

# Borgerrådsgiverens årsberetning 2017



## FORORD

Borgerrådgiverens årsberetning 2017 dækker perioden fra 1. januar til 31. december 2017 og beskriver tendenser i de 338 borgerhenvendelser, som jeg har modtaget i det forløbne år.

I årsberetningen giver jeg byrådet et overblik og mine anbefalinger til forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Som borgerrådgiver er det min opgave at hjælpe borgere, der på den ene eller anden måde føler sig klemte i det kommunale system. Det kan være, at borgeren ikke forstår indholdet i en afgørelse, eller at hun eller han ikke får svar på sine spørgsmål. Det kan også være, at der i sagsforløbet er sket fejl af indgribende karakter for den enkelte borger. Når jeg henvender mig i kommunens forvaltning, mødes jeg langt de fleste steder med velvilje og med et ønske om at løse de problemer, som borgeren står med. Det er et godt udgangspunkt, når dialogen mellem borger og kommune skal genskabes.

Det er også min opgave at medvirke til forbedringer af sagsbehandlingen, og her kan den enkelte borgers henvendelse komme mange borgere til gavn, når den anvendes til læring og fremadrettede forbedringer i kommunen.

Borgernes henvendelser er en vigtig kilde til information om, hvordan kommunens borgerbetjening og sagsbehandling opleves udefra – og fortjener stor opmærksomhed.

Slagelse, april 2018

Lone Engly  
Borgerrådgiver

# INDHOLD

<b>1</b>	<b>Kort om årsberetningen og anbefalinger</b> .....	<b>side 4</b>
<b>2</b>	<b>Borgerrådgiverens funktion</b> .....	<b>side 5</b>
2.1	<i>Kontakt til borgerrådgiveren</i> .....	<i>side 5</i>
2.2	<i>Dialog med forvaltningen.</i> .....	<i>side 6</i>
2.3	<i>Undervisning.</i> .....	<i>side 6</i>
2.4	<i>Undervisning giver værdi for borgerne</i> .....	<i>side 7</i>
2.5	<i>Årsberetning</i> .....	<i>side 7</i>
2.6	<i>Netværk af borgerrådgivere</i> .....	<i>side 7</i>
2.7	<i>Institut for Menneskerettigheder – rapport om retssikkerhed i kommunerne</i> .....	<i>side 7</i>
<b>3</b>	<b>Statistik</b> .....	<b>side 8</b>
3.1	<i>Antallet af henvendelser</i> .....	<i>side 8</i>
3.2	<i>Udvikling i henvendelser</i> .....	<i>side 9</i>
3.3	<i>Hvad klages der over?</i> .....	<i>side 10</i>
3.4	<i>Udviklingen i antallet af klager</i> .....	<i>side 10</i>
3.5	<i>Svarfrister</i> .....	<i>side 12</i>
3.6	<i>Afsluttede sager</i> .....	<i>side 12</i>
<b>4</b>	<b>Opmærksomhedspunkter</b> .....	<b>side 13</b>
4.1	<i>Udvalgte emner</i> .....	<i>side 13</i>
4.1.1	<i>Hvorfor klager borgerne over sagsbehandlingstiden?</i> .....	<i>side 13</i>
4.1.2	<i>Et orienteringsbrev fra kommunen var reelt en afgørelse.</i> .....	<i>side 15</i>
4.1.3	<i>Notatpligt</i> .....	<i>side 16</i>
4.1.4	<i>Aktindsigt</i> .....	<i>side 16</i>
4.1.5	<i>Hensyn til diskretion i Borgerservice</i> .....	<i>side 17</i>
4.2	<i>Klager som borgerrådgiveren ikke kan behandle</i> .....	<i>side 18</i>
<b>5</b>	<b>Tværgående samarbejde</b> .....	<b>side 18</b>
<b>6</b>	<b>Opfølgning på tidligere anbefalinger</b> .....	<b>side 22</b>
<b>7</b>	<b>Borgerrådgiverens sammenfatning og anbefalinger</b> .....	<b>side 23</b>
<b>8</b>	<b>Drøftelser med ledelser, direktion og udvalgsformænd</b> .....	<b>side 25</b>
<b>9</b>	<b>Whistleblowerordning</b> .....	<b>side 25</b>
BILAG 1	Borgerrådgiverens opgaver og kompetence .....	side 26
BILAG 2	Lovregler og god sagsbehandlingsskik .....	side 28
BILAG 3	Anbefalinger til forbedring af sagsbehandlingen .....	side 30

## 1. KORT OM ÅRSBERETNINGEN OG ANBEFALINGER

I årsberetningen for 2017 orienterer borgerrådgiveren om aktiviteterne i Borgerrådgivningen i løbet af året. Det fremgår af beretningen, at Borgerrådgivningen havde 338 nye henvendelser fra borgere.

Antallet af klager over sagsbehandlingen er faldet med 17 procent det seneste år og ligger nu på det laveste niveau siden borgerrådgiverfunktionens start i 2012.

### Hvordan er status?

Færre borgere klager over sagsbehandlingen.

Der er dog fortsat borgere, som

- oplever problemer med sagsbehandlingstiden.
- oplever problemer med at få kontakt til sagsbehandlere.
- oplever problemer med at finde vej i det kommunale system.
- oplever problemer med manglende koordinering mellem kommunens afdelinger.
- oplever, at de ikke bliver lyttet til og inddraget i deres egen sag.

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

Faldet i antallet af klager tyder på, at de initiativer, som forvaltningen har iværksat og fortsat arbejder med, har haft effekt. Det er en positiv udvikling, som bør fremhæves. Det er også vigtigt at se antallet af henvendelser i forhold til de tusindvis af kontakter, der hvert år er mellem borgere og kommune. I den sammenhæng er 338 henvendelser et lille antal, og det er et tegn på, at mange kvalificerede og engage-

rede ansatte hver dag gør deres bedste for at sikre en god kvalitet i sagsbehandlingen.

De senere års fokus på at forbedre vejledningen og nedsætte sagsbehandlingstiden skyldes, at mange borgere har klaget over disse forhold. Det er også her, at borgerrådgiveren har givet konkrete anbefalinger for at nedbringe antallet af klager, og hvor forvaltningen har iværksat mange initiativer. Men der er fortsat områder, som har behov for ekstra opmærksomhed – det viser et stigende antal klager fra borgerne over, at de ikke er blevet tilstrækkeligt hørt og inddraget i deres sag.

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at der er kommet en større opmærksomhed på tværfaglig koordinering og samarbejde for at forbedre servicen og effektivisere indsatsen over for borgerne. De tværgående samarbejder, som forvaltningen har orienteret borgerrådgiveren om, viser, at der i stort omfang samarbejdes og koordineres med andre fagområder og eksterne parter, og at det har en positiv effekt for borgernes mulighed for at komme videre. Der er ofte tale om etablering af faste strukturer for det tværfaglige samarbejde med på forhånd fastlagte målgrupper, fx førskolebørn og udsatte unge. Der gøres en stor og forebyggende indsats på disse områder.

Borgerrådgiveren ser koordineringen og samarbejdet fra borgernes perspektiv i de sager, hvor borgerne ikke har været tilfredse med sagsforløbet. I de sager, hvoraf nogle er nævnt under udvalgte emner i beretningen, er det tydeligt, at det, der mangler i de konkrete sager, netop er koordinering og samarbejde mellem de enkelte fagområder. Desuden er borgerrådgiveren i dialogen med forvaltningen også blevet

## 2. BORGERRÅDGIVERENS FUNKTION

opmærksom på de vanskeligheder, der kan være i samarbejdet mellem fagområderne.

Tværfagligt samarbejde og koordinering har stor betydning for sagsbehandlingen generelt, herunder for sagsbehandlingstiden, for kvaliteten af vejledningen af borgerne og for borgernes mulighed for at medvirke i deres eget sagsforløb. Derfor er det et område, som fortjener stor opmærksomhed også fremover.

### Anbefalinger

- At forvaltningen fastholder fokus på sagsbehandlingstiden, inddragelse og vejledningen af borgerne og inddrager borgerrådgiverens forslag til konkrete forbedringer (bilag 3).
- At forvaltningen ved hvert nyt initiativ overvejer, hvilken betydning det vil få for servicen over for borgerne.
- At ledelserne sikrer rammer, der understøtter kendskab til andre fagområder, kommunikation og koordinering på tværs af funktioner, afdelinger og centre.
- At der skabes arbejdsprocesser, hvor det systematisk vurderes om sagsbehandlingen i en borgers sag løses bedst og mest effektivt ved tværfagligt samarbejde, herunder at der udpeges koordinatore i komplekse sager.

### Formålet med borgerrådgiveren

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 sagsbehandling og kompetencer i bilag 1.

### 2.1 Kontakt til borgerrådgiveren

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

Borgere kan kontakte borgerrådgiveren via

- telefon på 58 57 44 86,
- e-mail: borgerraadgiveren@slagelse.dk
- borger.dk
- personlig henvendelse.

Borgerrådgiverens telefontid er:

- mandag-onsdag fra kl. 9-15
- torsdag fra kl. 9-17
- fredag fra kl. 9-13.

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. Folderne er uddelt til forvaltningens centre og til biblioteker, og den danske tekst er oversat til engelsk, arabisk og tyrkisk og findes på hjemmesiden.

### **Sagsbehandlingstiden hos borgerrådgiveren**

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid hos borgerrådgiveren har i 2017 været 3,6 dage. Sagsbehandlingstiden omfatter både svar på henvendelser om råd og vejledning, som kan gives samme dag, og sagsbehandlingen i klagesager, hvor borgerrådgiveren typisk udfærdiger en skriftlig sagsbeskrivelse og sender et klageforslag til borgeren. I 2016 var sagsbehandlingstiden 3,7 dage.

### **2.2 Dialog med forvaltningen**

Borgerrådgiveren er løbende i dialog med kommunens centre, når borgernes henvendelser giver anledning til det. 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. Om borgerrådgiveren også holder møde med centrene, vil afhænge af henvendelsernes karakter. På møderne drøftes borgernes forslag til forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i kommunen og de fokusområder, som borgerrådgiveren har vurderet, at de enkelte centre bør have.

Der er også i stigende grad drøftelser med ledere og sagsbehandlere i kommunen om forvaltningsretlige forhold, 30-40 henvendelser i 2017. Det kan fx være spørgsmål, der handler om retten til tolkebistand, fuldmagt fra professionelle partsrepræsentanter, pligt eller ej til skift af sagsbehandler og om omfanget af aktindsigt.

### **2.3 Undervisning**

Borgerrådgiveren har i 2017 i samarbejde med ledelsen i Center for Handicap og Psykiatri iværksat et undervisningsforløb over flere dage, hvor borgerrådgiveren har undervist medarbejderne i forvaltningsretlige emner som fx notatpligt, journalisering, vejledning, partshøring og svarfrister. Form og indhold i undervisningen er blevet tilrettelagt dels ud fra centrets ønsker til undervisningen dels ud fra de områder, hvor borgerrådgiveren har set fejl i sagsbehandlingen.

Desuden har borgerrådgiveren undervist i udvalgte forvaltningsretlige emner i Rusmiddelcenter Slagelse.

Som opfølgning på undervisning i 2016 i Afdeling for Børn og Unge har borgerrådgiveren deltaget i læringscaféer for sagsbehandlerne. I læringscaféerne er der drøftet emner som notatpligt, journalisering, aktindsigt og personfølsomme oplysninger i mails.

Undervisningen og dialogen med forvaltningen er en del af borgerrådgiverens funktion, idet borgerrådgiveren skal medvirke til at forbedre sagsbehandlingen og servicen i kommunen.

## 2.4 Undervisning giver værdi for borgerne

Efter undervisningen i Center for Handicap og Psykiatri blev medarbejderne bedt om at udfylde et spørgeskema om udbyttet af undervisningen.

### Svarene viste,

- At 90 procent af medarbejderne forventede, at de i høj grad kunne bruge viden fra undervisningen i det daglige arbejde, mens 10 procent forventede, at de ville kunne bruge den nye viden delvist.
- At 90 procent af medarbejderne forventede, at den nye viden i høj grad ville give værdi for borgerne, mens 10 procent forventede, at den nye viden delvist ville give værdi for borgerne.

## 2.5 Årsberetning

Hver 4. måned afgiver borgerrådgiveren en rapport til byrådet om sine aktiviteter. Desuden skal borgerrådgiveren afgive en årlig beretning til byrådet. Årsberetningen har til formål at give en orientering om borgerrådgiverens aktiviteter i 2017. Afrapporteringen for årets sidste 4 måneder indgår i årsberetningen.

Inden årsberetningen forelægges for byrådet, drøfter borgerrådgiveren beretningen med udvalgsformænd, direktionen og forvaltningsledelser.

## 2.6 Netværk af borgerrådgivere

Borgerrådgiveren er en del af et landsdækkende netværk af borgerrådgivere samt af den lokale 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. KL har stillet et lukket dialogforum til rådighed for dialog og erfaringsudveksling mellem borgerrådgiverne imellem.

34 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.

## 2.7 Institut for Menneskerettigheder – rapport om retssikkerhed i kommunerne

Institut for Menneskerettigheder undersøgte i 2017 retssikkerheden i kommunerne i sociale sager. I undersøgelsen blev mere end 1.100 borgere spurgt om deres møde med kommunen. Instituttet forespurgte derudover de kommunale borgerrådgivere, om de ser udfordringer for borgernes retssikkerhed i den kommunale forvaltning.

## 3. STATISTIK

Undersøgelsen viste blandt andet, at flertallet af de adspurgte borgere havde haft et udmærket og rimeligt forløb. Imidlertid var der på en lang række områder et ret stort mindretal, der ikke delte de positive erfaringer. De vigtigste problemer var blandt andet, at :

- Ca. 25% af de borgere, der selv havde startet deres sag, syntes, at det var svært eller meget svært at ansøge kommunen om hjælp.
- Ca. 20% havde haft vanskeligt ved at forstå kommunens kommunikation.
- Ca. 30% mente ikke, at kommunen havde sat sig ind i alle vigtige forhold i deres sag.
- Ca. 40% mente ikke, at de havde haft gode muligheder for at fortælle deres syn på sagen.

Undersøgelsen viste også, at to grupper af borgere skilte sig ud ved i særlig grad at opleve vanskeligheder i kommunikationen med kommunen og i mindre grad end andre borgere at føle sig inddraget og rimeligt behandlet. Det drejede sig om:

Borgere med anden etnisk baggrund end dansk  
Borgere med funktionsnedsættelse

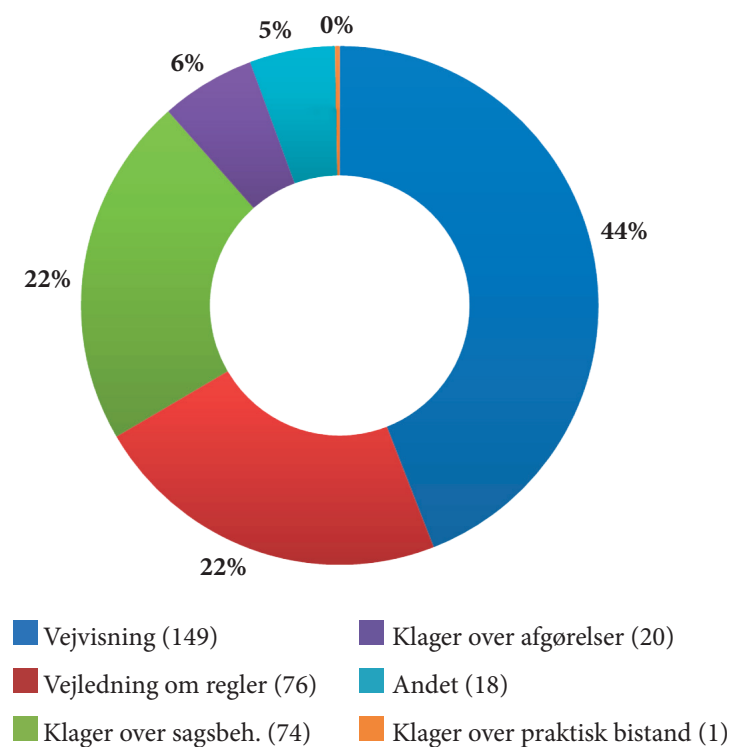
Undersøgelsen viste også, at borgerrådgiverfunktionen har et stort potentiale til at styrke borgernes retssikkerhed i forhold til problemer med kommunikation og koordinering på tværs i kommunen samt manglende helhedsvurdering og vejledning.

Se mere om rapportens indhold og anbefalinger <https://menneskeret.dk/udgivelser/retssikkerhed-kommunerne>

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 også vigtigt at understrege, at der hvert år er mange tusinde kontakter mellem borgerne og kommunen. I den sammenhæng er det kun få borgere, der henvender sig til borgerrådgiveren.

### 3.1 Antallet af henvendelser

Borgerrådgiveren har i 2017 haft i alt 338 nye henvendelser fra borgere. Det er stort set samme niveau som i 2016, hvor antallet af henvendelser var 342.



\* Tallene i parentes er antallet af henvendelser på det enkelte område.



### **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 borgerrådgiveren hjælpe med at klarlægge borgerens problem og dernæst henvise til den rette afdeling. I nogle tilfælde tilbyder borgerrådgiveren 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 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. Borgerrådgiveren yder hjælp til borgeren, hvis borgeren har brug for mere viden om at klage, og borgerrådgiveren kan hjælpe borgeren med at formulere klagen og videresende den 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 borgerrådgiveren kontakte den afdeling, som bistanden hører under.

### **Andet**

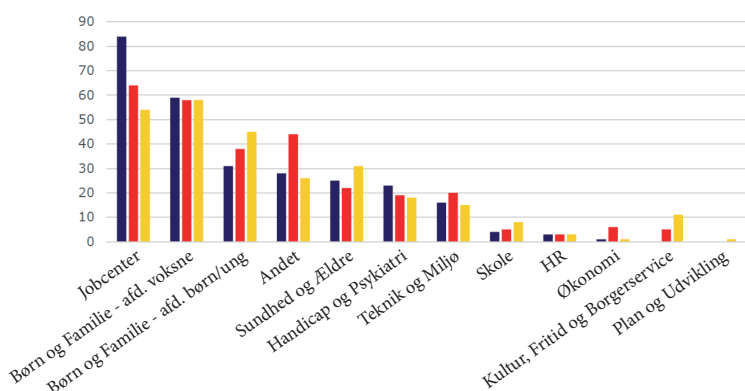
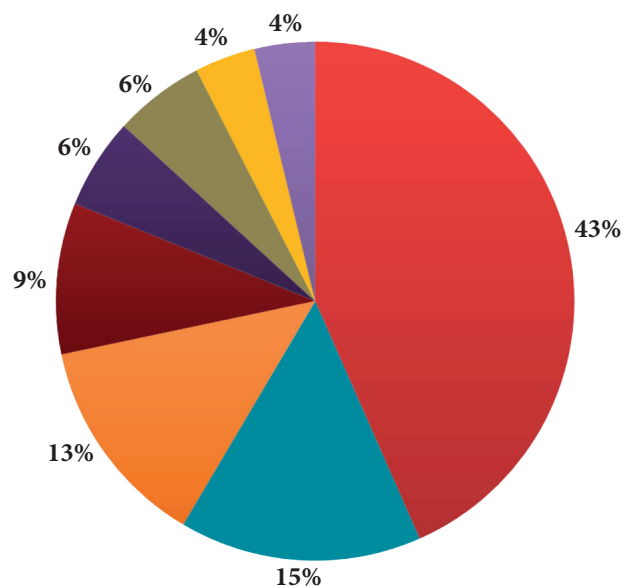
Angår situationer, som ikke hovedsageligt vedrører råd og vejledning eller klager. Det kan være en borgers beskrivelse af et sagsforløb. Det kan også angå situationer, som ikke vedrører kommunen, hvis borgerens problem hører under andre myndigheder, fx Udbetaling Danmark, statsforvaltningen, uvildige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

## **3.2 Udvikling i henvendelser**

De 338 nye henvendelser er opdelt i 271 henvendelser, der er registreret på det enkelte center. Det er disse henvendelser, der ligger til grund for årsberetningens statistik.

Derudover har 67 borgere henvendt sig med forespørgsler, som kun har medført en beskeden sagsbehandling. Typisk vil forespørgslen kunne afsluttes ved en telefonsamtale. Disse henvendelser er ikke registreret på det enkelte center, men registreres samlet, og har hovedsageligt drejet sig om at henvise borgeren til det rette sted eller om en kort vejledning om regler.

Centre	2015	2016	2017
Jobcenter	84	64	54
Børn og Familie - Afd. for voksne	59	58	58
Børn og Familie - Afd. for børn og unge	31	38	45
Andet	28	44	26
Sundhed og Ældre	25	22	31
Handicap og Psykiatri	23	19	18
Teknik og Miljø	16	20	15
Skole	4	5	8
HR	3	3	3
Økonomi	1	6	1
Kultur, Fritid og Borgerservice	0	5	11
Plan og Udvikling	0	0	1
I alt	274	284	271



\* Grafen er lavet på baggrund af antallet af henvendelser i skemaet ovenfor.

- Sagsbehandlingstid (46)
- Undersøgelse af sagen (6)
- Diverse procesregler (16)
- Adfærd (6)
- Inddragelse (14)
- Opfølgning (4)
- Vejledning (10)
- Koordinering (4)

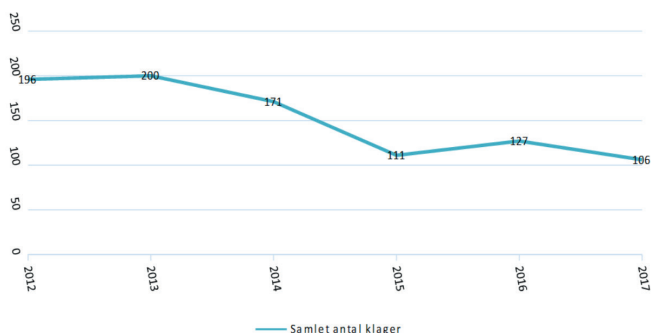
\* Diverse procesregler er en samlet betegnelse for de forhold, hvor der har været mellem 1 og 3 klager vedr. det enkelte forhold. Det kan fx være en klage over, at der mangler begrundelse for en afgørelse, eller at der ikke er lavet et journalnotat.

### 3.3 Hvad klages der over?

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 2017 var der 106 klageforhold, hvoraf klager over sagsbehandlingstiden, manglende inddragelse i sagen og utilstrækkelig vejledning udgjorde de 3 klageforhold, som flest borgere klagede over, se diagram.

### 3.4 Udviklingen i antallet af klager

Det samlede antal klager er faldet med 17 procent fra 127 klager i 2016 til 106 i 2017. Faldet skyldes primært et fald i antallet af klager over utilstrækkelig vejledning, men også klager over manglende helhedsvurdering og manglende opfølgning i sagen er faldet. Dermed ser det ud til, at der igen – efter en stigning i antallet af klager i 2016 – er en positiv udvikling med et faldende antal klager. Antallet af klager er på det laveste niveau siden borgerrådgiverfunktionens start i 2012.



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. Hvis sagsbehandlingen er korrekt, og kommunikationen omkring fx sagsbehandlingstid, rettigheder og pligter er tilstrækkelig, vil de færreste borgere klage.

### Udviklingen på de 3 områder med flest klager

**Lang sagsbehandlingstid** omfatter de tilfælde, hvor borgerne klager over, at en lovbestemt frist er overskredet, og hvor sagsforløbet overordnet set har været langt. Lang sagsbehandlingstid omfatter også de tilfælde, hvor forvaltningen ikke svarer på borgernes henvendelser eller er meget lang tid om det. Læs om reglerne for sagsbehandlingstider i bilag 2.

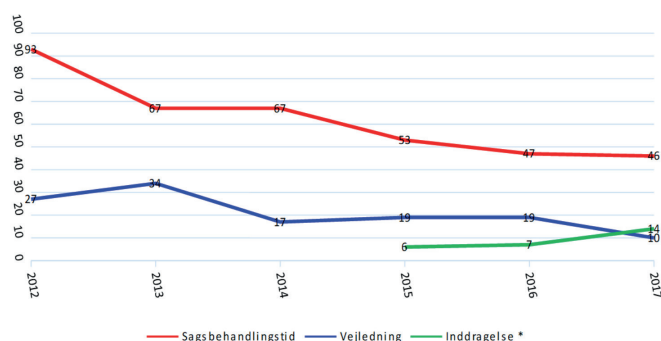
Med 43 procent af alle klagerne udgør klager over lang sagsbehandlingstid langt den største del af de klager, som borgerne henvender sig med til borgerrådgiveren. Selvom klagerne over lang sagsbehandlingstid fortsat udgør den største del af klagerne, er der tale om et fald i antallet af klager set i forhold til de forudgående år, fx er der tale om en halvering af antallet fra 93 i 2012 til 46 i 2017.

**Manglende inddragelse** omfatter de tilfælde, hvor borgerne klager over, at de ikke har haft mulighed for at medvirke ved behandlingen af deres sag, herunder at de ikke er blevet hørt og lyttet til, og at deres egne oplysninger ikke er blevet brugt ved sagens behandling og afgørelse. Læs om reglerne for inddragelse i bilag 2.

Klager over manglende inddragelse er blevet registreret særskilt siden 2015. Der har siden været tale om en stigning i antallet af klager fra 6 i 2015 til 14 i 2017.

**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 rettigheder og pligter, tilpasset deres situation. Læs om reglerne for vejledning i bilag 2.

Antallet af klager over utilstrækkelig vejledning toppede i 2013 med 34 klager. Herefter er antallet faldet jævnt de seneste år til 10 i 2017.



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

### 3.5 Svarfrister

Slagelse Kommune har fastsat en generel svarfrist på 10 kalenderdage.

Den generelle svarfrist skal ikke forveksles med de tidsfrister for sagsbehandlingen, som de enkelte centre har fastsat for behandlingen af ansøgninger om forskellige former for hjælp. Sagsbehandlingstiderne kan variere fra få dage til flere måneder.

På Slagelse Kommunes hjemmeside står der, at borgeren kan forvente svar på sit brev eller e-mail senest inden 10 kalenderdage. Der står også på hjemmesiden, at det ikke er sikkert, at borgeren får et endeligt svar eller en afgørelse inden de 10 dage, men at borgeren vil få en kvittering for, at kommunen har modtaget hans eller hendes henvendelse. Borgeren vil også få oplyst, hvornår han eller hun kan forvente et svar eller en afgørelse.

Svarfristen over for borgeren – uanset om klagen kommer via borgerrådgiveren eller ej – er dermed 10 kalenderdage.

I de sager, hvor borgerrådgiveren er involveret, registreres forvaltningens svartid.

- I 2017 blev svarfristen overholdt i 82% af sagerne.
- I 2012 blev svarfristen kun overholdt i 67% af sagerne.

### 3.6 Afsluttede sager

Af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren på 338 blev de 264 henvendelser afsluttet hos borgerrådgiveren efter, at der havde været afholdt møde og/eller været telefonisk eller skriftlig kontakt med borgeren.

36 sager over sagsbehandlingen blev afsluttet efter en uformel henvendelse til centret eller drøftet på møder som forslag fra borgerne til forbedring af sagsbehandlingen.

38 sager med klager over sagsbehandlingen blev videresendt til centrene til besvarelse. Centrene var uenige med borgeren i, at der var sket fejl i borgerens sag i 24% af klagerne. Derimod var centrene enige eller delvist enige i, at der var sket fejl i 31% af klagerne. I de resterende 45% af sagerne tog centrene ikke direkte stilling til, om de var enige i, at der var sket en fejl.

Hvis man alene ser på klagerne over sagsbehandlingstiden, var centrene ikke enige med borgerne i, at sagsbehandlingstiden havde været for lang i 21% af klagerne. Derimod var de enige eller delvist enige i, at sagsbehandlingstiden havde været for lang i 42% af tilfældene. I de resterende 37% af tilfældene tog centrene ikke direkte stilling.

Opgørelsen af antallet af klageforhold, hvor borgerne fik medhold eller ej i deres klage er behæftet med en vis usikkerhed, primært fordi centrene ikke har forholdt sig konkret til de enkelte klager. Når centrene ikke tager stilling til klagen, registreres det som ”uafklaret”. Det kan i enkelte tilfælde være svært at svare præcist på borgernes klager, fx ved klager over

## 4. OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER

personalets adfærd, hvis medarbejderens oplevelse er en anden end borgerens. Generelt er der dog for mange klager, hvor centrene ikke forholder sig præcist til det, som borgerne klager over, og det er ikke tilfredsstillende. Hvis en borger klager over, at fx sagsbehandlingstiden har været for lang, bør centrene gennemgå sagen og forholde sig til, om borgeren har ret eller ej.

*En borger klagede over, at sagsbehandlingstiden havde været for lang. Afdelingens svar var: ”Jeg beklager, at der gik to måneder fra du blev visiteret til et ressourceforløb og inden du kom til den første personlige samtale”.*

Af centrets svar kan man ikke med sikkerhed se, om afdelingen har undersøgt, om der er en saglig forklaring på, at der gik så lang tid, eller om der måske ikke er sket noget i sagen, og centret tog ikke stilling til, om sagsbehandlingstiden havde været for lang.

*En borger klagede over, at hun ikke var blevet inddraget i vurderingen af sin datters behov for hjælp. Afdelingen svarede: ”Afdelingen skal beklage, at du ikke oplever, at du bliver hørt og/eller inddraget i vurderingen af X's behov”.*

Afdelingen beklagede dermed en oplevelse, men tog ikke stilling til, om borgeren var blevet inddraget tilstrækkeligt i sagen undervejs.

Afsnittet belyser generelle problemstillinger, som borgerrådgiveren på baggrund af dialog med borgerne eller ud fra egne observationer har fundet anledning til at gøre forvaltningen særlig opmærksom på.

### 4.1 Udvalgte emner

#### 4.1.1 Hvorfor klager borgerne over sagsbehandlingstiden?

Når borgerne henvender sig til borgerrådgiveren, kan deres utilfredshed skyldes, at en lovbestemt sagsbehandlingsfrist er overskredet. Det kan også være, at borgerne overordnet mener, at der er gået alt for lang tid, uden at deres forhold er afklaret, eller uden at de har fået den hjælp, som de havde forventet at få. Når sagsforløbet bliver drøftet hos borgerrådgiveren viser det sig nogle gange, at den lange sagsbehandlingstid har sammenhæng med andre forhold. Nogle borgere beskriver, at de løber fra den ene afdeling til den anden, fordi der ikke samarbejdes på tværs af afdelingerne. Andre borgere oplyser, at de ikke får svar på deres mails eller selv må rykke for status i sagen.

#### Koordinering på tværs af fagområder har betydning for sagsbehandlingstiden

*En borger henvendte sig til borgerrådgiveren, fordi hun var utilfreds med sagsbehandlingstiden. Hun oplyste, at der gennem de seneste 6-7 år var iværksat en del tiltag for at hjælpe hende tilbage til arbejdsmarkedet. Samtidig havde hendes to børn brug for hjælp, den ene pga. en alvorlig fysisk sygdom og den anden pga. psykiske problemer. Børnenes problemer og kontakten med de enkelte fagområder fyldte så meget i hverdagen, at overskuddet til at deltage aktivt i fx praktikforløb var begrænset. 3-4 fagområder var involveret i familiens forhold, men afdelingerne havde primært fokus på at løse de problemer, som*

*hørte til deres områder, og borgeren måtte selv stå for kontakten til de forskellige afdelinger. Selv efter bevilling af ressourceforløb – hvor borgeren skal tilknyttes en koordinerende sagsbehandler – var der problemer, og ressourceforløbet blev forlænget. Bl.a. tog det i 2016 den koordinerende sagsbehandler 2 måneder at få aftalt et møde med deltagelse af 3 afdelinger for at koordinere indsatsen.*

*Borgerrådgiveren var undervejs i forløbet i kontakt med flere afdelinger, og borgerens forhold blev afklaret i slutningen af 2017.*

*En borger henvendte sig til borgerrådgiveren, fordi han var utilfreds med sagsbehandlingstiden og koordineringen mellem afdelinger i kommunen. Han oplyste, at det i 2014 var blevet besluttet, at hans sag skulle forelægges rehabiliteringsteamet. Han deltog i møder i teamet i februar 2015, igen i februar og i november 2016 – ved alle 3 møder vurderede teamet, at der manglede oplysninger/afklaring, og hans sag blev sendt retur til fornyet behandling i afdelingen. Først efter et møde i februar 2017 vurderede rehabiliteringsteamet, at hans forhold var tilstrækkeligt belyst til, at teamet kunne komme med en indstilling om førtidspension. Forløbet havde dermed varet mere end 2 år og havde involveret 4 møder, hvoraf borgeren på 3 møder havde oplevet at komme forgæves.*

*På mødet i november 2016 var han blevet lovet en hastebehandling af sin sag. Det havde han og hans partsrepræsentant forstået som et udtryk for en hastebehandling i kommunen som sådan. Det viste sig dog, at det kun var ment som en hastebehandling i den aktuelle afdeling. En anden afdeling varetog*

*vurderingen af pensionsberettigelsen og hastebehandlede ikke sagen, men orienterede borgeren om, at der ville blive truffet afgørelse inden for sædvanlig sagsbehandlingstid. Borgeren var utilfreds med, at afdelingerne ikke samarbejdede og loyalt sikrede, at en borger, som havde ventet urimeligt lang tid, fik en afgørelse hurtigst muligt. Dermed blev kommunens opdeling i fagområder hans problem.*

*Borgerrådgiveren blev kontaktet af borgeren den 30. marts 2017 og tog kontakt til de to afdelinger. Sagsbehandlingstiden blev erkendt og beklaget, men det blev samtidig bekræftet, at der ikke var koordineret mellem afdelingerne. Det blev aftalt med borgeren, at han ville kontakte borgerrådgiveren, hvis han ikke inden for kort tid modtog en afgørelse. Borgeren vendte ikke tilbage.*

**Kommunikationen har også betydning for om sagsbehandlingstiden opleves for lang**

*En borger henvendte sig i april 2017 til borgerrådgiveren, fordi hun var utilfreds med sagsbehandlingstiden og særligt manglende svar fra sagsbehandler. Hun fremsendte en opgørelse over de henvendelser, som hun havde rettet til sagsbehandler i forbindelse med særlig støtte til hendes barn. Den 17. oktober 2016 henvendte hun sig til sagsbehandler med forslag til et særligt skoleophold. Dagen efter fik hun svar fra sagsbehandler om, at muligheden ville blive undersøgt. Efter flere henvendelser uden at få svar på status i sagen, svarede sagsbehandler den 11. november 2017, at der ville blive indkaldt til et møde. Mødet blev afholdt efter 2 måneder - i januar 2017, uden at der kom en afklaring. I forløbet skulle der koordineres med flere fagområder, herunder*

*PPR, UU-vejleder og skole. Borger rykkede flere gange for en status i løbet af januar og februar, uden at sagsbehandler svarede. Undervejs kontaktede hun også de øvrige fagområder, hvor hun fik oplyst, at de ikke var blevet kontaktet af sagsbehandler, og at de henviste til sagsbehandler. Borgeren skrev til borgerrådgiveren i april og begrundede sin henvendelse med, at ”Jeg bliver smidt rundt i systemet og INGEN vil røre ved sagen”.*

*Borgeren oplyste efterfølgende i slutningen af april, at der nu var blevet bevilget et skoleophold.*

*En borger henvendte sig til borgerrådgiveren, fordi hun var utilfreds med, at hun ikke blev orienteret om sagsbehandlingstiden. Hun oplyste, at hun altid havde orienteret sine sagsbehandlere om, at det værste for hende var, når hun ikke vidste, hvad der skulle ske i sagen. Det betød ikke så meget for hende, at hun skulle vente, bare hun fik besked om datoen for det næste skridt i sagen. Alligevel oplevede hun ofte, at hun selv måtte rykke for en status. Hun ønskede, at borgerrådgiveren tog det op med de pågældende centre som forslag til forbedring af sagsbehandlingen.*

#### **4.1.2 Et orienteringsbrev fra kommunen var reelt en afgørelse**

I september 2017 sendte et center et enslydende brev ud til ca. 1100 af kommunens diabetikere om indførsel af et nyt blodsukkerapparat samt benyttelse af nye teststrimler m.v. I brevet stod, at borgerne godt kunne beholde deres nuværende apparater, men at de fremover selv skulle betale den del af udgifterne til teststrimlerne, der oversteg prisen på de produkter, som kommunen tilbød.

*Flere borgere kontaktede borgerrådgiveren. De var bl.a. utilfredse med, at kommunen ikke havde foretaget en individuel vurdering af deres behov for diabetesprodukter, herunder om det nye blodsukkerapparat var relevant i forhold til deres sygdom. Desuden efterspurgte borgerne en klagevejledning.*

*På baggrund af henvendelser fra borgere, fra Diabetesforeningen og fra borgerrådgiveren vurderede centret, at borgerne burde have modtaget en afgørelse indeholdende en konkret og individuel vurdering af den enkelte borgers behov samt en klagevejledning. Centret oplyste, at man nu rettede op på fejlen og kontaktede borgerne for at sikre, at der blev foretaget en konkret og individuel vurdering. Desuden afholdt centret orienteringsmøder om de nye diabetesprodukter for de berørte borgere.*

### 4.1.3 Notatpligt

#### Stort set ingen notater i sagen i 1½ år

En borger henvendte sig i juni 2017 til borgerrådgiveren, fordi hun i forbindelse med et sagsbehandlerskift var blevet opmærksom på, at der ikke var noteret noget i hendes sag siden 2015. Hun oplyste, at hun løbende havde været i kontakt med den tidligere sagsbehandler, at der havde været afholdt møder, og at der havde været kontakt til bl.a. læge i perioden. På grund af de manglende notater kunne man ikke se, hvad der var sket i hendes sag. Efter henvendelse fra borgerrådgiveren svarede centret, at man nu havde gennemgået sagen og desværre kunne konstatere, at det var sparsomme oplysninger, som var noteret i sagen. Borgeren blev inviteret til et møde med lederen af området og den nye sagsbehandler med henblik på at tage hånd om sagen.

Henvendelsen gav samtidig centret anledning til at gennemgå andre sager, hvor man var blevet opmærksom på, at der kunne være problemer.

Medarbejdere i kommunen er omfattet af reglerne om notatpligt. Det betyder, at medarbejderen har pligt til at notere oplysninger, som han eller hun modtager mundtligt eller på anden måde i en sag, hvis de har betydning for den afgørelse, som efterfølgende skal træffes, eller hvis de i øvrigt er væsentlige. Der kan også være notatpligt, selvom der ikke er tale om en afgørelse.

### 4.1.4 Aktindsigt

#### Ingen afgørelse på anmodning om aktindsigt i mere end 1 år

3 borgere henvendte sig i juni 2017 til borgerrådgiveren, fordi de var utilfredse med sagsbehandlingen, herunder sagsbehandlingstiden. Her beskrives alene sagsbehandlingstiden. De havde søgt om aktindsigt den 10. november 2016, men der var endnu ikke truffet en afgørelse i sagen i juni måned. Borgerrådgiveren kontaktede centret, og efter flere rykninger fik borgerne en forklaring på, hvorfor sagen trak ud – men kun for en del af sagsakterne. Der var endnu ikke truffet afgørelse i december 2017. Borgerne havde mulighed for på anden vis at gå videre med sagen, men sagen gav borgerrådgiveren anledning til at kontakte centret for at informere om reglerne om aktindsigt, herunder tidsfrister for afgørelse.

En myndighed afgør snarest, om en anmodning om aktindsigt kan imødekommes. En anmodning om aktindsigt skal færdigbehandles snarest muligt og senest 7 arbejdsdage efter modtagelsen, medmindre dette på grund af f.eks. sagens omfang eller kompleksitet undtagelsesvis ikke er muligt. Den, der har anmodet om aktindsigt, skal i givet fald underrettes om grunden til fristoverskridelsen og om, hvornår anmodningen kan forventes færdigbehandlet.



### **Koordinering af anmodninger om aktindsigt eller af indsigtsret**

Retten til aktindsigt gør borgerne i stand til at varetage deres interesser og bidrager til åbenhed og tillid til kommunen.

Det sker, at borgere henvender sig til kommunen og på én gang anmoder om sagsakter (aktindsigt) i flere forskellige nævnte centre. Vurderingen af anmodningen og besvarelse inden for tidsfristen vil forudsætte en koordinering mellem centrene.

Derudover giver persondataloven borgeren ret til at bede om indsigt i, om der behandles oplysninger om borgeren i kommunen, og i givet fald, hvilke oplysninger, det drejer sig om. Indsigtsanmodningen vil typisk omfatte hele kommunen, uden at der er en nærmere angivelse af hvilke centre, der er tale om. En sådan anmodning kan også forudsætte, at der koordineres mellem forskellige centre for at sikre, at borgeren får alle de oplysninger, som han eller hun er berettiget til.

Det er kommunens ansvar at sikre, at disse anmodninger behandles og besvares hurtigst muligt. Henvendelser til borgerrådgiveren giver det indtryk, at der ikke er en tilstrækkelig procedure for at behandle anmodninger, som forudsætter koordinering, og dermed risikerer kommunen ikke at leve op til sin forpligtelse.

### **4.1.5 Hensyn til diskretion i Borgerservice**

En borger henvendte sig, fordi han havde oplevet problemer med diskretion, da Borgerservice blev flyttet ud i et bibliotek. Borgeren henviste til, at andre personer i lokalet nemt kunne følge med i samtaler, som kunne være af meget privat karakter.

Borgerrådgiveren tog kontakt til Borgerservice, som oplyste, at man havde taget diskretionshensyn, men at man nu ville undersøge muligheden for at trække venteområdet længere væk, lave en diskretionslinje og bedre skiltning. Desuden blev medarbejderne gjort opmærksom på at bede borgeren aflevere sundhedskort i stedet for at bede borgeren sige sit cpr.nr.

Borgerrådgiveren understregede, at det påhviler kommunen at sikre sig ordentlige, fysiske rammer, således at borgerne kan henvende sig og afgive deres oplysninger, uden at andre – såvel ansatte som borgere – har mulighed for at overheøre samtalen. Borgeren var tilfreds med svaret fra Borgerservice og har ikke henvendt sig igen.

### 4.2 Klager som borgerrådgiveren ikke kan behandle

#### Andre myndigheder

Nogle borgere henvender sig, fordi de er utilfredse med en afgørelse eller med sagsbehandlingen hos andre myndigheder, fx Udbetaling Danmark. Da Udbetaling Danmark er en selvstændig myndighed, og da borgerrådgiverens kompetence er afgrænset til Slagelse Kommune, vil borgerrådgiveren ikke kunne behandle sådanne klager. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde give vejledning om andre klagemuligheder m.v.

#### Ansattes forhold

Enkelte ansatte i Slagelse Kommune har henvendt sig til borgerrådgiveren, fordi de mente, at der var forhold i deres ansættelse, herunder deres lederes ageren, som der burde reageres på. Borgerrådgiveren har ikke kompetence til at behandle spørgsmål om personale- og ansættelsesforhold, og som udgangspunkt er offentligt ansatte ikke parter i de sager, som de beskæftiger sig med som led i deres arbejde. Der kan være andre klagemuligheder, som borgerrådgiveren kan vejlede om.

I årsberetningen for 2016 anbefalede borgerrådgiveren et større fokus på de initiativer, som sættes i gang for at forbedre rammerne for en sammenhængende og effektiv indsats for borgerne. I 2017 har borgerrådgiveren fulgt op på forvaltningens initiativer på dette område.

Slagelse Kommune udgør – som andre kommuner – en enhedsforvaltning, dvs. én samlet myndighed. Det forpligter til at 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, at der sker den fornødne koordinering. Det er ikke borgernes ansvar.

Ét fagområdes gode erfaringer og nye initiativer vil kunne inspirere andre fagområder. Derfor har borgerrådgiveren bedt centrene beskrive eksempler på tværgående indsatser. Beskrivelserne viser, at der på ganske mange områder samarbejdes og koordineres på tværs af fagcentre og myndigheder – og der planlægges flere indsatser. Af materialet fremgår det endvidere, at der oftest er etableret faste strukturer for tværfagligt samarbejde med på forhånd fastlagte målgrupper, fx førskolebørn og udsatte unge.

Nedenfor nævnes eksempler på de tværgående indsatser, som fagcentre selv har oplyst om. I det tilfælde hvor samme projekt nævnes af flere centre, angives projektet kun én gang.

#### Center for Kultur, Fritid og Borgerservice

Samarbejde med

- Center for Teknologi og Digitalisering om sikring af persondatalovgivningen og planlagt

samarbejde om nyt koncept for omstillingen for at sikre borgerne en hurtigere og bedre service, når de ringer.

- Afdeling for Voksne om borgermodtagelse, herunder borgernes aflevering af dokumenter, i Borgerservice.
- Lærere, sundhedsplejersker, socialrådgivere m.fl. i Hel Fritid – et tilbud til mindre bemidlede familier (betaling af foreningskontingent og guiding i foreningsliv).
- Kommunale Ejendomme i forhold til foreninger i Kulturhus.
- Plejecenter og Kommunale Ejendomme for at løse konkrete problemer, fx da borgere på plejecentre ”kom i klemme” i forhold til indskudslån.

## Center for Børn og Familie

Samarbejde med

- Jobcentret om ”Ret og Pligt” forløb, hvor begge centre deltager i møder med borgerne, så borgerne kan få svar og vejledning med det samme.
- Jobcentret om vejledning om enkeltydelser og førtidspension, så der sikres enslydende information til borgerne.
- Jobcentret med fælles læring, når afgørelser fra Ankestyrelsen ikke giver kommunen medhold. Fx om afgørelsen giver anledning til en ændret arbejdsgang.
- Center for Skole om Bedre overgang mellem skole og dagtilbud
- Aktiviteter på tværs af børnehaver og skoler for at skabe genkendelighed og tryghed for børn (og forældre), fx at relevant og nødvendig information om barnet videregives fra dagtilbud

til skole og en tidlig koordineret indsats i forhold til børn i udsatte positioner.

- 0. klasse lærere og førskole-pædagoger om et kommende initiativ om brobygning mellem personale og børn .
- Sundhedsplejerske, pædagoger i dagtilbud og socialfaglige medarbejdere i God start – ung mor. Tilbuddet retter sig til unge gravide, som har brug for støtte og vejledning i den nye rolle som mor og har til formål at forberede den unge gravide på forælderrollen.
- Sundhedsplejen, dagtilbud, indskole og SFO/ fritidshjem via et fælles arbejdsredskab (TOPI – Tidlig opsporing i dagtilbud og skole) på tværs af fagområder for at udvikle og styrke arbejdet omkring børns trivsel. To gange om året gennemføres en fagprofessionel vurdering af alle børns trivsel. Samarbejdet indebærer, at medarbejderne får et fælles sprog om trivsel, som kan bruges i det tværfaglige samarbejde.
- Nordbycentret, flersprogpædagoger, dagtilbud, familievejledere, sundhedsplejersker og medarbejdere fra PUI (Pædagogisk Udvikling og Inklusion) om Nordbycentrets modtagelse/integration af flygtningebørn i dagtilbud. Formålet er at lette overgangen til det institutionaliserede dagtilbudssystem for familier, der ikke i forvejen kender til dagtilbud. Indsatsen har endvidere til formål at give hurtig tværfaglig og målrettet hjælp til både familie og dagtilbud.
- Personale i dagtilbud, sagsbehandlere, jobkonsulenter og eksterne aktører om Stabil Start – Nordbycentret – en aktiveringsenhed, som samarbejder tværprofessionelt omkring den enkelte mor, der har andre problemer

end ledighed. Succeskriterierne er morens tilnærmelse til uddannelse og arbejdsmarked samt bedre varetagelse af egen omsorgsrolle. For seneste hold er andelen af mødre i job og uddannelse 31% efter endt forløb.

- Center for Handicap og Psykiatri og repræsentanter fra fx jobcentret, skole, Ungdommens Uddannelsesvejledning og fritidstilbud. Mestringsenheden er en kontinuerlig samarbejdsproces mellem flere kommunale forvaltninger og i direkte samskabelse med den unge og dennes familie med fokus på at udvikle den enkelte unges potentialer og ressourcer og herved mindske behovet for fremtidig kommunal støtte i personens voksenliv. Formålene er at unge i målgruppen udvikler større handlekraft og blive mest muligt selvhjulpne, at der opnås en højere brugeroplevet kvalitet i sagsbehandlingen. Enheden fungerer som tovholder og bølgebryder i forhold til forskellige kommunale afdelinger og tilbud.
- Center for Handicap og Psykiatri, Jobcentret, Rusmiddelcentret, Socialpsykiatrien o.m.a. om Task-force – helhedsindsats for udsatte familier. Formålet er at opnå en markant forbedring af udsatte familiers trivsel og selvforsørgelse. Med udgangspunkt i et helhedssyn samarbejdes mellem forskellige forvaltninger omkring hele familiens situation med familien som primær aktør. Formålet er, at familien kan få hverdagen, økonomien og familielivet til at hænge sammen, så forældrene opnår en større tilknytning til arbejdsmarkedet.

### Center for Skole

- Ansættelse af 4 skolekontaktpersoner, der skal arbejde målrettet for at hjælpe børn og unge, der har svært ved at komme i skole og blive der hele skoledagen. Ordningen skal styrke inklusion og trivsel og bidrage til forebyggelse af mere vidtrækkende konsekvenser ved skolefravær ved fx at iværksætte en tidlig helhedsorienteret og netværksinddragende indsats. Skolekontaktpersonen samarbejder med en repræsentant på skolen.
- Ad Hoc-samarbejder, fx samarbejde med Center for Kultur, Fritid og Borgerservice om idrætspolitik, projekt Designing your Life og generelle kulturtilbud til skoler og samarbejde/koordinering med Center for Sundhed og Ældre om skolebørnsundersøgelser og sundhedsforebyggende indsatser (rygning, mental sundhed m.v.).
- Skriftlige borgerhenvendelser, herunder aktindsigt og klager.
- Samarbejde/koordinering med andre centre, afdelinger og virksomheder. I Center for Skole er der én fast tovholder, som afdækker, hvilke centre, afdelinger og virksomheder, der er behov for at samarbejde/kommunikere med om besvarelse af borgerhenvendelser. Formålet er, at borgerne skal opleve, at de får fyldestgørende og rettidigt svar/vejledning, og at Slagelse Kommune er én organisation.

## Center for Handicap og Psykiatri

### Samarbejde med

- Rådgivning og Udbetaling (Center for Børn og Familie) ved dialogmøder hver 6. uge med henblik på koordinering af indsatser samt fælles forståelse af snitflader, opgavefordeling, muligheder mv. Samarbejdet er indtil videre etableret på lederniveau. På møderne behandles eksempelvis emner som boliganbefalinger, økonomisk administration af borgere samt enkeltydelser.
- Jobcenter, Center for Skole, UU-vejleder og Center for Børn og Familie om STU (Særlig tilrettelagt ungdomsuddannelse) til unge med en funktionsnedsættelse. Samarbejdet finder sted i fagudvalg og i et fælles visitationsudvalg.
- Center for Sundhed og Ældre om snitflader mellem ydelser efter Servicelovens § 83 (personlig og praktisk hjælp) og § 85 (socialpædagogisk bistand). For at sikre koordineringen af indsatsen, er der initieret et samarbejde på lederniveau, således at eksempelvis socialt udsatte borgere visiteres til den rette ydelse og ikke falder mellem to stole/forvaltninger. Samarbejdet skal udvikle sig til også at gøre sig gældende på visitationsniveau mellem visitatorer og socialrådgivere. Effekten er, at borgeren visiteres til rette ydelse ved første visitation, og der udvikles kvalitetsforbedrende samarbejdsmetoder/modeller for denne visitation.
- Kommunalansat læge omkring sundhedsfaglig rådgivning og sparring. Effekten er styrket patientsikkerhed for de svært somatisk syge borgere på botilbud og styrkede kompetencer på botilbud.
- Center for Børn og Familie samt Center for Skole omkring magtanvendelsesindberetninger. Effekten er en kvalitetssikker overvågning af det samlede antal magtanvendelser og muligheden for at reagere til gavn for borgeren.
- Jobcenter i form af et visitationsudvalg om socialpædagogisk støtte efter serviceloven, ligesom der er tovholdere i begge afdelinger, der sørger for at koordinere nye ansøgninger samt overdragelsen af eksisterende sager for at smidiggøre overgangen for borgerne. Der er faste procedurer for samarbejdet.
- Rusmiddelcentret om koordinerende indsatsplaner – et redskab til borgere med psykisk lidelse og samtidigt misbrug. Det er en kendt problematik, at personer med både psykiske lidelser og et misbrug af stoffer eller alkohol ofte ikke får tilstrækkeligt udbytte af behandlingen. Samarbejdet er etableret for at sikre, at borgerne ikke bliver henvist til alkohol- eller stofafvænning (kommunerne) som forudsætning for at kunne modtage behandling i psykiatrien og omvendt. Slagelse kommune har forpligtiget sig til i løbet af 2017 at udarbejde mindst 10 koordinerende indsatsplaner, og målet er nået.
- Hjerneskadekoordinator og neuropsykolog giver en sammenhængende og kvalificeret indsats til voksne med erhvervet hjerneskade. Hjerneskadekoordinatoren sikrer en koordinering af indsatsen fra de forskellige instanser, der er involveret i den hjerneskaderamtes sag fx hospital, den kommunale genoptræning, hjemmehjælp, jobcenter, § 85 støtte i hjemmet eller kontakt til botilbud.

## 6. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE ANBEFALINGER

### Center for Teknologi og Digitalisering

Understøtter hele koncernen i forhold til de digitale platforme og har en intern rolle i at skabe det digitale grundlag, som skal sætte fagcentrene i stand til at understøtte tværfagligt samarbejde med digitale løsninger og kompetencer, herunder borgerrettede platforme som hjemmeside og 250 selvbetjeningsløsninger.

### Overholdelse af sagsbehandlings- og svarfrister

Siden 2012 har borgerrådgiveren anbefalet forvaltningen at have fokus på sagsbehandlingstiden, ligesom borgerrådgiveren er kommet med konkrete anbefalinger til indsatsen. Se anbefalinger og forvaltningens initiativer i bilag 3.

Borgerrådgiveren kan konstatere en fortsat nedgang i andelen af klager over lang sagsbehandlingstid fra 93 i 2012 til 46 i 2017 – et fald på over 50 procent. Centrene har iværksat flere initiativer de seneste år, og disse initiativer ser dermed ud til at have haft effekt.

### Overholdelse af vejledningspligten

Antallet af klager over vejledningen var i 2013 på 34. I 2016 var antallet 19, og i 2017 var antallet af klager faldet til 10. Se anbefalinger og forvaltningens initiativer i bilag 3.

Der er tale om en positiv udvikling med en markant nedgang i antallet af klager. Centrene har haft øget opmærksomhed på vejledningspligten, og der er i samarbejde med borgerrådgiveren iværksat flere undervisningsforløb, hvor vejledningspligten har indgået.

## 7. BORGERRÅDGIVERENS SAMMENFATNING OG ANBEFALINGER

Antallet af henvendelser til borgerrådgiveren er på samme niveau som i 2016. Henvendelserne drejer sig bl.a. om råd og vejledning, klager over sagsbehandlingen og ønske om hjælp til at finde rundt i det kommunale system.

Antallet af klager over sagsbehandlingen er faldet med 17 procent det seneste år og ligger på det laveste niveau siden borgerrådgiverfunktionens start i 2012.

Det er fortsat klager over sagsbehandlingstiden, som de fleste borgere henvender sig omkring – og klagerne over sagsbehandlingstiden ligger på samme niveau som i 2016. Over de seneste 6 år er der dog sket et markant fald på over 50%.

Antallet af klager fra borgere, som mener, at de ikke er blevet inddraget tilstrækkeligt i deres egen sag, er steget, hvorimod antallet af klager fra borgere, der mener, at de ikke har fået en tilstrækkelig vejledning, er faldet.

### Hvordan er status?

Færre borgere klager over sagsbehandlingen.

Der er dog fortsat borgere, som

- oplever problemer med sagsbehandlingstiden.
- oplever problemer med at få kontakt til sagsbehandlere.
- oplever problemer med at finde vej i det kommunale system.
- oplever problemer med manglende koordinering mellem kommunens afdelinger.
- oplever, at de ikke bliver lyttet til og inddraget i deres egen sag.

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

### Vurdering

Faldet i antallet af klager tyder på, at de initiativer, som forvaltningen har iværksat og fortsat arbejder med, har haft effekt. Det er en positiv udvikling, som bør fremhæves. Det er også vigtigt at se antallet af henvendelser i forhold til de tusindvis af kontakter, der hvert år er mellem borgere og kommune. I den sammenhæng er 338 henvendelser et lille antal, og det er et tegn på, at mange kvalificerede og engagerede ansatte hver dag gør deres bedste for at sikre en god kvalitet i sagsbehandlingen.

De senere års fokus på at forbedre vejledningen og nedsætte sagsbehandlingstiden skyldes, at mange borgere har klaget over disse forhold. Det er også her, at jeg som borgerrådgiver har givet konkrete anbefalinger for at nedbringe antallet af klager, og hvor forvaltningen har iværksat mange initiativer. Men der er fortsat områder, som har behov for ekstra opmærksomhed – det viser et stigende antal klager fra borgere over, at de ikke er blevet tilstrækkeligt hørt og inddraget i deres sag.

Det er min opfattelse, at der er kommet en større opmærksomhed på tværfaglig koordinering og samarbejde for at forbedre servicen og effektivisere indsatsen over for borgerne. De tværgående samarbejder, som forvaltningen har orienteret mig om, viser, at der i stort omfang samarbejdes og koordineres med andre fagområder og eksterne parter, og at det har en positiv effekt for borgernes muligheder for at komme videre i deres liv. Af centrenes informationer fremgår

det også, at der oftest er tale om etablering af faste strukturer for det tværfaglige samarbejde med på forhånd fastlagte målgrupper, fx førskolebørn og udsatte unge. Der gøres en stor og forebyggende indsats på disse områder. Se en oversigt over de tværgående samarbejder under afsnit 5.

Som borgerrådgiver ser jeg koordinationen og samarbejdet fra borgernes perspektiv i de sager, hvor borgerne ikke har været tilfreds med sagsforløbet. I de sager, hvoraf nogle er nævnt under udvalgte emner i beretningen er det tydeligt, at det, der mangler i de konkrete sager, netop er koordinering og samarbejde mellem de enkelte fagområder. Desuden er jeg i dialogen med forvaltningen også blevet opmærksom på de vanskeligheder, der kan være i samarbejdet mellem fagområderne.

Det kan være et udtryk for, at den enkelte medarbejder ikke har viden om, hvilke muligheder der er, for at borgeren kan få hjælp fra andre fagområder. Der kan også være vanskeligheder med at få kontakt med en kollega, som har mulighed for at deltage aktivt i et tværfagligt samarbejde, fx når der er tale om et forløb, som ikke passer ind i allerede etablerede samarbejder. I mange sager kan behovet for koordinering netop opstå undervejs, når borgerens individuelle forhold gør det relevant. Her kan kommunens organisering i fagsøjler og ressourceforhold have betydning for den fleksibilitet eller mangel på samme, der vises i de sager. Det kan også være svært at se sine egne opgavers betydning i forhold til den samlede service over for borgeren – dvs. den helhedsorienterede indsats - hvis der ikke systematisk arbejdes tværfagligt.

En borger med en nedsat funktionsevne, fx et fysisk handicap, kan pga. sit behov for hjælp komme i kontakt med utroligt mange kommunale medarbejdere. Borgeren kan være i kontakt med Hjemmeplejen, Sygeplejen, Hjælpe-middelafdelingen, Jobcentret for at få afklaret arbejdsevnen, Afdeling for Voksne i forhold til beregning af forsørgelsesydelse, Center for Handicap og Psykiatri pga. handicapbetingede merudgifter og mange andre. Hvis borgerens børn påvirkes af situationen i hjemmet, kan der også være kontakt med skole, PPR og Afdeling for Børn og Unge. Borgeren vil typisk være i kontakt med flere medarbejdere inden for den enkelte afdeling, som ofte er opdelt i specialiserede enheder.

Det kan være svært at holde styr på, hvem man har talt med, hvornår og hvorfor og sørge for at overholde aftaler og indkaldelser til møder, sende dokumentation osv. – det vil utvivlsomt være svært for de fleste.

Tværfagligt samarbejde og koordinering har stor betydning for sagsbehandlingen generelt, herunder for sagsbehandlingstiden, for kvaliteten af vejledningen af borgerne og for borgernes mulighed for at medvirke i deres eget sagsforløb. Derfor er det et område, som fortjener stor opmærksomhed også fremover.

### **Anbefalinger**

- At forvaltningen fastholder fokus på sagsbehandlingstiden, inddragelse og vejledningen af borgerne og inddrager borgerrådgiverens forslag til konkrete forbedringer (bilag 3).
- At forvaltningen ved hvert nyt initiativ overvejer, hvilken betydning det vil få for



## 8. DRØFTELSER MED LEDELSER, DIREKTION OG UDVALGSFORMÆND

servicen over for borgerne.

- At ledelserne sikrer rammer, der understøtter kendskab til andre fagområder, kommunikation og koordinering på tværs af funktioner, afdelinger og centre.
- At der skabes arbejdsprocesser, hvor det systematisk vurderes om sagsbehandlingen i en borgers sag løses bedst og mest effektivt ved tværfagligt samarbejde, herunder at der udpeges koordinatore i komplekse sager.

### Møder med centerledelser

Det foreløbige udkast til årsberetning blev udsendt til centerledelser i marts måned. Der er afholdt møder mellem borgerrådgiveren og nogle af centrene i løbet af marts 2018.

### Møde med direktion

Det foreløbige udkast til årsberetning blev udsendt til direktionen i marts måned, og der er planlagt møde med direktionen i april 2018.

### Møder med udvalgsformænd

Det foreløbige udkast til årsberetning blev udsendt til udvalgsformænd i marts og april måned, og der er planlagt møde i april 2018.

## 9 WHISTLEBLOWERORDNING

Den 1. november 2017 etablerede Slagelse Kommune en whistleblowerordning, som kan benyttes af kommunens medarbejdere og leverandører. Ordningen – som foreløbig er etableret i en prøveperiode på 1 år - behandler henvendelser om medarbejders og kommunale leverandørers eventuelle strafbare forhold, grovere overtrædelser af lovgivning og interne retningslinjer. I forbindelse med etableringen blev medarbejderne orienteret om ordningen via kommunens intranet, og alle medarbejdere modtog et brev om ordningen sammen med deres lønseddel for oktober måned.

Borgerrådgiveren varetager funktionen og afrapporterer til Økonomiudvalget kvartalsvis om antallet af henvendelser mv.

Der er i perioden fra 1. november til 31. december ikke kommet henvendelser til whistleblowerordningen.

# 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.

## Sagsbehandlingen hos borgerrådgiveren

Afhængig af henvendelsens karakter bliver borgeren inviteret til et møde hos borgerrådgiveren eller vejledt telefonisk eller skriftligt. I særlige tilfælde kan mødet finde sted hos borgeren.

En stor del af henvendelserne afsluttes telefonisk eller efter et møde hos borgerrådgiveren. Borgeren har her fået mulighed for at fremføre sine synspunkter eller oplevelse af kontakten med kommunen, og borgerrådgiveren har evt. kunnet give en forklaring på et sagsforløb eller har vejledt om reglerne på området, herunder klagemuligheder. På denne måde bidrager borgerrådgiveren også til opfyldelse af kommunens lovbestemte vejledningsforpligtelse. I visse tilfælde aftaler borgerrådgiveren og borgeren, at borgerens oplevelser videregives til centrene som konkrete forslag til forbedring af sagsbehandlingen.

Hvis borgeren klager over et aktuelt sagsforløb, vil borgerrådgiveren normalt sende sagen til det center, der er klaget over. Centret bliver bedt om at udtale sig om sagen direkte til borgeren og med kopi af svaret til borgerrådgiveren.

I de tilfælde hvor borgeren kontakter borgerrådgiveren igen, kan borgerrådgiveren se på sagen og vurdere, om der er mulighed for at undersøge sagen nærmere. Borgerrådgiveren har ikke pligt til at undersøge alle klager nærmere, men vil i hvert tilfælde vurdere, om der er udsigt til, at borgerrådgiveren vil kunne hjælpe yderligere. Som udgangspunkt behandler borgerrådgiveren ikke klager over sagsforløb, der er mere end 1 år gamle.

Det er forudsat, at der skal være en løbende dialog mellem borgerrådgiveren og forvaltningen. Dialogen sker i form af konkrete beskrivelser af borgernes klager, som sendes til det relevante center. Dialogen sker også mere uformelt, pr. telefon eller pr. mail, hvis det drejer sig om problemstillinger, som kan afklares med det samme. Den mere uformelle dialog sker for at sikre borgerne en hurtigere kontakt og dermed muligheden for at få afklaret et enkelt spørgsmål eller måske få ryddet en misforståelse af vejen – og er med til at forebygge klager.

## Registrering af henvendelser

Når en borger første gang henvender sig til borgerrådgiveren, registreres henvendelsen på det center, som borgerens henvendelse vedrører. En henvendelse registreres kun én gang. Det vil sige, at de kontakter, der er mellem borgerrådgiveren, centret og borgerne under sagsforløbet, ikke tæller med i statistikken. Det vil typisk dreje sig om 5-10 kontakter.

### Hvad siger reglerne?

#### Sagsbehandlingstid

Retssikkerhedslovens § 3 fastslår, at kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken. Bestemmelsen fastslår også, at kommunalbestyrelsen på de enkelte sagsområder skal fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse. Udover enkelte lovområder er der ikke generelt fastsat regler om en myndigheds sagsbehandlingstid. Forholdet henhører under god forvaltningsskik. Vurderingen af, hvornår en myndigheds sagsbehandlingstid har oversteget det acceptable, bygger på sagens karakter og kompleksitet, borgerens behov for at der træffes en hurtig afgørelse samt den sædvanlige sagsbehandlingstid på området. Det har også betydning, om der løbende er sket ekspeditioner i sagen, eller om sagen har ligget uberørt i længere perioder. Når det på områder, hvor der ikke er fastsat frister, vurderes, om sagsbehandlingstiden har oversteget det acceptable, er det dermed en vurdering af flere forhold. I de tilfælde hvor sagsbehandlingstiden vurderes at ligge udover det acceptable, er der pligt til at give borgeren besked og normalt oplyse, hvornår en afgørelse kan foreligge. Slagelse Kommune har på en række områder fastsat frister for sagsbehandlingstiden. Disse frister skal overholdes, ligesom kommunens servicemål om, at borgernes henvendelser skal besvares inden for 10 kalenderdage, også skal overholdes.

#### Inddragelse

Det fremgår af retssikkerhedslovens § 4, at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin egen sag. Kommunen skal tilrettelægge behandlingen på en måde, der gør det muligt for borgeren at blive inddraget i sagens behandling. Reglerne siger kun lidt om, hvordan borgeren i praksis skal inddrages under sagsforløbet, men der ligger en klar forpligtelse til, at kommunen skal sikre, at borgeren er informeret om sagens behandling og de konsekvenser, der kan følge heraf. Kommunen – og dermed sagsbehandleren – skal inddrage borgeren, og initiativet skal komme fra sagsbehandleren, da borgeren ikke nødvendigvis ved, hvor sagsbehandlingen fører hen. Det er også kommunens opgave i videst muligt omfang at hjælpe en borger, der ikke på egen hånd er i stand til at medvirke til sagsbehandlingen, eventuelt ved at pege på muligheden for at få hjælp fra en repræsentant eller bisidder. Der kan også være pligt til at sørge for tolkebistand til borgere, der ikke behersker dansk, eller som har et høre-, syns- eller talehandicap. Borgeren har det primære ansvar for sin egen situation, og borgerens medvirken skal sikre, at han eller hun ikke føler, at der bliver truffet afgørelser hen over hovedet på vedkommende.

## Vejledningspligt

Forvaltningslovens § 7 fastsætter en almindelig pligt for alle forvaltningsmyndigheder til at vejlede borgerne inden for myndighedens sagsområde. Der er dermed tale om en lovbestemt forpligtelse. Retssikkerhedslovens § 5 skærper vejledningspligten inden for den sociale lovgivning, idet kommunen skal give vejledning i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning. Og kommunen skal også være opmærksom på, om der kan søges hjælp hos en anden myndighed eller efter en anden lov. Med andre ord skal sagsbehandleren se bredt på den enkelte sag og på borgerens behov. Det gælder, uanset om borgeren har søgt den konkrete støtte. Vejledningen skal sikre, at borgerne har mulighed for at forstå deres rettigheder og pligter, og det er ofte helt afgørende for borgernes retssikkerhed, at korrekt vejledning finder sted. Det kan også have store økonomiske konsekvenser for borgerne, at de ikke har fået den korrekte vejledning. Inden for det sociale område er vejledningspligten en del af myndighedernes pligt til at foretage en helhedsvurdering af borgerens situation. Manglende eller forkert vejledning kan betyde, at der skal træffes en ny afgørelse, der retter op på fejlen, således at en borger skal stilles, som om der fra begyndelsen var givet korrekt vejledning.

## BILAG 3: ANBEFALINGER TIL FORBEDRING AF SAGSBEHANDLINGEN

### **Sagsbehandlingstid**

Det anbefales, at forvaltningen fastholder sit fokus på at sikre overholdelse af kommunens svarfrister, at sikre overholdelse af de lovmæssige sagsbehandlingsfrister og at overholde principperne om god forvaltningsskik.

Konkrete initiativer kan være:

- Forventningsafstemning om sagsbehandling og forventet varighed ved første samtale.
- Systematisk opfølgning i sager.
- Orientering til borgerne, hvis en sag trækker ud – og aftale om dato for næste orientering.
- Procedurer for, hvordan borgernes telefoniske og skriftlige henvendelser besvares.
- Sagsbehandlingstid på maksimalt 4 uger i sager, der er hjemvist fra en klageinstans pga. fejl i sagsbehandlingen.

Desuden bør forvaltningen løbende sikre sig, at der er effekt af de iværksatte initiativer om bl.a. kommunikation og ændrede opfølgningsprocedurer, så man hurtigt kan sætte nye initiativer i gang, hvis det skønnes nødvendigt.

### **Eksempler på forvaltningens initiativer i 2017**

#### ***Afdeling for Voksne:***

- Behandling af hjemviste klagesager inden for 4 uger.
- Systematiseret orientering af borgerne om status på sagsbehandlingen ved ansøgninger om tandbehandling – ved samtale eller telefonisk, hvor sagsforløbet forklares – da disse sager ofte medfører en længere sagsbehandlingstid end man normalt kan forvente.

#### ***Afdeling for Børn og Unge:***

- Hyppigere vurdering og opfølgning på sagerne.

#### ***Center for Teknik og Miljø:***

- Kvittering for henvendelser med en samtidig forventningsafstemning i forhold til sagsbehandlingen.

## **Inddragelse**

Det anbefales, at forvaltningen øger sit fokus på at inddrage borgerne i sagsbehandlingen.

Konkrete initiativer kan være:

- At sikre tilstrækkelig tid i sagsforløbet til, at borgeren kan medvirke med sine oplysninger og vurderinger.
- Information til 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 borgerne**

Det anbefales, at forvaltningen fastholder sit fokus på at sikre overholdelse af vejledningsforpligtelsen.

Konkrete initiativer kan være at:

- Sikre, at de ansatte har viden om omfanget af vejledningspligten.
- Sikre, at de ansatte har de nødvendige kompetencer til at kunne give en tilstrækkelig vejledning.
- Sikre dokumentation, fx notat i sagen, om den givne vejledning.
- Øge koordineringen mellem afdelingerne, hvis en borger har brug for hjælp fra flere fagområder, så man sikrer den fornødne vejledning.
- den første sagsbehandler, som borgeren kommer i kontakt med, først slipper borgeren, når der er konkret aftale om, at en ny sagsbehandler tager over.

---

## Eksempler på forvaltningens initiativer i 2017:

### *Jobcentret:*

- Oprettelse af en Rådgivnings- og Vejledningsfunktion for borgerne for at styrke vejledningen i Jobcentret, sikre vidensdeling og øget faglighed.
- Udarbejdelser af pjecer med information om sygedagpenge mv.

### *Afdeling for Voksne:*

- Mundtlig vejledning af borgerne, dels ved ansøgning om kontanthjælp og enkeltydelser og dels ved borgernes skift fra en ydelse til en anden.
- Revision af tjekliste ved vejledning af borgere, som søger kontanthjælp ved førstegangssamtale.

### *Center for Handicap og Psykiatri:*

- Undervisning i god forvaltningsskik og vejledningspligt i samarbejde med borgerrådgiveren.

### *Center for Kultur, Fritid og Borgerservice:*

- Sikre det tilstrækkelige vejledningsniveau ved vagtplanlægning og løbende sidemandsoplæring.





**Slagelse Kommune**  
Borgerrådgivningen  
Rådhuspladsen 11, 2  
4200 Slagelse

[www.slagelse.dk](http://www.slagelse.dk)

*01.04.2018*  
Redaktion: **Lone Engly**  
Design: **Jakob Poulsen**

