mere i sagen, men han henviste til, at det var meget ressourcekrævende for både borger, medarbejdere og borgerrådsgiveren, at han ikke havde fået svar inden for kommunens svarfrist på 10 dage. Det var alt for dyrt for kommunen og skabte utilfredse borgere.

## **Center for Sundhed og Ældre**

Borgerrådgivningen har modtaget 28 henvendelser på området, hvilket er et fald på 22% i forhold til 2018. Der er registreret 4 klager, hvilket er samme niveau som 2018. Kun 1 klage vedrører lang sagsbehandlingstid.

### **Eksempel på henvendelse:**

#### **Sagsbehandlingstiden blev beregnet forkert**

Borgerrådgivningen blev i december kontaktet af en borger, som havde søgt en handicapbil i marts 2019, men han havde endnu ikke fået en afgørelse. Han havde heller ikke fået besked om, hvornår han kunne forvente en afgørelse.

Sagsbehandlingstiden på ansøgning om handicapbil var ikke angivet på kommunens hjemmeside. Ved kontakt til Hjælpeafdelingen oplyste en medarbejder, at sagsbehandlingstiden var 4 måneder, og at sagsbehandlin-

## Borgerrådgiverens årsberetning 2019

gen dermed skulle være påbegyndt senest 4 måneder efter ansøgning, men at det af ressourcemæssige årsager ikke havde været muligt.

Borgeren fik sin afgørelse i december måned, men dialogen med medarbejderen gav borgerrådgiveren anledning til at kontakte ledelsen i Center for Sundhed og Ældre, som var enig i, at medarbejderens fortolkning af sagsbehandlingsfristen var forkert. Ledelsen tog med det samme initiativ til at sikre, at alle medarbejdere var klar over den korrekte beregning af sagsbehandlingsfrister, som er, at ansøgningstidspunktet er starttidspunktet for fristen og afgørelsestidspunktet er sluttidspunktet. Kommunens sagsoplysning indgår i sagsbehandlingsfristen, og en sagsbehandlingstid på 4 måneder betyder dermed, at sagen skal være afsluttet inden for 4 måneder.

Når sagen alligevel medtages her, er det fordi Borgerrådgivningen også andre gange er blevet kontaktet af borgere, som ved kontakt med forvaltningen havde fået den opfattelse at sagsbehandlingsfristen først startede, når kommunen havde de oplysninger, der skulle bruges.

### Center for Handicap og Psykiatri

Borgerrådgivningen har modtaget 25 henvendelser, hvilket er på samme niveau som i 2018. Der er registreret 3 klager, hvilket er et fald på 70%. Klagerne vedrører sagsbehandlingstiden.

#### Eksempel på henvendelse:

##### **Sagsbehandlingstiden var ikke offentliggjort**

En borger henvendte sig til Borgerrådgivningen og oplyste, at han trods en skriftlige forespørgsel ikke havde fået oplyst sagsbehandlingstiden på softwareopdatering til informationsteknologisk hjælpemiddel. Sagsbehandlingstiden fremgik ikke af kommunens hjemmeside. Borgerrådgiveren kontaktede Center for Specialundervisning, og borgeren blev herefter orienteret om, at sagsbehandlingstiden var op til 4 uger. Centret sørgede herefter for, at sagsbehandlingstiden for softwareopdatering blev lagt på hjemmesiden.

For afgørelser på det sociale område, er der et særligt krav om, at kommunen skal fastsætte og offentliggøre sagsbehandlingstider. Det fremgår af kommunens hjemmeside, at borgerne kan finde oplysningen om den forventelige sagsbehandlingstid under det enkelte faglige område.

### Øvrige centre og stabe

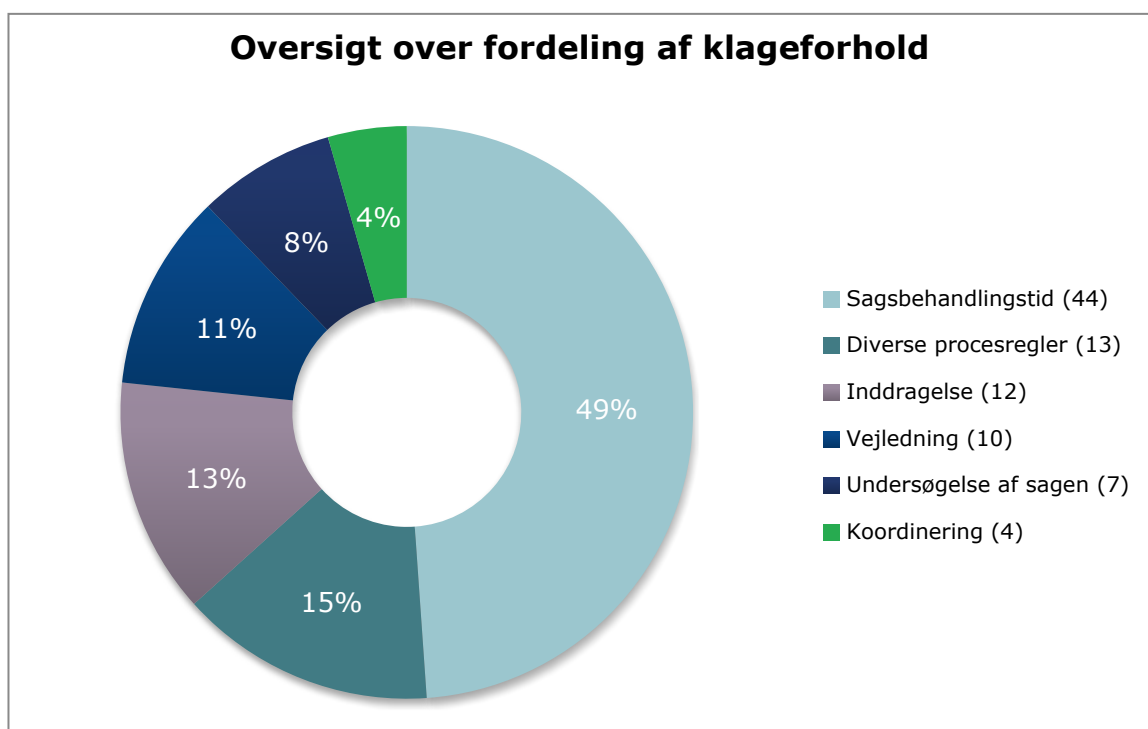
Borgerrådgivningen har modtaget i alt 10 henvendelser, der vedrørte Center for Kommunale Ejendomme, Stab for Økonomi og Digitalisering og Stab for Udvikling, Ledelse og HR. Der er ikke registreret klager for de nævnte områder.

## 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 2019 var der 90 klageforhold.



\* 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 notat i sagen.

### Udviklingen i antallet af klager

Med 90 klager i 2019 ligger antallet af klager på det laveste niveau siden borgerrådgiverfunktionens start i 2012. Udviklingen fremgår af grafen nedenfor.

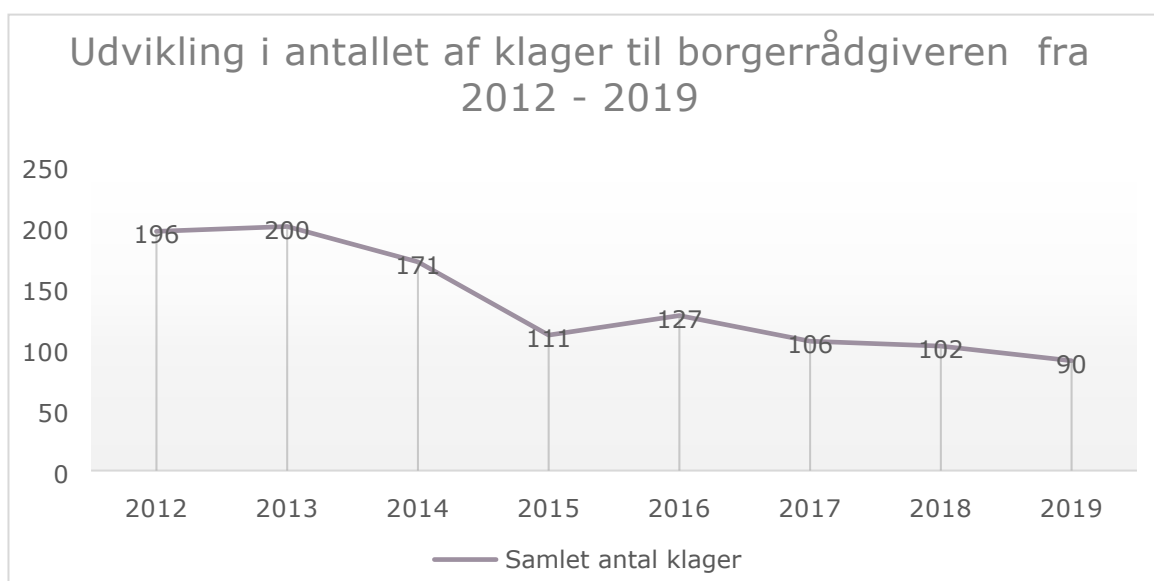
Nedgangen i antallet af klager kan have flere årsager. Det kan være et udtryk for, at sagsbehandlingen og borgerservice generelt er forbedret. Det kan være et udtryk for, at nogle borgere ikke kender til borgerrådgiverfunktionen eller ikke ønsker at bruge funktionen. Det kan også være et udtryk for de seneste års større fokus på den uformelle kontakt mellem borgerrådgiver og forvaltningen, hvor misforståelser eller kommunikationsproblemer så vidt muligt søges løst ved en hurtig reaktion fra fagcentrenes side. Hvis dialogen bliver genoprettet mellem borger og fagcenter, vil borgeren typisk ikke vende tilbage med en klage over sagsbehandlingen.

Den uformelle kontakt til det relevante fagcenter kan være i form af en telefonisk eller skriftlig kontakt, hvor borgerrådgiveren – efter aftale med borger – beskriver årsagen til borgerens henvendelse. Kontakten kan betyde, at borgerrådgiveren kan vende tilbage til borgeren med de ønskede oplysninger eller med kontaktoplysninger på en navngiven medarbejder, som kan hjælpe borgeren. Kontakten med fagcentret kan også munde ud i, at

## Borgerrådgiverens årsberetning 2019

fagcentret tager kontakt direkte til borgeren. Disse uformelle henvendelser bliver registret hos borgerrådgiveren som vejledning eller som vejvisning. Det har i 2019 drejet sig om 46 henvendelser som – hvis de ikke var blevet håndteret med det samme – kunne være potentielle klagesager.

Som et eksempel kan nævnes en sag, hvor jeg ad flere omgange var i kontakt med borgerepartsrepræsentant. Dialogen mellem borger og sagsbehandler var gået skævt, og borger havde i første omgang sagt nej til at mødes med sagsbehandler. En fornyet kontakt mellem fagcentret og mig mandede ud i et nyt forslag til et møde, som kunne holdes i borgers hjem, og hvor også andre end sagsbehandler deltog. Borgeren sagde ja tak til forslaget, og dialogen blev genoptaget.



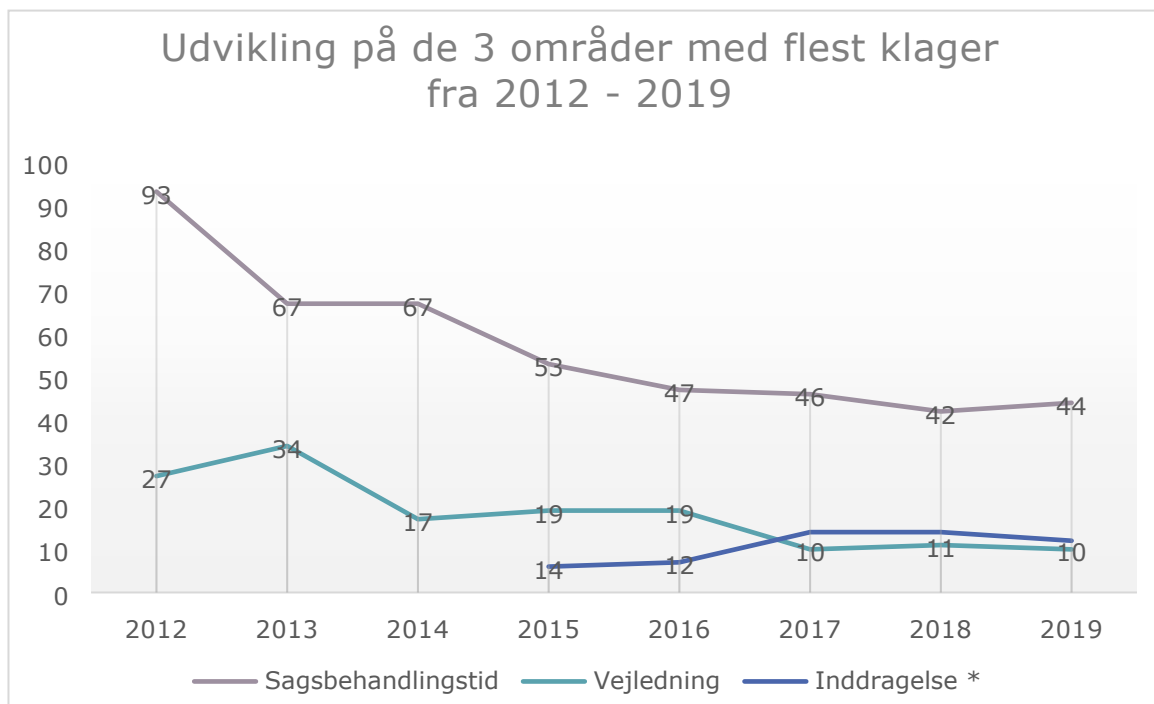
### Ikke alle klager går til Borgerrådgivningen

Ifølge en opgørelse fra forvaltningen er der i 2019 modtaget 337 klager over sagsbehandlingen, som er gået direkte til de enkelte fagcentre. Det er næsten en fordobling i forhold til de 170 klager, som forvaltningen modtog i 2018.

De 337 klager over sagsbehandlingen, som er gået direkte fra borgerne til forvaltningen, indgår ikke i borgerrådgiverens statistik. Selvom enkelte fagcentre oplyser, at tallene er behæftet med en vis usikkerhed, kunne det – efter min opfattelse – være relevant at se nærmere på årsagen til borgernes klager. I samme forbindelse vil jeg gøre opmærksom på et borgerforslag om information i kommunens breve om, at kommunen har en borgerråd-giver.

## Borgerrådgiverens årsberetning 2019

Selvom antallet af klager over sagsbehandlingen har været faldende over årene, er det fortsat klager over lang sagsbehandlingstid, 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.



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

**Lang sagsbehandlingstid** omfatter både de tilfælde, hvor sagsbehandlingen trækker ud og de tilfælde, hvor forvaltningen ikke svarer på borgerens henvendelser. 44 klager ud af et samlet antal klager på 90 handler om lang sagsbehandlingstid - svarende til 49%. Til sammenligning var der 42 klager i 2018.

**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. Der er registreret 12 klager over manglende inddragelse. Til sammenligning var der 14 klager i 2018.

**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. Der er registreret 10 klager over utilstrækkelig vejledning. Til sammenligning var der 11 klager i 2018.

### **Klagedrevet innovation**

Stigningen i antallet af klager direkte til forvaltningen gør det særligt relevant at arbejde med kulturforandringer og med nye metoder til at forebygge og behandle klager.

Et stigende antal klager og henvendelser direkte til centret og til borgerrådgiveren i de første måneder af 2019 gav Center for Arbejdsmarked og Integration anledning til at overveje nye arbejdsmetoder. Efter nogle måneders fastlæggelse af rammer og indhold, iværksatte centret den 1. december 2019 et nyt og omfattende initiativ (prøvehandling) med klagedrevet innovation, som bygger på, at klager anses som kilde til nytænkning og innovation. Projektet er inspireret af den metode, som er udviklet og anvendt i Roskilde Kommune. Centret har inviteret borgerrådgiveren til at deltage i projektet, som forventes at strække sig over 18 måneder.

Ved klagedrevet innovation arbejdes der – som i Borgerrådgivningen - systematisk med at bruge borgernes henvendelser og klager som en værdifuld kilde til at forbedre sagsbehandling og service for borgerne. Klager over lang sagsbehandlingstid udgør den største del af borgernes klager, og i 2019 har borgerrådgiveren haft et særligt fokus på forvaltningens kommunikation, arbejdsgange og initiativer, som har betydning for sagsbehandlingstiden. Også på dette område er der en god sammenhæng mellem borgerrådgiverens fokus og projektet klagedrevet innovation.

Center for Arbejdsmarked og Integration har i sin beskrivelse af projektet henvist til, at man med projektet vil implementere metoder til behandling af indkomne klager samt sætte fokus på opfindsomhed og udvikling med henblik på at forebygge de situationer, der klages over. Der vil blive arbejdet med forebyggelse, imødegåelse og behandling af klager og anker med afsæt i *procesretfærdighed*, som sikrer, at borgeren oplever, at centret arbejder mere med at anerkende og forstå frem for at forklare og forsvare. Der vil blive taget afsæt i borgerens oplevelse gennem en direkte og systematisk dialog. Her er fokus på at gå i dybden og skabe et overblik over sagen – også når den går på tværs af flere centre.

Center for Arbejdsmarked og Integration har i sin beskrivelse også lagt vægt på, at projektet skal sætte fokus på kommunen som samarbejdspartner og det, at kommunen rent faktisk er til for borgerne. Men også på at kommunen som myndighed træffer afgørelser med konsekvenser i borgerens liv. Målet er, at borgeren oplever en større tilfredshed med sagsforløbet og samarbejdet med centret – og dermed er mere positiv over for at tage ansvar i egen sag. Projektet sigter også på at skabe øget arbejdsglæde for medarbejdere, som er mindre i konflikt og mere i dialog med borgerne.

Initiativet iværksættes i første omgang i og af Center for Arbejdsmarked og Integration – og forventes at kunne give inspiration og udbredes til den øvrige del af forvaltningen.

### **Procesretfærdighed**

Der tales i teorien om "procesretfærdighed". Ved procesretfærdighed handler det ikke om, hvorvidt afgørelsen er rigtig eller forkert. Her handler det om, hvorvidt borgeren føler sig

## Borgerrådgiverens årsberetning 2019

fair behandlet. 4 aspekter påvirker borgerens vurdering af procesretfærdighed: at blive hørt, neutralitet, tillid og respekt.

Kort fortalt handler det at blive hørt om muligheden for at få fortalt ens side af sagen og opleve, at oplysningerne indgår i overvejelserne, inden afgørelsen træffes. Neutralitet handler blandt andet om den enkelte sagsbehandlers evne til at fremstå ærlig og til at kunne agere uden at tage parti. Tillid handler om, at borgeren oplever, at sagsbehandleren vil borgeren det bedste og gerne vil hjælpe. Respekt handler om, at borgeren oplever at blive mødt med respekt. Den følelse opstår, når borgeren bliver talt høfligt og værdigt til og bliver behandlet som en ligeværdig part.

### Afsluttede sager

Af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren på 372 blev de 312 henvendelser afsluttet efter ét eller flere møder eller efter telefonisk eller skriftlig kontakt med borgerne.

De øvrige 60 henvendelser vedrørte klager over sagsbehandlingen og blev videresendt til fagcentrene til besvarelse eller drøftet som forbedringsforslag. I nogle tilfælde har fagcentrenes svar ikke været fyldestgørende, fx hvis der ikke har været en tilstrækkelig forklaring på sagsforløbet, eller hvis der ikke er svaret på alle klageforhold. I de situationer har borgerrådgiveren henvendt sig til fagcentrene igen. Sagerne er dog alle afsluttede.

### Lang sagsbehandlingstid har flere årsager

Antallet af klager over sagsbehandlingstiden har i 2019 været på stort set samme niveau som i 2018, selvom det samlede antal klager er faldet. I 2019 har jeg haft særligt fokus på sagsbehandlingstiden, og der bliver løbende iværksat initiativer i forvaltningen for at forbedre sagsbehandlingstiden, men der er forhold, som går igen i borgernes henvendelser til mig.

- Det tager for lang tid at få en afklaring eller få iværksat initiativer til at hjælpe borgeren.
- Kommunikation fra sagsbehandler til borger om forventet sagsbehandlingstid eller forsinkelser er utilstrækkelig.
- Det er svært for nogle borgere at få svar på deres henvendelser til sagsbehandleren.
- Manglende koordinering mellem fagområder forlænger sagsbehandlingstiden.

At sagsbehandlingstiden generelt bliver meget lang kan skyldes en uventet stigning i antallet af sager, strukturændringer og meget andet. 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 også være gode grunde til, at den enkelte sag trækker længere ud end oprindeligt forventet. Det kan være, at sagen er mere kompliceret end først antaget. Det ændrer ikke på, at det er sagsbehandlerens pligt at orientere borgeren om status i sagen og forklare, hvorfor sagen trækker ud, og hvornår der kan forventes en afgørelse.

## Kommunens hjemmeside - offentliggørelse af sagsbehandlingstider

Ud fra borgernes henvendelser er det mit indtryk, at flere og flere benytter sig af kommunens hjemmeside. Det stiller store krav til en kommunes hjemmeside, når borgerne forventes i vidt omfang at skulle søge informationer selv eller benytte kommunens mange digitale selvbetjeningsløsninger. For mange borgere er det god service at kunne hente informationer og søge om hjælp på de tidspunkter, der passer borgerne bedst. Men det er ikke let for alle, og det er vigtigt, at kommunen også er tilgængelig for de borgere, som har brug for hjælp, og som ikke kan finde de relevante oplysninger på hjemmesiden.

For borgerne har indholdet i afgørelserne og kvaliteten af ydelserne afgørende betydning. Men for den enkelte borger har den måde, som kommunen behandler hans eller hendes sag på også stor betydning, især at sagsbehandlingen sker hurtigst muligt. Derfor har kommunen pligt til at behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt.

Kommunen skal desuden fastsætte sit serviceniveau for sagsbehandlingstider i kommunen og skal på de enkelte fagområder fastsætte en generel frist for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Disse sagsbehandlingstider skal offentliggøres. Pligten gælder for en lang række love, bl.a. på det sociale og det beskæftigelsesmæssige område.

Som borger har man altså krav på at vide, hvor lang tid det tager at behandle sagerne. Og fristerne skal være realistiske. Viser det sig, at kommunen over en periode ikke har kunnet overholde fristerne, skal fristerne revideres.

**Ansøgningstidspunktet er starttidspunktet for sagsbehandlingsfristen, og afgørelsestidspunktet er sluttidspunktet.** Kommunens sagsoplysning indgår også i sagsbehandlingstiden. Det er derfor ikke i overensstemmelse med reglerne, hvis sagsbehandlingstiden først regnes fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst.

Et eksempel på en sagsbehandlingstid, som angiver et konkret start- og sluttidspunkt – og dermed er i overensstemmelse med reglerne - er ved ansøgning om kontanthjælp. Her står: *Du kan forvente, at vi har behandlet din ansøgning senest 2 uger fra modtagelsen. Hvis vi ikke kan overholde denne frist, fx fordi vi mangler yderligere oplysninger, vil du høre nærmere fra os.*

Et andet eksempel er vedrørende ældrebolig. Her står: *når du søger om en pleje- eller ældrebolig, kan du forvente svar inden for 20 arbejdsdage. Kan vi ikke nå at behandle din sag inden for fristen, får du besked om, hvornår du kan forvente et svar.*

Borgeren informeres tydeligt om sagsbehandlingstiden og ved, at han eller hun får besked, hvis der ikke er truffet afgørelse et præcist antal dage efter modtagelsen af ansøgningen.

Et andet eksempel på angivelse af en sagsbehandlingstid er vedrørende hjælpemidler. Her står: *Ved ikke akutte ansøgninger om hjælpemidler træffer vi en afgørelse inden for 20 hverdage, hvis der er lægelig dokumentation for den varige lidelse.* Sagsbehandlingstiden

er ikke korrekt angivet, da kommunen ikke kan stille krav om, at sagen skal være oplyst, før den udmeldte sagsbehandlingstid begynder at løbe. Det kan være svært for borgeren at vide, hvornår der er tilstrækkelig lægelig dokumentation for en varig lidelse, og derfor kan borgeren ikke vide, hvornår han eller hun kan forvente en afgørelse.

Det er værd at understrege, at de generelle forvaltningsretlige regler og principper gælder, uanset om sagsbehandlingen eller vejledningen af borgerne foregår mundtligt eller digitalt. Kommunen har ansvaret for, at systemerne – og også indholdet på hjemmesiden – overholder de forvaltningsretlige krav. Fx er det fortsat kommunens ansvar, at borgeren vejledes tilstrækkeligt om sine rettigheder og pligter. Og kommunen skal være opmærksom på, at det kræver lovhjælp at pålægge borgerne at kommunikere digitalt med kommunen.

### Opsamling og konklusion

Med 372 henvendelser i 2019 ligger antallet af henvendelser for andet år i træk på samme niveau. Til sammenligning var antallet af henvendelser i 2017 på 338. Antallet af klager er faldet fra 101 i 2018 til 90 i 2019.

#### Hvordan er status?

En stor del af henvendelserne til Borgerrådgivningen 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. Desuden har en del borgere spørgsmål om generelle regler på et område, herunder rettigheder og pligter samt klageregler. Mange borgere henvender sig desuden, fordi de er usikre på, om der er den tilstrækkelige fremdrift i deres sag, eller fordi de efterlyser klarhed over, hvornår de kan forvente en afklaring på deres situation. Sidst men ikke mindst henvender borgere sig, fordi de oplever problemer med sagsbehandlingstiden.

Udover borgernes henvendelser bliver jeg kontaktet af medarbejdere og ledere, som har spørgsmål om forskellige forvaltningsretlige forhold, eller som gerne vil have sparring omkring forbedringer af sagsbehandlingen.

Generelt er forvaltningen hurtig til at rette fejl og misforståelser, og man er villig til at kontakte borgerne, hvis det bliver efterspurgt. Desuden iværksættes der løbende konkrete initiativer til at forbedre sagsbehandlingen og servicen, fx initiativer som en hotline for unge samt klagedrevet innovation. I mange afdelinger er man nu meget opmærksomme på at sende skriftlig besked til borgerne, hvis sagsbehandlingstiden forlænges. Hvis koordineringen halter mellem to afdelinger, går man i dialog om en fremtidig løsning. Og der arbejdes på at forbedre vejledningen af borgerne både skriftligt og mundtligt, fx med en vejleder i jobcentret. Forvaltningens små og store initiativer er samlet set med til at understøtte borgernes tillid til kommunen.

Men sagsbehandlingstiden er og har gennem årene været et problemfelt for forvaltningen. Når borgerne igen og igen henvender sig, fordi de oplever problemer med sagsbehandlingstiden, kalder det på en mere målrettet indsats fra forvaltningens side.



## Borgerrådgiverens årsberetning 2019

Ud fra borgernes henvendelser er der flere forhold, der går igen.

- Det tager for lang tid at få en afklaring eller få iværksat initiativer til at hjælpe borgeren.
- Kommunikationen fra sagsbehandler til borger om forventet sagsbehandlingstid eller forsinkelser er utilstrækkelig.
- Det er svært for nogle borgere at få svar på deres henvendelser til sagsbehandleren.
- Manglende koordinering mellem fagområder forlænger sagsbehandlingstiden.

Det er ikke ligegyldig for borgerne, hvornår de kan forvente at høre fra kommunen. Derfor skal de kunne stole på, at kommunens generelle svarfrist på 10 kalenderdage og de sagsbehandlingstider, som kommunen har besluttet skal være gældende, også efterleves. God forvaltningsskik er grundlaget for kommunens kontakt med borgerne – deri ligger også, at borgerne får en tilbagemelding fra den sagsbehandler, som har lovet at kontakte dem. Og at borgerne vises den respekt, der ligger i en undskyldning, hvis kommunen har begået en fejl.

Selvom jeg indimellem kunne ønske mig en hurtigere reaktion på mine forslag til forbedring af sagsbehandling og service, er det vigtigt at understrege, at der generelt og løbende sker fremskridt – til gavn for borgerne.

## Opfølgning på tidligere års anbefalinger

### Kommunens hjemmeside - kontaktoplysninger

Jeg anbefalede i beretningen for 2018, at de enkelte afdelingers kontaktoplysninger tydeligt fremgår af hjemmesiden, fordi det skal være nemt for borgerne at kontakte den afdeling, som borgeren har brug for hjælp fra. De fleste afdelinger har nu direkte kontaktoplysninger enten i form af ét direkte telefonnummer eller telefonnumre til medarbejdere. Det letter tilgængeligheden og signalerer åbenhed over for de borgere, som ikke har kunnet finde hjælpen på hjemmesiden. Få afdelinger mangler fortsat et direkte telefonnummer, og de anbefales at få det.

### Kommunens hjemmeside - en oversigt over sagsbehandlingstider

Jeg anbefalede i beretningen for 2018, at kommunens sagsbehandlingsfrister oplyses både under de enkelte sagsområder og i en samlet oversigt. Ofte vil sagsbehandlingsfrister være oplyst i forbindelse med forskellige typer af hjælp. Men det kan være svært for borgerne at finde kommunens sagsbehandlingsfrister, hvis man ikke kender systematikken bag kommunens emneopdeling. Andre kommuner har en samlet oversigt, hvilket gør det nemmere for borgerne at orientere sig om serviceniveauet. Slagelse Kommunes hjemmeside har fortsat ikke en sådan oversigt. Derfor gentages anbefalingen.

### Én indgang for borgerne

Jeg anbefalede i beretningen for 2018, at kommunen etablerer en struktur, hvor man arbejder med én indgang for borgerne, når de henvender sig til kommunen. En sådan struktur kan også være med til at sikre en bedre koordinering for de borgere, som måtte have brug for hjælp fra flere fagområder og dermed også forkorte sagsbehandlingstiden. Der arbejdes løbende på at forbedre koordineringen og styrke det tværgående samarbejde, så borgerne får den rette hjælp hurtigst muligt, men her skal særligt fremhæves **Ungehusets hotline**. Ungehuset – som er jobcentrets tilbud til unge mellem 15 og 29 år - har oprettet en hotline, hvor unge kan henvende sig, og hvor et netværk af faste kontaktpersoner arbejder på at sikre hurtig hjælp i et samarbejde på tværs af fagområder (bl.a. Center for Handicap og Psykiatri, Rådgivning og Udbetaling samt Ungdommens Uddannelsesvejledning) med én fælles plan for den enkelte. Jeg vil følge indsatsen, som forhåbentlig kan inspirere andre fagområder.

## 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 borgerrådgiverens 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

## Borgerrådgiverens årsberetning 2019

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 2019 været 3 henvendelser til whistleblowerfunktionen. En henvendelse blev oversendt til en anden myndighed. De øvrige to henvendelser gav anledning til nærmere undersøgelse. Sagerne 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 Borgerrådgivningen. Opgørelsen findes i bilag 2.

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 sendes direkte til borgerrådgiveren, og borgeren kan derfor også henvende sig til ledelsen i et fagcenter eller til borgmesteren.

Klager over afgørelser er typisk en del af det almindelige klagesystem, hvor klagen går videre til en lovmæssig klageinstans. Borgerrådgiveren 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.

Klager over sagsbehandlingen kunne være gået til borgerrådgiveren i stedet for direkte til de enkelte fagcentre. Ifølge opgørelsen har forvaltningen i 2019 modtaget 337 klager over sagsbehandlingen, hvilket næsten er en fordobling i forhold til de 170 klager, som forvaltningen modtog i 2018. Til sammenligning har borgerrådgiveren behandlet 90 klager.

## **Bilag 1 – Borgerrådgiverens opgaver og kompetence**

### **Grundlaget for borgerrådgiveren**

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

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

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

### **Opgaver og kompetence**

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

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

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over kommunens afgørelser eller klager over kommunens personale- og ansættelsesforhold. Borgerrådgiveren 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. Borgerrådgiveren 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 borgerrådgiveren 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	91 (27)	127 (126)
Handicap og Psykiatri	11 (16)	31 (17)
Sundhed og Ældre	4 (7)	37 (36)
Kultur, Fritid og Borgerservice	11 (7)	146 (216)
Arbejdsmarked og Integration*	127 (113)	75 (78)
Miljø, Plan og Teknik	90 (0)	30 (459)
Ledelse, HR og Udvikling	0	0
Økonomi og Digitalisering	3	0
Kommunale ejendomme	0	0
<b>I alt i 2019 (2018)</b>	<b>337 (170)</b>	<b>446 (932)</b>

\*Derudover 437 mails fra en enkelt borger; mails er kommet via Ledelsessekretariatet

Tallene i parentes angiver de oplyste tal for 2018.