

2023

# Borgerrådsgiveren



Borgerrådsgiverens Årsberetning  
2023  
Slagelse Kommune

INDHOLD

1.KORT OM BERETNINGEN

2. BORGERRÅDGIVERS OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG REFLEKSIONER I SAGERNE I 2023 GENERELT

3.SAGSBEHANDLINGEN I BORGERRÅDGIVNINGEN

4.NETVÆRK AF BORGERRÅDGIVERE

5.OPFØLNING PÅ ANBEFALINGER OG FOKUSPUNKTER FRA ÅRSBERETNING FOR 2022

6.AKTIVITETER I 2023

6.A.UNDERVISNING

6.B.OPSØGENDE ARBEJDE

6.C.MØDER/MÆGLING

6.D.TILSYN/GENEREL VEJLEDNING AF FORVALTNINGERNE

6.E.HENVENDELSER

6.E.1-HENVENDELSER FORDELT PÅ KATEGORI

6.E.2-HENVENDELSER FORDELT PÅ CENTRE

7.KLAGEPUNKTER GENERELT FOR FORVALTNINGEN

7.1.CENTER FOR BØRN OG UNGE

7.2.CENTER FOR MILJØ, PLAN OG TEKNIK

7.3.CENTER FOR SUNDHED OG ÆLDRE

7.4.CENTER FOR FRITID, KULTUR OG BORGERSERVICE

7.5.CENTER FOR ARBEJDSARKED OG INTEGRATION

7.6.CENTER FOR HANDICAP OG PSYKIATRI

7.7.CENTER FOR SKOLE OG DAGINSTITUTION

7.8.ØVRIGE CENTRE

8.WHISTLEBLOWERORDNINGEN

BILAG 1 – BORGERRÅDGIVNINGENS OPGAVER OG KOMPETENCE

### 1.KORT OM BERETNINGEN

Der er registreret 463 henvendelser i 2023. Det er en stigning fra 2022, hvor der var 335 henvendelser, og det er en stigning i forhold til det gennemsnitlige antal henvendelser pr. år, der gennem de seneste ti år har ligget på 361 henvendelser.

Stigningen ligger i et større antal sager hos de centre, der udgør de klassiske velfærdsområder, Center for Sundhed og Ældre, Center for Handicap og Psykiatri, Center for Arbejdsmarked og Integration, og en stigning i antal henvendelser vedrørende Center for Skole og Daginstitution.

Henvendelserne omfatter både klager, vejledning om regler, dialog med forvaltningerne og vejvisning. Det er således et bredt spektrum af henvendelser. Henvendelserne bliver registreret med angivelse af, hvilket center de omhandler, hvilken type henvendelse der er tale om, og hvilket klagepunkt, den enkelte henvendelse eventuelt omfatter. Jeg registrerer også om der har været møder med borger eller forvaltning.

Der har været møder mellem borgerrådgivningen og borgeren i godt 30 % af de 463 sager, resten har været behandlet telefonisk og i enkelte tilfælde skriftligt. Der har været møder med forvaltningen i cirka 12 % af sagerne. Dette sker typisk på den måde, at borgerrådgivningen deltager i et møde mellem borger og forvaltning som observatør eller med en mæglende rolle. Der er også nogle få sager, hvor borgerrådgivningen har møder med forvaltningen efter aftale med borgeren.

Ved årsskiftet 2022-2023 blev registrering af klagepunkter ændret. Tidligere var der alene registrering af klagepunkter, der fremkom ved egentlige klager. Udviklingen er gennem de sidste ti år gået fra at udfærdige klager, til at have dialog med forvaltningen. Det betød, at det statistiske grundlag for at se på, hvilke klagepunkter der var, blev mindre og mindre. Jeg besluttede derfor at registrere klagepunkter i alle sager, hvor der var en problemstilling, dvs sager, der ikke havde karakter af vejvisning eller en helt generel vejledning. Denne registrering viser, at lang sagsbehandlingstid stadig er et væsentligt klagepunkt, men mangelfuld vejledning er det klagepunkt, der er hyppigst forekommende. Denne registreringspraksis viser også, at der er en bredde i klagepunkterne, der giver anledning til at kikke på forvaltningens praksis, og som giver en mulighed for at nuancere, hvilke problemstillinger der forekommer i den enkelte forvaltning.

I forbindelse med arbejdet med beretningen har jeg afholdt møder med centercheferne, hvor jeg har gennemgået de relevante tal for det enkelte

center. Møderne omfatter en gennemgang af tallene for Slagelse kommune overordnet set og de tal, der gælder for det enkelte center. I den forbindelse har jeg haft en samtale med ledelsen om de væsentligste refleksioner som jeg har haft på baggrund af sagerne i netop det center. Den mere detaljerede registrering af klagepunkter er et godt redskab i den forbindelse.

Byrådet i Slagelse har tidligere bevilget en opnormering af Borgerrådgivningen, for at Borgerrådgivningen kunne fungere som konfliktmægler. I 2023 har der kun i begrænset omfang været brug for en egentlig konfliktmægling, men der har været en del dialogmøder i forvaltningerne, primært i Center for Handicap og Psykiatri, hvor borgerrådgivningen har deltaget. Det er min oplevelse, at denne prioritering af dialogmøder er en god og konkret måde at (gen)skabe en konstruktiv dialog mellem borger og forvaltning i de sager, hvor borger er meget frustreret over sagsbehandlingen og eventuelle sagsbehandlingsfejl, og der er et godt samarbejde med forvaltningerne omkring denne funktion. Derudover har borgerrådgivningen deltaget i andre møder mellem borgere og forvaltning, typisk i forbindelse med møder, der er en del af myndighedssagsbehandling, men også som noget nyt, i samtaler mellem borger og skole eller daginstitution, i sager, hvor der er konflikt mellem institution og en forælder, eller hvor dialogen er svær.

Der er tre temaer, der er centrale i forbindelse med årsberetningen for 2023, og de vil blive beskrevet nærmere i de følgende afsnit i beretningen.

Temaerne er:

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

Registreringen af klagepunkter viser, at der på velfærdsområderne med meget myndighedsarbejde er en overvægt af manglende inddragelse, mangelfuld vejledning og manglende helhedsvurdering i forhold til de samlede tal for alle centrene. Jeg kan se en tendens til, at borgere ikke oplever at hele deres situation inddrages i sagsbehandlingen, og at det er svært at få et systematisk og godt samarbejde mellem flere centre i de sager, hvor der er mere end én problemstilling, eller hvor der skal ske en overgang fra ét center til et andet, fx ved overgang fra barn til voksen.

I gennem 2023 har der været en tydelig tendens i retning af, at nogle grupper af borgere, eller deres pårørende, ikke mødes med en kommunikation, der tager højde for deres udfordringer. Det er typisk borgere, der har autisme, men også borgere med angst eller borgere, der har været så belastede, at de har brug for ekstra opmærksomhed.

Det er fx sager, hvor en voksen borger med autisme søger støtte, og hvor der ikke er den nødvendige viden om, hvilke udfordringer en diagnose som autisme medfører. Det betyder, at borgeren bliver tillagt intentioner, som borgeren ikke har, eller at der er en forkert forventning om, hvad borger kan overskue i sagsbehandlingen. Mange af de henvendelser, der er til borgerrådgivningen om disse problemer, kommer fra pårørende til borgerne, og det gælder især for de helt unge borgere. Udover de problemstillinger, som disse henvendelser viser, så rejser det også en bekymring for håndtering af de sager der vedrører borgere uden pårørende med det fornødne overskud til at kontakte forvaltning og borgerrådgivning, og dermed om der er tale om strukturelle fejl.

Ligesom tidligere år er lang sagsbehandlingstid et markant problem. I gennemgangen af henvendelserne i 2023 er det udtryk for forskellige situationer. Det kan skyldes at man skal indhente dokumentation, eller at der er for mange sager i en afdeling. Men det kan også skyldes det, der forvaltningsretligt hedder manglende fremdrift i sagerne. Det dækker over, at der ikke tages løbende sagsbehandlingsskridt, der driver en sag frem mod en afgørelse.

### Webtilgængelighed.

Udover de 3 generelle temaer, der er formuleret på baggrund af de indkomne henvendelser, er webtilgængelighed et tema. Der er kommet et par henvendelser vedrørende webtilgængelighed i løbet af 2023. Det dækker over situationer, hvor en borger modtager digital post, der ikke kan læses op af den software, der er tilgængelig for borger. På baggrund af disse henvendelser har jeg haft kontakt med leder i Center for Sundhed og ældre, og med den medarbejder i forvaltningen, der arbejder med webtilgængelighed. Det er bestemt i lovgivningen, at det digitale indhold skal kunne læses højt for borgere, der oplever problemer med at læse tekst. Det viste, at der er problemer med de blanketter, som forvaltningen bruger, da den udbyder, der leverer blanketterne, ikke kan levere dem så de lever op til lovgivningens krav om læsbarhed i software.

Det er min opfattelse, at der er opmærksomhed på problematikken i forvaltningen, og der er ikke henvendelser til borgerrådgivningen der angiver problemstillinger med webtilgængelighed i almindelighed.

Jeg oplever helt overordnet at der er et godt og konstruktivt samarbejde med forvaltningerne. Der er forskel på samarbejdet, hvilket passer med, at det er meget forskelligt fra center til center, hvor mange henvendelser der er, og indholdet i henvendelserne. I de klassiske velfærdscentre er der mange henvendelser, der vedrører myndighedsafgørelser, og hvor en del af opgaven er dialogmøder og dialog med forvaltningen, og det giver alt andet lige en større og mere konkret berøringsflade mellem borgerrådgivning og centret,

end de centre, der ikke har så mange sager, og med mindre direkte borgerkontakt.

Jeg bliver i stigende grad inviteret af centrene til at deltage i dialogmøder, undervisning og sparring i problemstilling, der vedrører kontakt med borgere, og dialogen med centrene er tillidsfuld.

## 2. BORGERRÅDGIVNERS OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG REFLEKSIONER GENERELT

### Sammenhængende sagsbehandling.

I statistikken for 2023 er der nogle kategorier af problemstillinger, der samlet set kan kaldes manglende sammenhængende sagsbehandling. Det drejer sig om manglende helhedsvurdering, mangelfuld inddragelse og mangelfuld koordinering. Problematikken omfatter sager, hvor der inden for det enkelte center er tale om en mangelfuld helhedssagsbehandling, og sager, hvor der er et mangelfuldt samarbejde mellem to eller flere centre. Inden for et center er det typisk en borger, der ikke oplever at alle aspekter af borgers situation bliver inddraget.

Der er i 2023 kommet flere sager, der omfatter samspil mellem Skoleafdeling, Ungeenhed, Børn og Familie, Handicap og Psykiatri og Jobcentret. Det er typisk sager, der starter med et stort skolefravær. Det er ikke altid, at dette håndteres, så barnet får et relevant skoletilbud, og forældrene kommer i klemme, fordi de søger tabt arbejdsfortjeneste, som de ikke kan få. Eller de får det, for en periode. Ved overgangen til ungdomslivet er der problemer med overgang til en ungdomsuddannelse og et selvstændigt ungdomsliv, og forældrene oplever, at der er meget færre tilbud til den unge, end der er til børn. De oplever også, at de som pårørende ikke kan komme så tæt på længere, når den unge bliver 18 år, og de oplever at de bliver holdt væk, i stedet for at blive betragtet som en ressource. En forælder forklarer, at hun oplever, at hver gang der skal ske et skift, så skal hun slås, og hun orker det mindre og mindre.

Mellem flere centre er der forskellige situationer hvor der kræves et samarbejde mellem centrene. Det er min oplevelse, at når centrene bliver opmærksomme på samspilsproblematikker, så arbejder de på at overkomme det ved at arbejde med retningslinjer for det tværsektorielle samarbejde, men der er fortsat udfordringer i mange sager. Det gælder stadig sager, der omhandler overgang fra barn til voksen.

I nogle sager, der involverer både jobcenter og CHP, opstår der tvivl om, hvem der skal yde støtte inden for opgaver, der har lighedspunkter, for eksempel pædagogisk støtte.

### Særlige grupper.

Kommunens forvaltninger har en meget vidtgående vejledningspligt. Det er et krav til forvaltningen, at vejledningen skal tilpasses omstændighederne og den enkelte borgers forudsætninger, og der er krav om, at udsatte grupper skal vejledes særlig grundigt. Formålet er at dække borgerens behov for information på en måde, så borger ikke lider et retstab på grund af misforståelser eller manglende kendskab til regler eller faktiske omstændigheder. Hvis en borger på grund af sine personlige forudsætninger eller særlige behov for hjælp, er i risiko for at lide et retstab, så er der en udvidet forpligtelse til at yde vejledning, der er rettet mod denne borgers behov.

Det gælder også generelt i sager, hvor borgeren er i en situation, hvor de ikke kan overskue deres egen situation, de mangler måske overskud til at engagere sig i egen sag, eller det er svært at overskue egne behov på grund af en funktionsnedsættelse.

I serviceloven § 82 er det fastlagt, at der er en egentlig omsorgspligt i forhold til borgere, der har svært ved at varetage egne interesser. Der er også en bestemmelse om at afsøge netværket for nogen, der kan hjælpe i den situation.

En af de observationer, der er gået igen i løbet af 2023, er at der er nogle grupper af borgere, der kommer i klemme. Det gælder generelt over forvaltningerne. Når jeg kikker på statistikken for 2023 er det især borgere med autisme og borgere med angst.

Det gælder fx sager, hvor en borger med autisme bliver indkaldt til møde på forvaltningen, og hvor der ikke kikkedes på, om det er realistisk for borgeren at møde op. Det kan fx være en ung, der ikke har været ret meget ude i sociale sammenhænge, eller det er en borger, der udover autisme har angst i et omfang, der begrænser dennes evne til at færdes i det offentlige rum. Dette kan betyde aflysning af mødet, eller at borger under mødet har brugt så mange ressourcer på at møde op, at der er et begrænset overskud til at deltage meningsfuldt i en samtale.

I statistikken for 2023 er den væsentligste problematik mangelfuld vejledning. En del af disse sager dækker over situationer, der er omfattet af ovenstående refleksion.

### Lang sagsbehandlingstid og manglende fremdrift i sagerne

Lang sagsbehandlingstid er en af de fejl, der optræder hyppigst i oversigten over problematikker i de henvendelser, som borgerrådgivningen modtager.

Det følger af god forvaltningsskik, at sager skal behandles indenfor rimelig tid og at sagsbehandlingen ikke må trække ud. Man kan ikke fastsætte en generel retningslinje for det, der skal ske en konkret vurdering af, hvor lang tid der må gå. Lang sagsbehandlingstid kan skyldes, at der skal indhentes oplysninger fra eksterne instanser. Folketingets Ombudsmand udtaler, at sager skal behandles indenfor rimelig tid, og at det ikke er undskyldeligt på grund af manglende ressourcer. Dette gælder som udgangspunkt også i situationer med organisationsændringer eller andre forhold på arbejdspladsen.

Ombudsmanden skriver desuden, at myndighederne generelt bør tilrettelægge sagsbehandlingen på en måde, så der hurtigst muligt efter en henvendelse foretages en første gennemgang og vurdering af sagen, bl.a. for at afklare, om man er rette myndighed, eller om man skal videresende sagen til en anden forvaltning. Hvis man er rette myndighed, må man tage stilling til, hvilke sagsbehandlingsskridt henvendelsen giver anledning til, og dermed også give mulighed for en hurtig afklaring af, om sagen er af hastende karakter og dermed bør prioriteres.

En myndighed bør desuden sikre, at der er fremdrift i sagsbehandlingen, og sikre at sagsbehandlingen ikke går i stå. Myndigheden bør derfor fastsætte svarfrister, når der foretages høring af sagens parter eller andre myndigheder mv., og efter omstændighederne rykke for svar.

I statistikken for 2023 er det generelt 17% af de sager, hvor der er registreret sagsbehandlingsfejl. I CHP er det tilfældet i 28% af henvendelserne, og i MPE er der 27%. I Økonomi og Digitalisering er det 25%, men det er i faktiske tal et meget lille antal henvendelser.

I drøftelserne med CHP i løbet af året er det tydeligt, at der har manglet medarbejdere i forhold til den normering, der er givet, og det har betydet længere sagsbehandlingstid. Der er også sager, hvor der er tale om manglende fremdrift i sagerne. Det er sager, hvor der ikke tidligt i forløbet er taget stilling til, om der er tale om en sag af hastende karakter, og hvor der ikke er overvejet, om der er nogle foreløbige foranstaltninger, eller undersøgelser, der kunne eller skulle sættes i værk.

I Teknisk er der tale om, at der er mange henvendelser fra borgere, der oplever, at der ikke bliver svaret på henvendelser, der er sager, hvor borger bliver informeret om, hvad der skal ske i sagen, men efter en længere periode må de konstatere, at der ikke er handlet på det aftalte.

*Det anbefales, at man i forvaltningerne er opmærksomme på om der er retningslinjer for, hvordan man sikrer fremdrift. For eksempel en screening af henvendelserne, mulighed for sparring hvis man som sagsbehandler er i tvivl om, hvad der skal ske, og opfølgning på sagsbehandlingstider.*



### 3.SAGSBEHANDLINGEN I BORGERRÅDGIVNINGEN

Borgerrådgivningen kan kontaktes:

På rådhuset i Slagelse, Rådhuspladsen 11, 2. sal

På telefon 58 57 44 86

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

Via [www.borger.dk](http://www.borger.dk)

Via [borgerraadgiveren@slagelse.dk](mailto:borgerraadgiveren@slagelse.dk)

Ved personlig henvendelse

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

I Borgerrådgivningen kan borgerne træffe borgerrådgiveren og den socialfaglige konsulent.

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.

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

Henvendelserne sker både telefonisk, via mail og via kontaktformular på Slagelse kommunes hjemmeside. En stor del af henvendelserne afsluttes telefonisk. I en del sager aftales et møde med borgeren. Borgeren har her fået mulighed for at fremføre sine synspunkter eller oplevelse af kontakten med kommunen. Eventuelt har borgeren fået en forklaring på et sagsforløb eller er vejledt om reglerne på området, herunder klagemuligheder. På denne måde bidrager borgerrådgiveren også til opfyldelse af kommunens lovbestemte vejledningsforpligtelse.

### 4. NETVÆRK AF BORGERRÅDGIVERE

Borgerrådgivningen deltager i netværk med landets øvrige borgerrådgivere. I 2023 deltog vi i årsmøde for borgerrådgivere i september. Årsmødet indeholder en række workshops, der primært er faciliteret af

## Borgerrådgiverens årsberetning 2023

borgerrådgiverne selv, og der er oplæg fra gæster, der er relevante for opgaven som borgerrådgiver.

Borgerrådgivningen deltager løbende i arrangementer i netværk Øst, og i et helt lokalt netværk med 7 borgerrådgivere fra Sjælland.

Netværket er en mulighed for at få fælles oplæg, der er relevante netop for borgerrådgiverfunktionen, og det er en mulighed for at få sparring på konkrete problemstillinger hos kolleger.

### 5. OPFØLNING PÅ ANBEFALINGER OG FOKUSPUNKTER FRA ÅRSBERETNING FOR 2022

I årsberetning for 2022 var en af anbefalingerne at se på komplekse sager og tilgængelighed.

Det er min oplevelse, at der bruges færre ressourcer på komplekse sager. Det er særligt tydeligt i Center for Børn og Familie, at de henvendelser, der kommer, bliver grebet, og sagsforløbene afsluttes betydeligt hurtigere.

I årsberetningen for 2022 var der en stor andel af henvendelserne, der var forårsaget af manglende tilgængelighed. Det var henvendelser, der handlede om, at borgere ikke kunne finde kontaktoplysninger som telefonnumre eller mailadresser, eller som ikke kunne komme i telefonisk kontakt med sagsbehandler på trods af mange forsøg. Der var også eksempler på, at kommunens omstilling ekspederede borgere til borgerrådgivningen, fordi den relevante afdeling ikke tog telefonen. Temaet har været drøftet med forvaltningen i forbindelse med selve årsberetningen, og også i løbet af året når det har været relevant.

I 2023 er den tendens klart aftaget. Det er ikke klart, om det skyldes en bevidst indsats fra forvaltningen eller et tilfælde. I løbet af 2023 har jeg hørt fra forvaltningen, at der er et fokus på tilgængeligheden.

### 6. AKTIVITETER

#### 6.A Undervisning

En del af borgerrådgivningens rolle er at tilbyde undervisning og vejledning til centrene.

I 2023 blev der i samarbejde med ledelsessekretariatets jurister lavet et undervisningsforløb, der er to-delt: Første del handler om at være en myndighed og mødet med borgeren, og anden del handler om grundlæggende forvaltningsret. Baggrunden for at forløbet blev etableret var

## Borgerrådgiverens årsberetning 2023

en beslutning i chefforum, der ønskede en opfølgning på et forløb i 2022, hvor nye medarbejdere blev tilbudt undervisning i forvaltningsret. I den arbejdsgruppe, der blev nedsat, blev det besluttet, at ledelsen i alle centre skulle have undervisning i første omgang, og så skulle det enkelte center vurdere, hvordan der skulle arbejdes videre med det. Ledelse blev vurderet som alle med ledelsesansvar, og medarbejdere, fx koordinatore eller konsulenter, der i deres funktion har ansvaret for at lægge en linje i sagsbehandlingen i centret. De fleste af centrene har gennemført oplægget i 2023, og de sidste afdelinger er planlagt til første kvartal af 2024.

I Center for Sundhed og Ældre har jeg gennemført et oplæg om klager og klagesagsbehandling.

I Center for Børn og Familie har jeg lavet oplæg om at være myndighed, om samspil mellem Familieretshus og den kommunale forvaltning, og jeg har holdt det samme oplæg for nogle af centrets medarbejderteams som jeg har holdt for ledergruppen.

I Center for Teknik, Plan og erhverv har jeg holdt oplæg om grundlæggende forvaltningsret for en gruppe nye medarbejdere.

### 6B. Opsøgende arbejde

I 2023 har jeg haft et fokus på opsøgende arbejde i forhold til de mest udsatte borgere. Jeg har opsøgt forsorgshjemmet Toften og jeg har kontakt med gadesygeplejersken. Min kontakt med borgerne er primært via medarbejdere på Toften eller andre professionelle, der skaber kontakt mellem borgerrådgivning og borger.

Jeg har fået kontakt med Ældresagen, og været til arrangementer der, hvor jeg har fortalt om borgerrådgivningen.

Derudover har jeg besøgt Ældrerådet og Udsatterådet.

### 6.C.Møder/mægling

En væsentlig del af aktiviteterne i 2023 har været at deltage i møder mellem borger og forvaltning. Det sker oftest på borgers initiativ, men det kan også være forvaltningen, der inddrager borgerrådgiver.

Borgerrådgivers rolle i forhold til at deltage i møder er først og fremmest som observatør. I nogle møder er der brug for at yde hjælp til dialogen, fx ved at hjælpe en borger med at formulere sine synspunkter. Både Center for Handicap og Psykiatri og center for Børn og Familie inviterer borgere til

dialogmøder når der er en konflikt mellem borger og forvaltning eller når en borger klager over sagsbehandlingen.

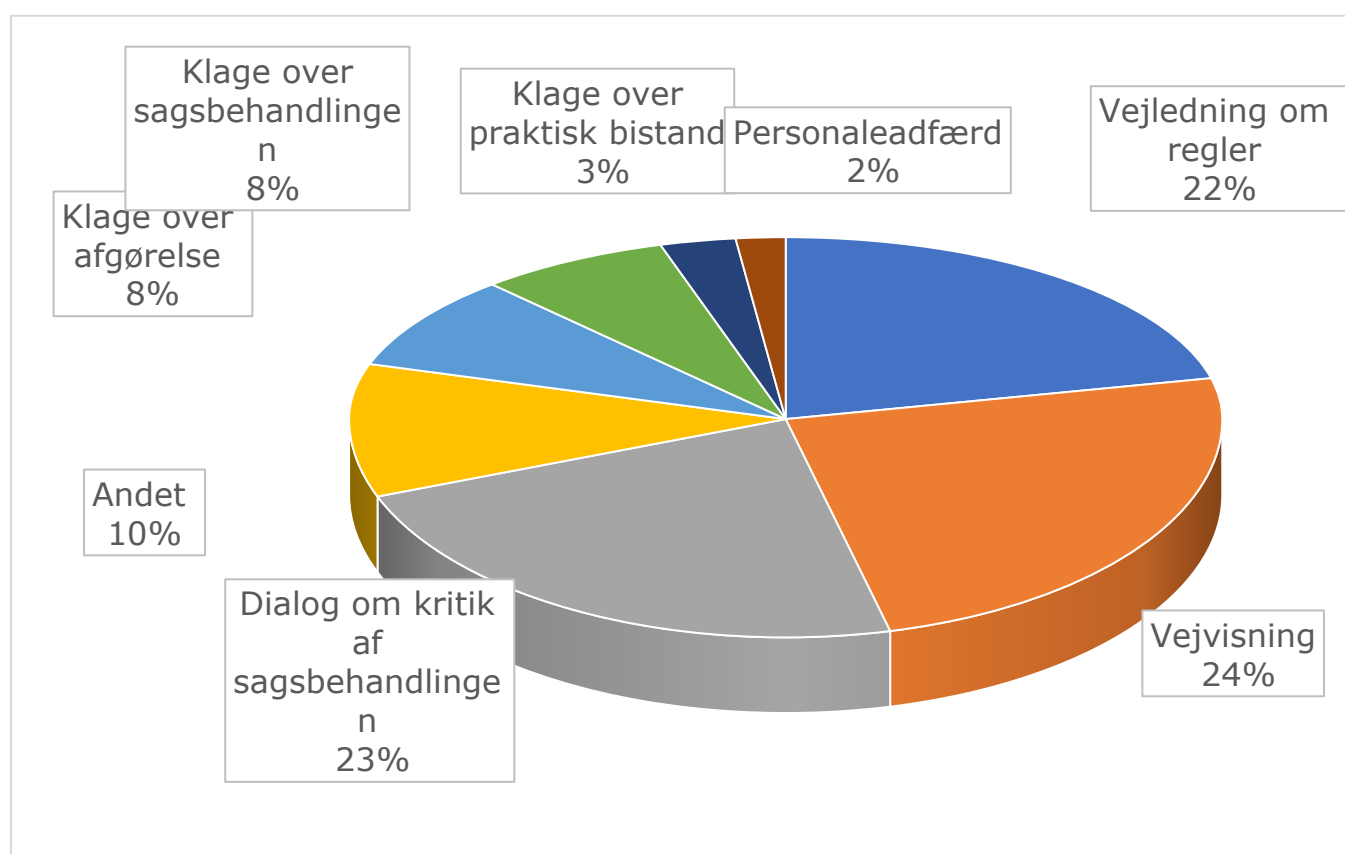
Rutinen med at invitere til dialogmøder er med til at borger oplever at blive kommet i møde, og er et meget konkret tiltag, for at imødekomme borgerne.

### 6.D. Generel vejledning af forvaltningerne

En del af borgerrådgivers opgaver er at yde vejledning om generelle spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mm.

I 2023 har flere centre kontaktet borgerrådgivningen for at få vejledning eller sparring på juridiske spørgsmål, primært vedrørende forvaltningsretlige emner der berører borgerkontakt.

#### 6.E.1. HENVENDELSER FORDELT PÅ KATEGORI

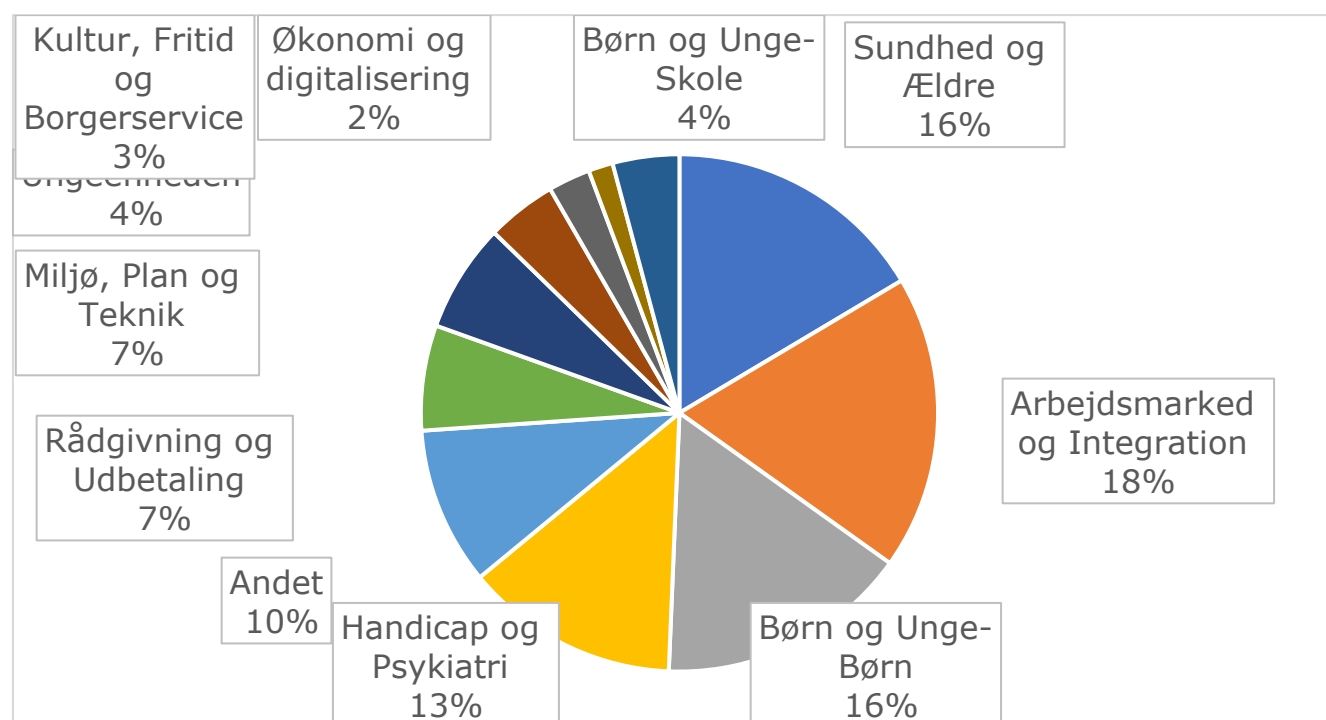


I 2023 er der tilføjet en ny kategorien "dialog om kritik af forvaltning".

Ændringen afspejler, at aktiviteten i borgerrådgivningen over en årrække omfatter markant færre sager, hvor der laves en egentlig klage, og i stedet flere sager, hvor opgaven er at hjælpe borgeren med dialogen med forvaltningen. Som en konsekvens af udviklingen er der sket nogle ændringer i registrering af henvendelser. I oversigten over type henvendelse er der tilføjet kategorien "dialog med forvaltningen". Disse omfatter henvendelser, hvor der tidligere ville være blevet lavet en klage, eller hvor der er grund til at tro, at der er sket fejl i sagsbehandlingen, der skal drøftes med forvaltningen.

Registreringen for 2023 viser en tendens, der går igen i andre afsnit af årsberetningen, nemlig at det ikke er konkrete afgørelser, der er den hyppigste grund til at henvende sig, men den oplevelse, som borgere har i mødet med forvaltningen. Det er oplevelser af at miste overblikket over egen sag fordi der går lang tid, eller fordi der ikke gives en vejledning, der er tilstrækkelig.

### 6.E.2 HENVENDELSER FORDELTE PÅ CENTRE

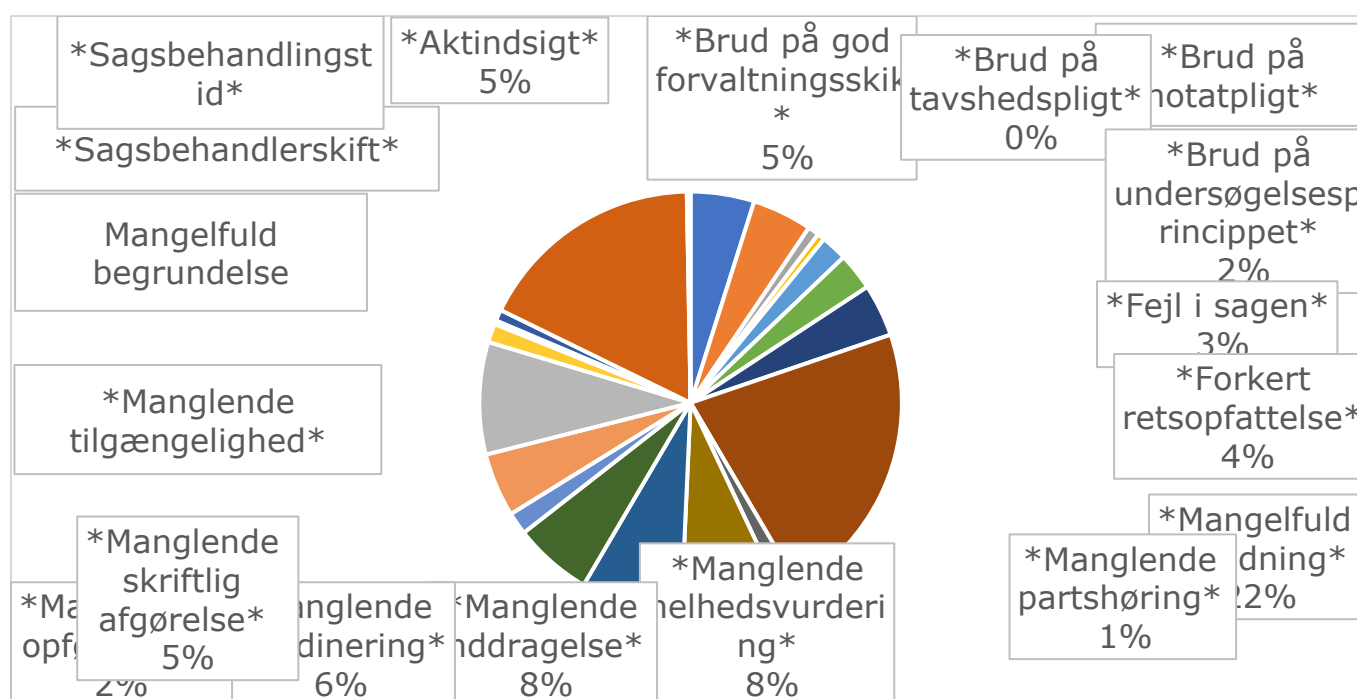


Oversigten viser fordeling af henvendelser på de enkelte centre. I oversigten er anvendt de betegnelser, der blev brugt ved indgangen til 2023. De ændringer, der er sket i centerstrukturen og centrenes betegnelser, slår igennem i oversigten for 2024.

Gennem flere år er Ungeenheden blev opgjort selvstændigt. Center for Børn og Familie udgør samlet set Børn og Unge (16%) og Ungeenheden (4%), eller i alt 20 % af henvendelserne. Rådgivning og Udbetaling hører organisatorisk under Center for Arbejdsmark og Integration, og centrets samlede antal sager udgør derfor 25 %.

Overordnet set er der sket et fald i andel af sager for hhv Børn og Unge og for Rådgivning og Udbetaling. Der er også sket en stigning i hhv CHP og Sundhed og Ældre. Der er også en mindre stigning for Arbejdsmarked og Integration. De enkelte centre bliver gennemgået i de følgende afsnit.

## 7. KLAGEPUNKTER SAMLET FOR FORVALTNINGEN



I beretningen for 2022 og årene før blev der foretaget en opgørelse over klagepunkter i de sager, hvor der blev lavet en klage. Der har været en bevægelse gennem de seneste år, hvor der er blevet lavet færre klager, og hvor fokus i stedet har været på at genskabe dialog og vejlede borgerne, så de i større grad kunne håndtere situationen selv.

Derfor var et af de fremadrettede punkter i beretningen for 2022, at der i 2023 og fremover ville ske en registrering af sagsbehandlingsfejl i alle sager, hvor det var relevant. Det vil sige, at sager, hvor der er sket vejvisning, og sager, der alene har omhandlet en overordnet vejledning om regler, er der ikke registreret fejl, men i sager, hvor en borger har henvendt sig på grund af en utilfredshed eller en klage, og sager, hvor borgerrådgivningen har noteret sig, at der er potentielle sagsbehandlingsfejl, der er det registreret.

## Borgerrådgiverens årsberetning 2023

Listen over klagepunkter er den samme, så der er et sammenligningsgrundlag.

Den tidligere praksis betød, at det var de samme få fejl, der blev rettet henvendelse om. Den hyppigste fejl var lang sagsbehandlingstid. Det var logisk, fordi det tit var den lange tidshorisont, der var den konkrete anledning til at klage.

I 2023 er der registreret, hvilket klagepunkt, der har givet anledning til henvendelsen. Det betyder, at det er årsagen til henvendelsen der er registreret. Der er således ikke nødvendigvis sket en fejl. Det er ikke registreret, om der er sket en fejl. Det ville kræve en opfølgning og vurdering af de konkrete sager i forvaltningen, der ligger langt ud over borgerrådgivningens kompetence og den tid, som borgerrådgivningen har til rådighed.

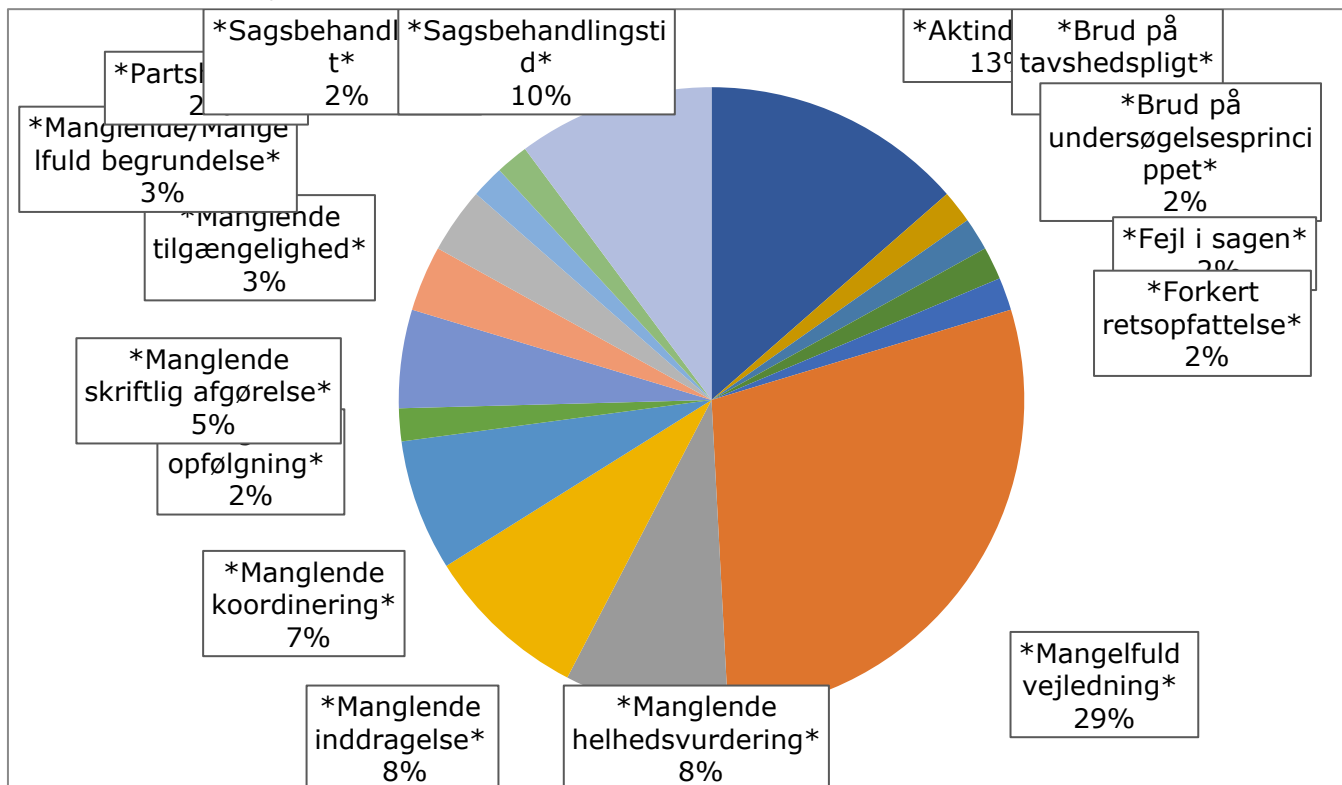
Der er registreret flere klagepunkter i nogle af sagerne. Der er derfor ikke en direkte sammenhæng mellem antal sager og antal klagepunkter. Statistikken viser først og fremmest vægtningen af de forskellige klagepunkter i løbet af året.

Klagepunktet "manglende/mangelfuld tilgængelighed" er brugt i de sager, hvor henvendelsen konkret omhandler problemer med at komme i kontakt med en forvaltning eller medarbejder. De henvendelser, hvor en borger henvender sig til borgerrådgivningen først, for at bede om vejvisning, er ikke medtaget. Disse henvendelser vedrører vejvisning. Manglende tilgængelighed handler mere overordnet om, om man som borger kan bruge hjemmesiden til at komme i kontakt med rette afdeling eller medarbejder, og om der er telefontider og mail-adresser, der er nemme at finde.

Med hensyn til antal klagepunkter, så kan statistikken for 2023 ikke sammenlignes med de tidligere år. Det, der kan sammenlignes er, hvilke klagepunkter der er flest af. Det ses i tallene for 2023, at når alle sager tælles med, så er det manglende inddragelse og manglende tilgængelighed der scorer højt/højt.

I 2023 er det mangelfuld vejledning der fylder mest, og dernæst lang sagsbehandlingstid.

7.1.CENTER OR BØRN OG FAMILIE



Børn og Unge står for 15 % af henvendelserne til Borgerrådgiveren. Der er en stigning i faktisk antal af henvendelser, men et fald i procentvis andel af sagerne siden 2022. Jeg oplever, at der gennem 2023 er sket en udvikling i centret, så der er en hurtigere og mere rigtig sagsbehandling. Henvendelserne til borgerrådgivningen er der stadig, men der er færre henvendelser, der drejer sig om at borgere føler sig dårligt behandlet. Sidste år var der nogle komplekse sager, der var aktive i borgerrådgivningen i meget lang tid, fordi de problemer, der startede henvendelsen ikke blev løst. Dette er ikke oplevelsen nu. Når jeg henvender mig til forvaltningen, så bliver henvendelsen håndteret.

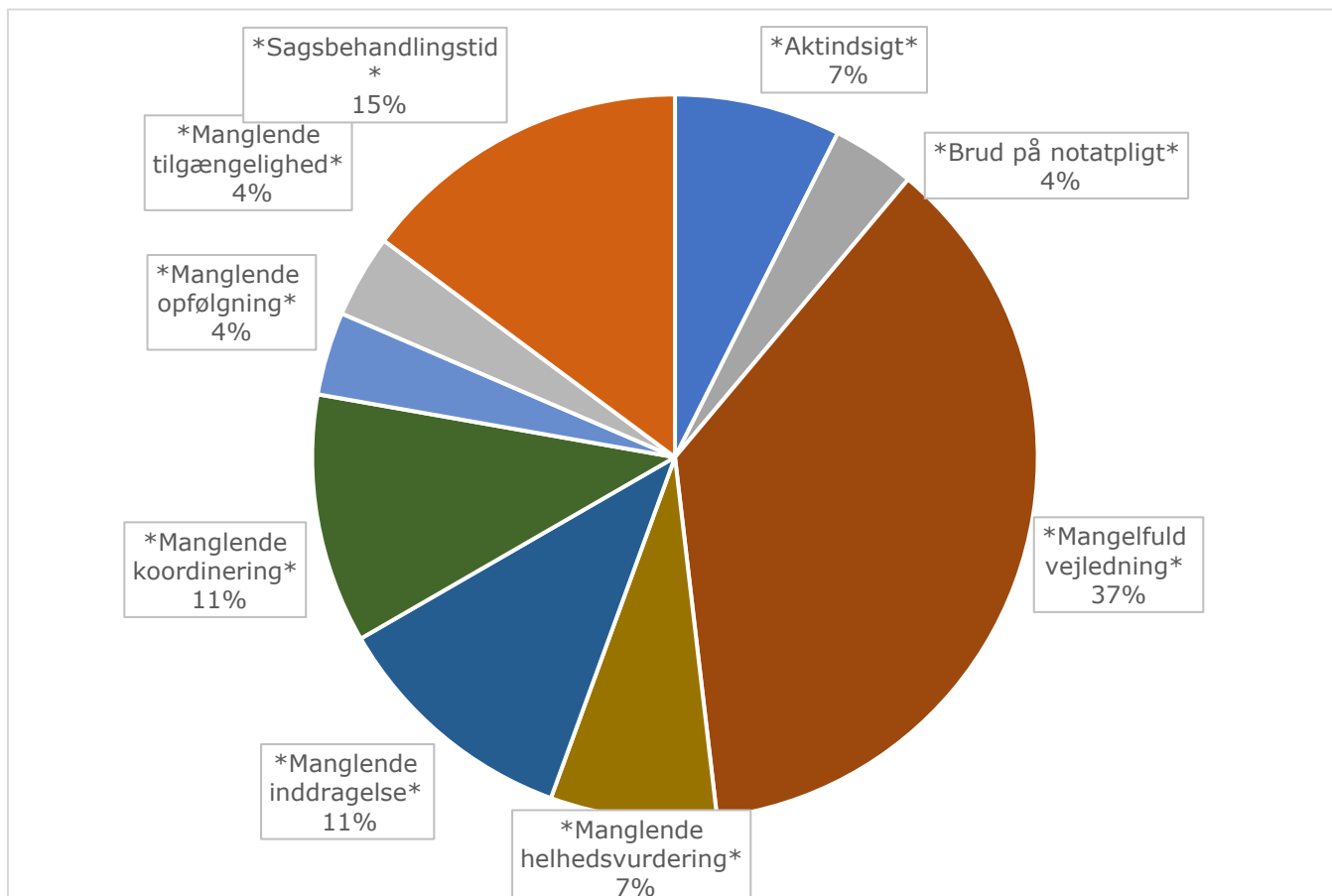
To ting har skilt sig ud i centret.

Der har været flere sager vedrørende sager om tabt arbejdsfortjeneste der viser, at der er forvaltningsretlige problemer mht begrundelse af afgørelser, oplysning af beslutningsgrundlag, lang sagsbehandlingstid og usikker sagsbehandling. Dette er drøftet med forvaltningen.

*Det anbefales at der kikkes samlet på arbejdsgange for behandling af disse sagstyper.*



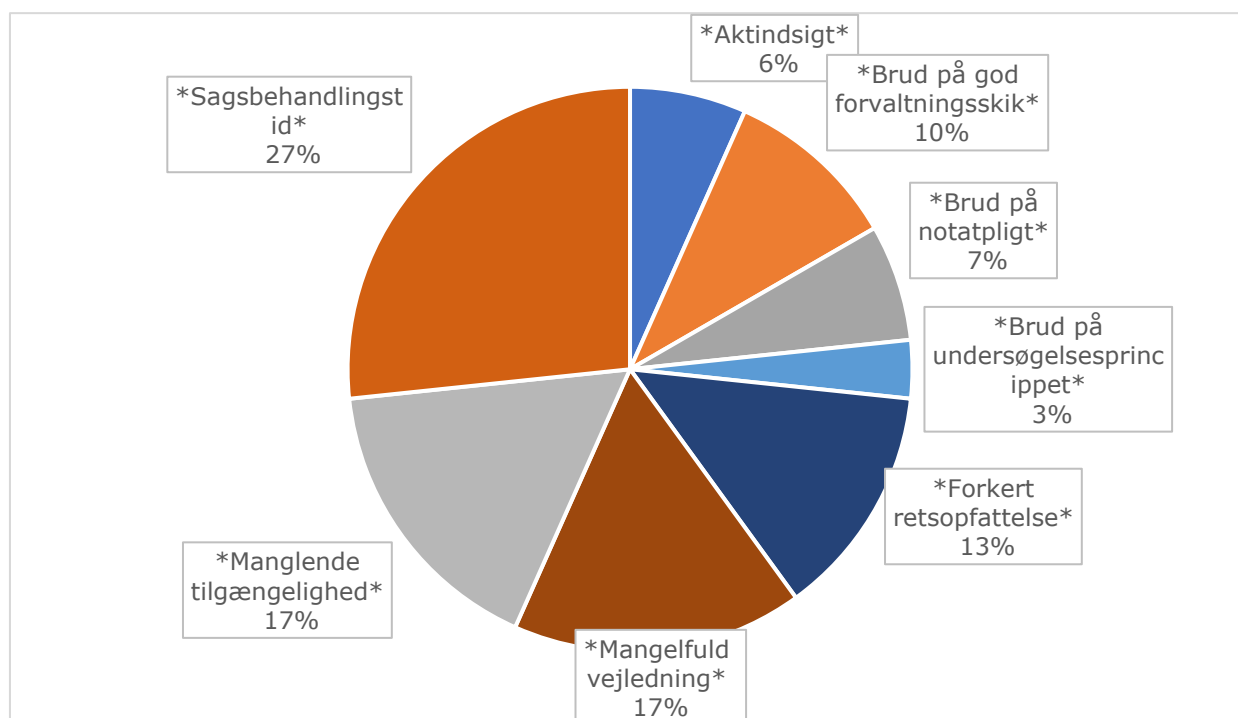
Sager om inddragelse af pårørende. Der har været sager, hvor dette aspekt har været aktuelt, og det har givet anledning til drøftelser med forvaltningen, der har resulteret i at der arbejdes med dette tema.



Ungeenheden hører organisatorisk til Center for Børn og Familie, men er opgjort separat.

Det klagepunkt, der klart fylder mest, er mangelfuld vejledning. Jeg ser det i sager, hvor forældre til unge med udfordringer oplever, at de ikke inddrages og ikke får tilstrækkelig vejledning om sagsforløb, regler og mulighed. De oplever også, at der mangler et samspil mellem Ungeenheden og de andre afdelinger, der har en andel i den samlede sagsbehandling, for eksempel Handicap og Psykiatri.

### 7.2. CENTER FOR MILJØ, PLAN OG TEKNIK



Statistikken for Teknik, Plan og Erhverv viser, at lang sagsbehandlingstid er den hyppigste problemstilling. Det fylder også mere, end samme problemstilling målt på alle centre. Manglende tilgængelighed er også markant større end samlet på alle centrene. Derudover har der været henvendelser, der vedrører grundlæggende forvaltningsretlige fejl i ansøgningssager.

De sager, der har været behandlet i borgerrådgivningen, er typisk sager, hvor en borger ikke modtager svar på sin henvendelse. Der kan være tale om en meget lang svartid, og i nogle situationer at der slet ikke bliver svaret. Henvendelserne handler om konkrete sager, dvs ansøgningssager, men også henvendelser, hvor en borger på grund af en interesse i lokalområdet kontakter forvaltningen om forhold vedrørende det offentlige rum.

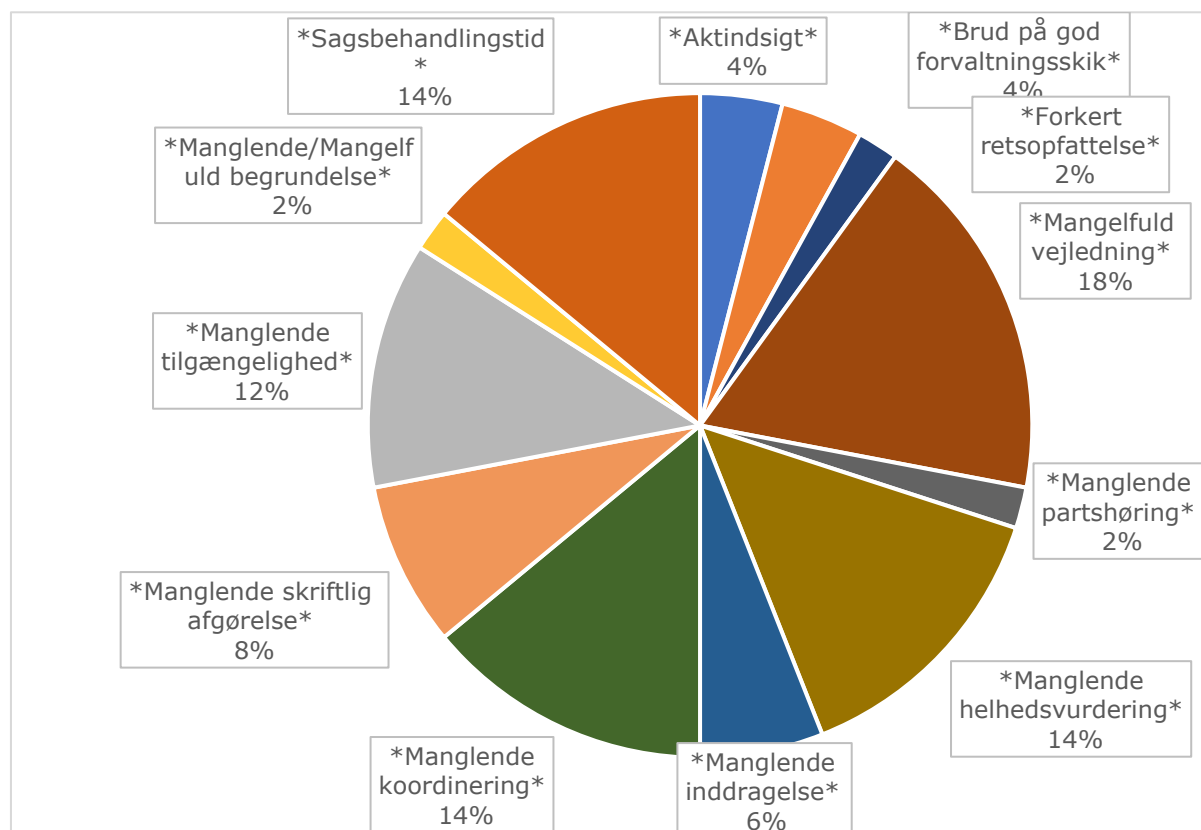
*Det anbefales, at der er et større fokus på overholdelse af de grundlæggende forvaltningsretlige regler i forvaltningen, fx i form af efteruddannelse, særlig introduktion af nye medarbejdere og gennemgang eller etablering af retningslinjer for behandling af de enkelte sagstyper.*

Der er flere henvendelser til borgerrådgivningen der har omhandlet problemer med at finde kontaktoplysninger, og problemer med at få kontakt med en relevant medarbejder for vejledning.

Jeg har været i dialog med forvaltningen omkring sagsbehandlingsprocedurer på baggrund af to konkrete sager. Det har omhandlet overholdelse af reglerne om notatpligt og journalisering og om reglerne omkring aktindsigt.

Der har været tale om sager, der vedrørte borgers egen ejendom såvel som henvendelser af mere generel karakter. Der har været afholdt møde med ledergruppen i centret, hvor retningslinjer har været drøftet, og hvor der er taget fat på at rette op på retningslinjerne i forvaltningen. Der er i løbet af 2023 etableret et godt samarbejde med centret vedrørende de henvendelser, der kommer ind i borgerrådgivningen.

### 7.3.CENTER FOR SUNDHED OG ÆLDRE

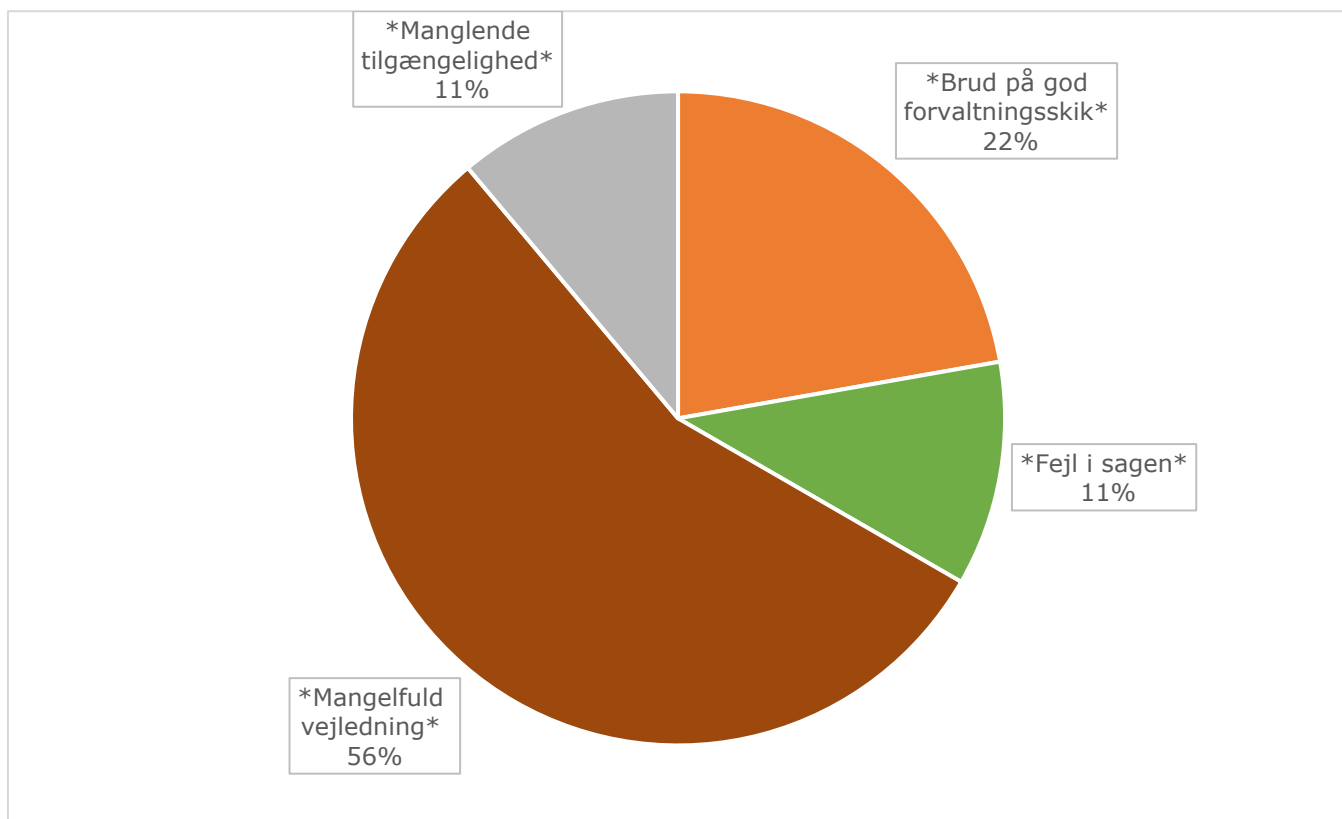


Der har været væsentligt flere henvendelser vedrørende Center for Sundhed og Ældre i 2023 end i 2022. Henvendelserne dækker over et meget bredt spektrum af problemstillinger, og der er ikke et bestemt område eller et bestemt klagepunkt, der er gennemgående, men der er nogle tendenser.

Det er ofte pårørende, der henvender sig, og ud over selve anledningen til henvendelsen, så kan det give udfordringer i form af krav om fuldmagt og inddragelse af pårørende.

Tallene viser, at der ligger en del henvendelser vedrørende manglende helhedsvurdering og manglende koordinering. Det er dels en inden for centret, men også i grænsefladen til det regionale sundhedsområde.

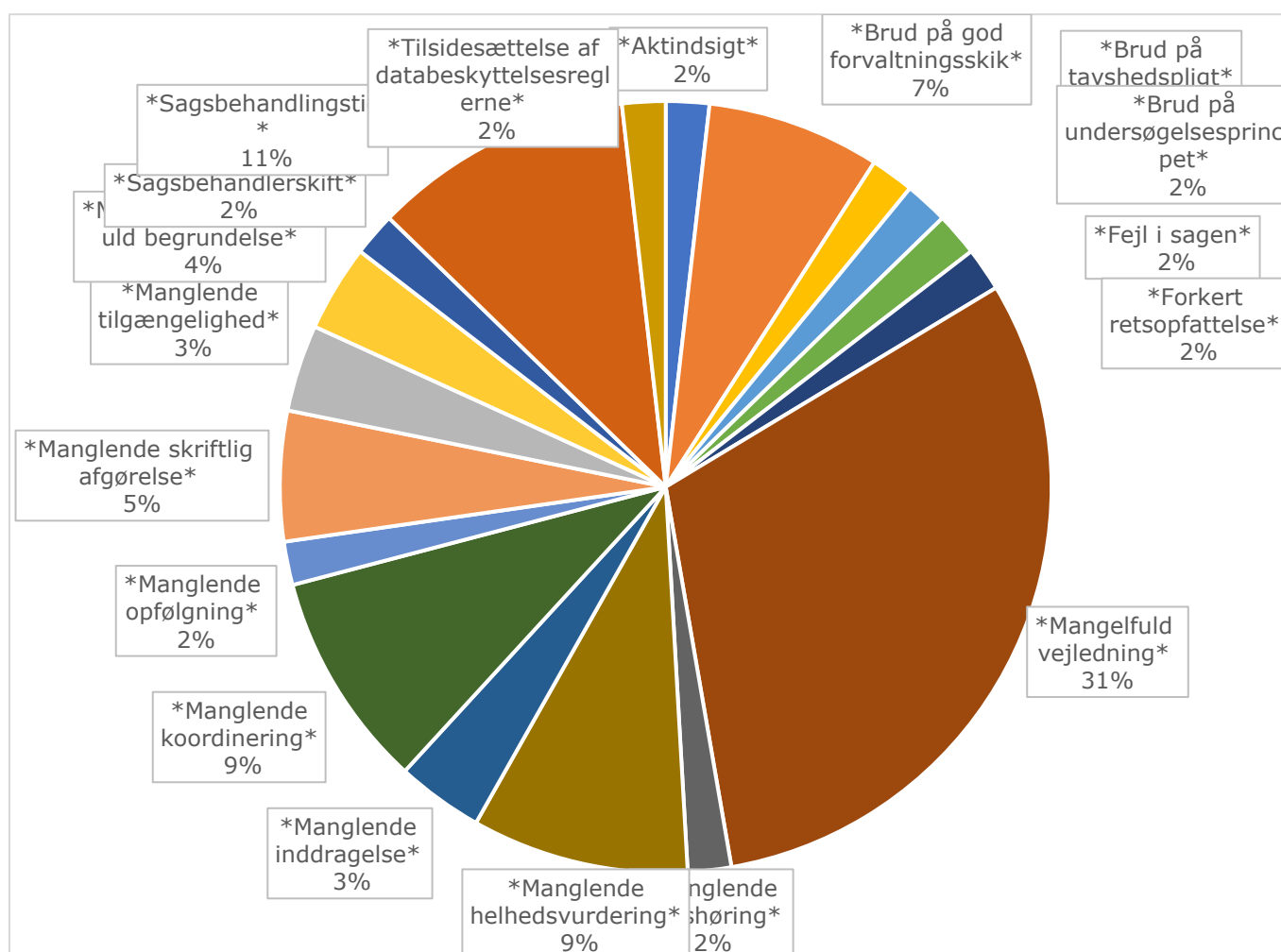
#### 7.4.CENTER FOR KULTUR, FRITID OG BORGERSERVICE



Der er et faldende antal henvendelser vedrørende Center for Kultur, Fritid og Borgerservice, og henvendelserne handler primært om Borgerservice. Her er det først og fremmest oplevelsen af mangelfuld vejledning vedrørende MitID, der udgør sagerne.

I forbindelse med den undervisning, som alle centre tilbydes, om grundlæggende forvaltningsret og om at være myndighed, er der aftalt 4 undervisningsgange til medarbejdere i borgerservice og bibliotekerne. De problematikker, der har været oppe, er der handlet på, både konkret i sagerne, og generelt ved den aftalte undervisning.

#### 7.5.CENTER FOR ARBEJDSMARKED OG INTEGRATION



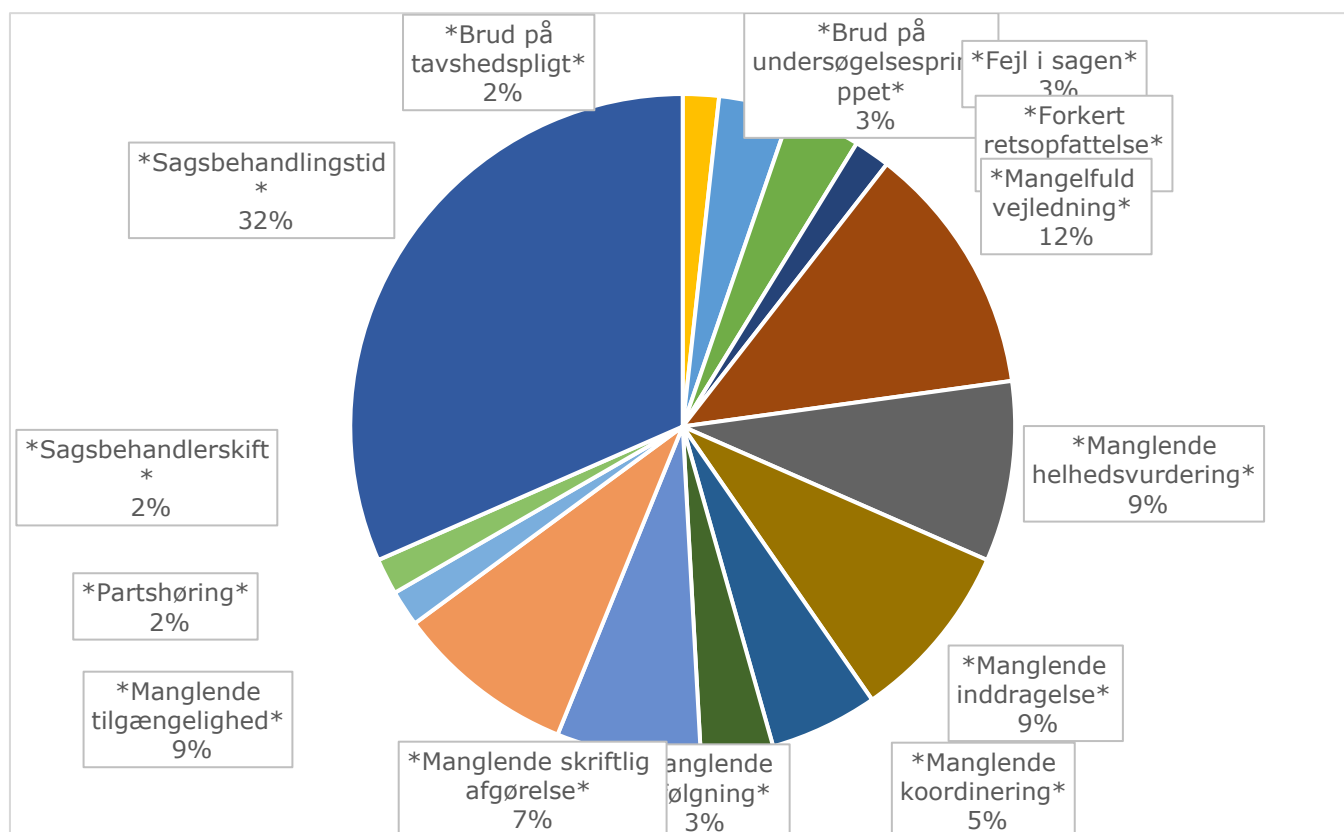
Center for Arbejdsmarked og Integration er et af de centre, der står for en stigning af antal henvendelser. Det klagepunkt, der er oftest forekommende, er mangelfuld vejledning. Tallene dækker over forskellige tendenser.

Flere borgere henvender sig fordi de mangler en mere generel vejledning om deres muligheder, for eksempel muligheder for at forlade arbejdsmarkedet. Disse henvendelser løses ved, at jeg kontakter centret og beder dem give vejledningen, og det fungerer.

En del borgere henvender sig fordi de ikke kan overskue deres sagsforløb. De forstår ikke, hvorfor de skal i så mange praktikker, og hvorfor sagsforløbet er så langstrakt. Der er meget obligatorisk vejledning, der er pålagt af lovgivningen, og jeg ved fra dialog med centret, at man arbejder på at få plads til vejledning.

*Det anbefales, at man fortsætter arbejdet med vejledning.*

Der er en del henvendelser, der omhandler et af de generelle problemer, at det er svært at møde borgere med funktionsnedsættelse.

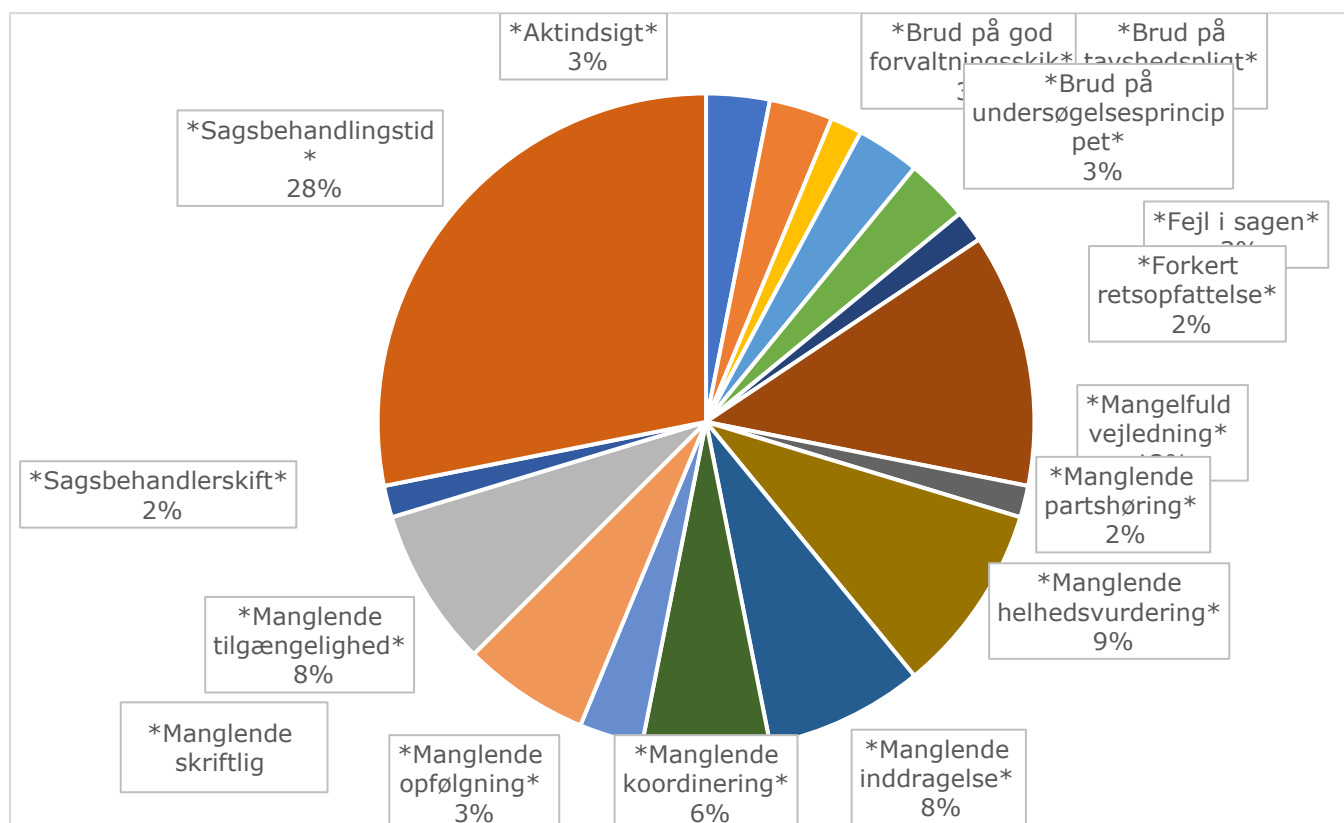


Rådgivning og Udbetaling er en del af Center for arbejdsmarked og Integration, men opgøres for sig selv. Antallet af henvendelser til Rådgivning og Udbetaling er faldet siden 2022. Det primære klagepunkt er mangelfuld vejledning.

Nogle af henvendelserne vedrører kontrolgruppen, og konkret har der været eksempler på, at man ikke er tilstrækkeligt opmærksom på de forvaltningsretlige regler, for eksempel notatpligt og vejledning om retten til ikke at udtale sig.

*Det anbefales, at der ses på de retningslinjer, der gælder for kontrolgruppens arbejde, med øje på forvaltningsretten.*

## 7.6.CENTER FOR HANDICAP OG PSYKIATRI



Center for Handicap og Psykiatri er steget væsentligt i antal henvendelser. Der er flere slags klagepunkter, der fylder i statistikken, men helt overordnet, så rammer centret ind i alle de 3 overordnede problemstillinger, der er ridset op i denne beretning.

Der er sager med en meget lang sagsbehandlingstid og manglende fremdrift i sagerne. Der ses ikke at være en procedure i centret, der sikrer en første screening af sagerne, så eventuelt meget akutte sager kan tages tidligt.

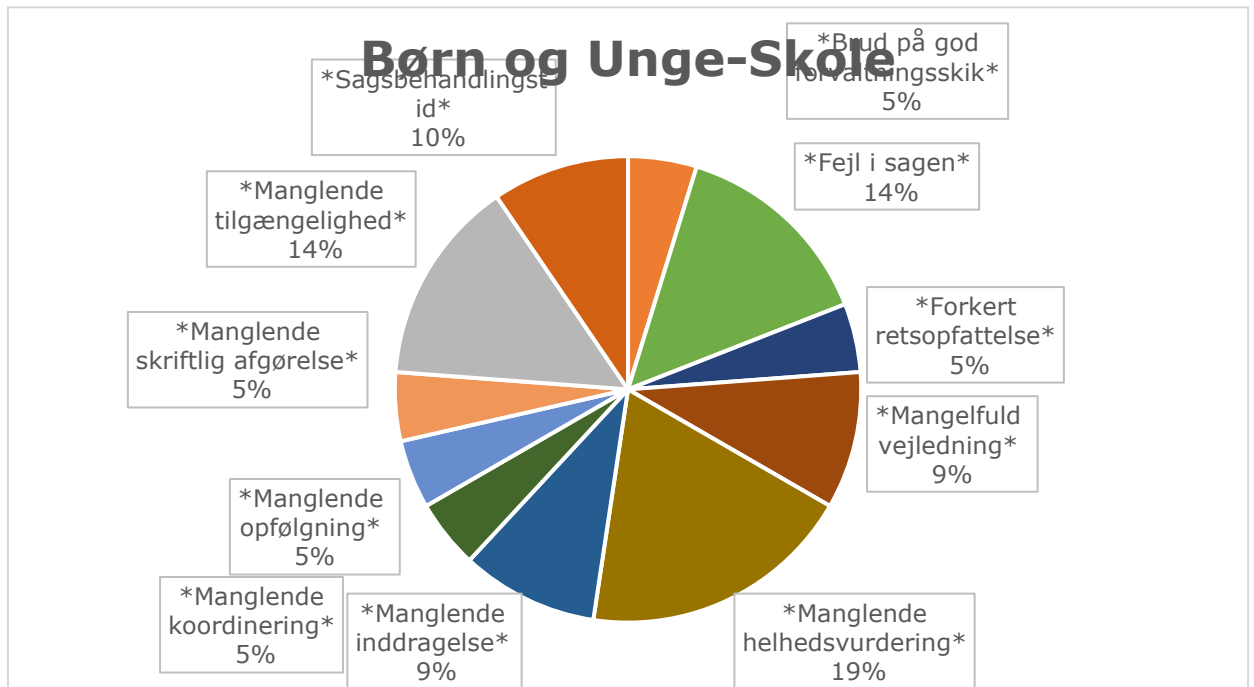
Centret indgår i de problematikker, hvor flere centre skal arbejde sammen, og en af udfordringerne har været overgangen fra barn til voksen. Der arbejdes med dette i de to centre, som det vedrører, og dette arbejde vil kunne fjerne nogle tunge problemstillinger i forvaltningen.

Også mødet med udsatte borgere fylder i statistikken. Det er for eksempel sager, hvor en sagsbehandler ikke er realistisk omkring, hvad autisme betyder i form af funktionsniveau. Dette er drøftet med centret.

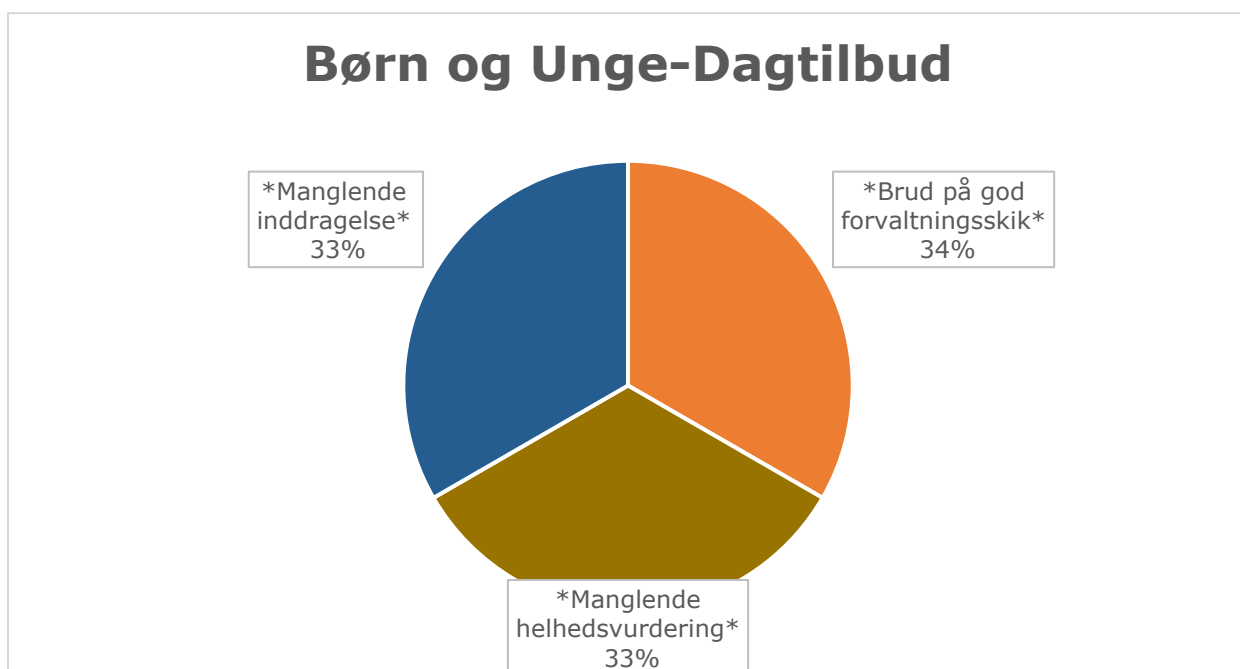
Centret har været ramt af manglende medarbejdere i en række stillinger i løbet af året. Dette har selvfølgelig en betydning for sagsbehandlingstid. Jeg er i løbende dialog med centret, og oplever at mine henvendelser bliver taget godt imod, og at der handles på sagerne.

På baggrund af nogle konkrete sager har jeg været i dialog med centret om behandling af sager, der vedrører socialpædagogisk støtte efter Serviceloven § 85. Det forvaltningsretlige tema har været, hvornår der er en ansøgning, og retten til at få en afgørelse. Jeg har holdt to møder med ledelsen, og er betrygget i, at sagerne behandles rigtigt.

### 7.7.CENTER FOR SKOLE OG DAGINSTITUTION





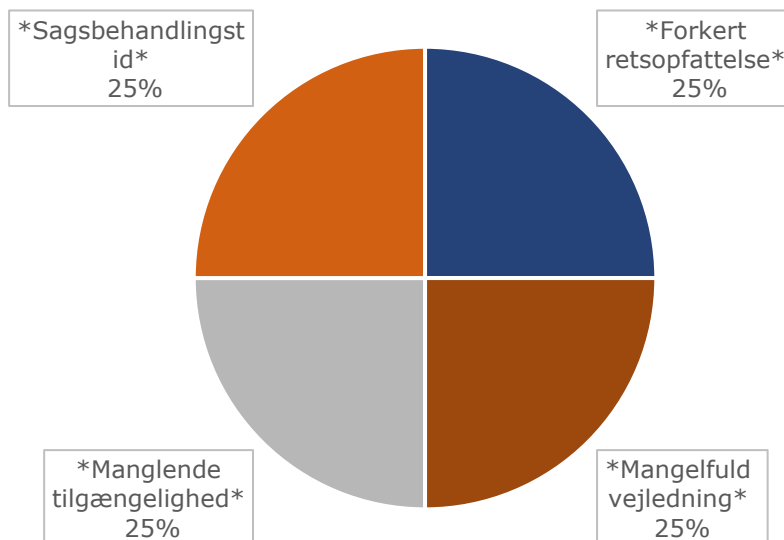


Center for Skole og Daginstitution udgør en meget lille del af de henvendelser, der kommer til Borgerrådgiver. Det, jeg lægger mærke til, er den meget store stigning. Sagerne omhandler primært konfliktfyldte samtaler mellem en forælder og en skole eller daginstitution, hvor borgerrådgivningen deltager. Det er min oplevelse, at institutionerne er glade for at få borgerrådgivningen med, og er glade for at få feedback på møderne. Jeg har en god dialog med forvaltningen om sagerne.

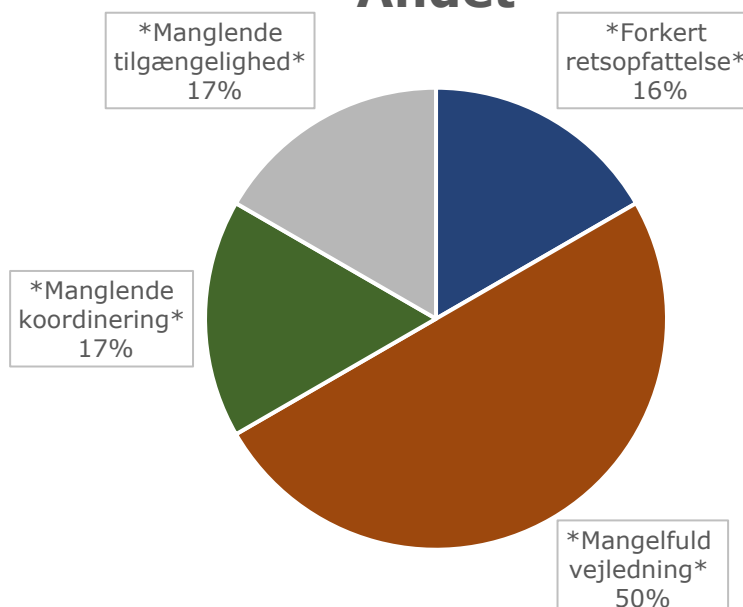
Derudover er der sager, der vedrører skolefravær. Nogle af dem indgår i den gruppe af sager, hvor der er problemer med samspillet mellem flere centre. Jeg har været i dialog med forvaltningen omkring udfordringerne med skolefravær.

#### 7.8.ØVRIGE CENTRE

## Økonomi og digitalisering



## Andet



### 8.WHISTLEBLOWERORDNINGEN

Efter en 1-årig forsøgsperiode med en whistleblowerfunktion i Slagelse Kommune, besluttede Økonomiudvalget i 2018, at funktionen skulle gøres

permanent. Whistleblowerfunktionen har indgået som en del af borgerrådgiverens opgaver.

Der er i 2023 modtaget i alt 6 indberetninger til whistleblowerordningen i perioden fra 1. januar til 31. december 2023. 1 henvendelse blev afvist som værende ikke omfattet af whistleblowerordningen. De øvrige henvendelser blev behandlet. En af henvendelserne har givet anledning til at der blev kikket på procedurer i forvaltningen. Derudover har henvendelserne ikke givet anledning til videre foranstaltninger.

Som følge af ikrafttræden af den lovpligtige whistleblowerordning pr. 17. december 2021 valgte Slagelse Kommune en ny organisering af whistleblowerordningen, således at indberetningerne behandles dels af et advokatfirma og dels af kommunens whistleblowerenhed.

## BILAG 1 – BORGERRÅDGIVNINGENS 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

## Borgerrådgiverens årsberetning 2023

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. Fra december 2021 varetages whistleblowerordningen på anden vis.