

Beretning fra  
Borgerrådgiveren  
2016



Borgerrådgiverens årsberetning 2016 dækker perioden fra 1. januar til 31. december 2016.

Årsberetningen beskriver tendenserne i de 342 borgerhenvendelser, som jeg har modtaget i det forløbne år. Henvendelserne afdækker, hvor borgerne oplever problemer med kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

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



Det er mit indtryk, at der generelt gøres et stort arbejde i kommunen hver eneste dag for at betjene borgerne på bedste vis, og at der iværksættes mange initiativer for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. En nedgang i antallet af klager på flere områder, fx sagsbehandlingstiden og personalets adfærd, viser en positiv udvikling og er et tegn på, at initiativerne har effekt.

Det samlede antal klager er dog steget, og der er fortsat områder, hvor kommunen kan blive bedre til at tage udgangspunkt i borgerens behov samtidig med, at der tages hensyn til den administrative opgave.

Det er vigtigt, at borgeren stoler på kommunen og oplever at få den behandling, han eller hun har ret til. Det er grundlaget for retssikkerhed. Borgeren har ansvar for sin egen situation, men hvis borgeren ikke bliver inddraget i og får medindflydelse på sin egen sag, er det svært at påtage sig det ansvar. Derfor skal kommunen sørge for at skabe rammerne for og tilrettelægge sine arbejdsgange på en sådan måde, at borgeren kender sine rettigheder og pligter og reelt får mulighed for at medvirke.

Medindflydelse i form af dialog og en åben og gennemskelig beslutningsproces er med til at gøre borgeren tryk ved beslutningen – også selv om borgeren ikke er enig i resultatet.

Jeg vil i 2017 sætte fokus på initiativer, som sættes i gang for at skabe rammerne for en sammenhængende og effektiv indsats for borgerne. Her kan koordinering på tværs af fagområder være et område med potentiale til at øge kvalitet og effektivitet i den fælles opgaveløsning.

Slagelse, den 8. marts 2017

Lone Engly  
Borgerrådgiver

# Indhold

<b>1</b>	<b>Kort om årsberetningen og anbefalinger .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Borgerrådgiverens funktion.....</b>	<b>6</b>
2.1	Sagsbehandlingen hos borgerrådgiveren.....	6
2.2	Andre aktiviteter.....	7
2.3	Undervisning.....	8
2.4	Undervisning giver værdi for borgerne .....	8
2.5	Årsberetning .....	9
<b>3</b>	<b>Statistik.....</b>	<b>9</b>
3.1	Antallet af henvendelser .....	9
3.2	Udvikling i henvendelser.....	12
3.3	Klageforhold .....	13
3.4	Svarfrister .....	15
3.5	Antallet af afsluttede sager .....	16
3.6	Resultatet af afsluttede sager – besvaret i forvaltningen.....	16
3.7	Undersøgelsessager .....	17
<b>4</b>	<b>Opmærksomhedspunkter .....</b>	<b>18</b>
4.1	Generelle emner.....	18
4.2	Lang sagsbehandlingstid og manglende svar .....	21
4.3	Vejledningspligt.....	22
4.4	Manglende opfølgning .....	23
4.5	Eksempler på henvendelser .....	24
4.6	Opfølgning på tidligere anbefalinger .....	26
<b>5</b>	<b>Opsamling, konklusion og anbefalinger.....</b>	<b>27</b>
<b>6</b>	<b>Det løbende samarbejde mellem borgerrådgiver og forvaltning.....</b>	<b>29</b>
<b>7</b>	<b>Drøftelser med ledelser, direktion og udvalgsformænd .....</b>	<b>29</b>
	<b>BILAG 1 – Borgerrådgiverens opgaver og kompetence.....</b>	<b>33</b>
	<b>BILAG 2 – Lovregler og god sagsbehandlingsskik .....</b>	<b>34</b>
	<b>BILAG 3 – Tidligere anbefalinger til forbedring af sagsbehandlingen .....</b>	<b>36</b>

## 1 Kort om årsberetningen og anbefalinger

I årsberetningen for 2016 orienterer borgerrådgiveren om aktiviteterne i Borgerrådgivningen i løbet af året. Det fremgår af beretningen, at Borgerrådgivningen havde 342 nye henvendelser fra borgere.

Det fremgår også af beretningen, at antallet af klager over sagsbehandlingen er steget med 14 procent det seneste år. Set over de seneste 5 år ligger antallet af klager dog på det næstlaveste niveau. Det er især klager over mange skift af sagsbehandlere, manglende helhedsvurdering af borgerens situation og manglende opfølgning i sagen, som er steget. Derimod er antallet af klager over lang sagsbehandlingstid og personalets adfærd faldet, ligesom det er lykkedes at holde antallet af klager over vejledning af borgerne på samme niveau.

Enkeltstående fejl vil altid forekomme, og ikke alle forventninger kan eller skal indfries. Det vigtige er, at kommunen lever op til, hvad den lover, og hvad den er forpligtet til, og at borgerne oplever at få en ordentlig og professionel behandling.

Der er fortsat borgere, som

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

Der er dog sket fremskridt. Faldet i antallet af klager over sagsbehandlingstiden og personalets adfærd til det laveste niveau i 5 år er et tegn på, at de initiativer, som forvaltningen har iværksat og fortsat arbejder med, har haft effekt. Det er en positiv udvikling, som bør anerkendes. Men en stigning i det samlede antal klager kan også tyde på, at der ikke har været det fornødne fokus på sagsbehandlingen og borgerservicen generelt. Risikoen ved at have opmærksomheden rettet mod enkelte områder er, at man ikke har det tilstrækkelige blik på andre områder.

Stigningen i antallet af klager over mange sagsbehandlerskift kan være et tegn på, at visse områder har eller har haft særlige udfordringer, fx organisatoriske ændringer eller mangel på ressourcer, fordi det er forhold, der kan føre til en større personalegennemstrømning. Mange sagsbehandlerskift kan også føre til, at der ikke bliver foretaget en tilstrækkelig helhedsorienteret sagsbehandling.

Fremadrettet bør de gode erfaringer fra nogle områder udbredes til andre – således at den positive udvikling på nogle områder fortsætter, samtidig med at nye initiativer sættes i gang.

I Slagelse Kommune er der mange kvalificerede og engagerede ansatte, der dagligt sikrer en høj kvalitet i udførelsen af de enkelte arbejdsopgaver. Antallet af henvendelser til borgerrådgiveren skal også ses i forhold til de mange tusinde kontakter, som de ansatte har med borgerne årligt. Men det kan altid blive bedre.

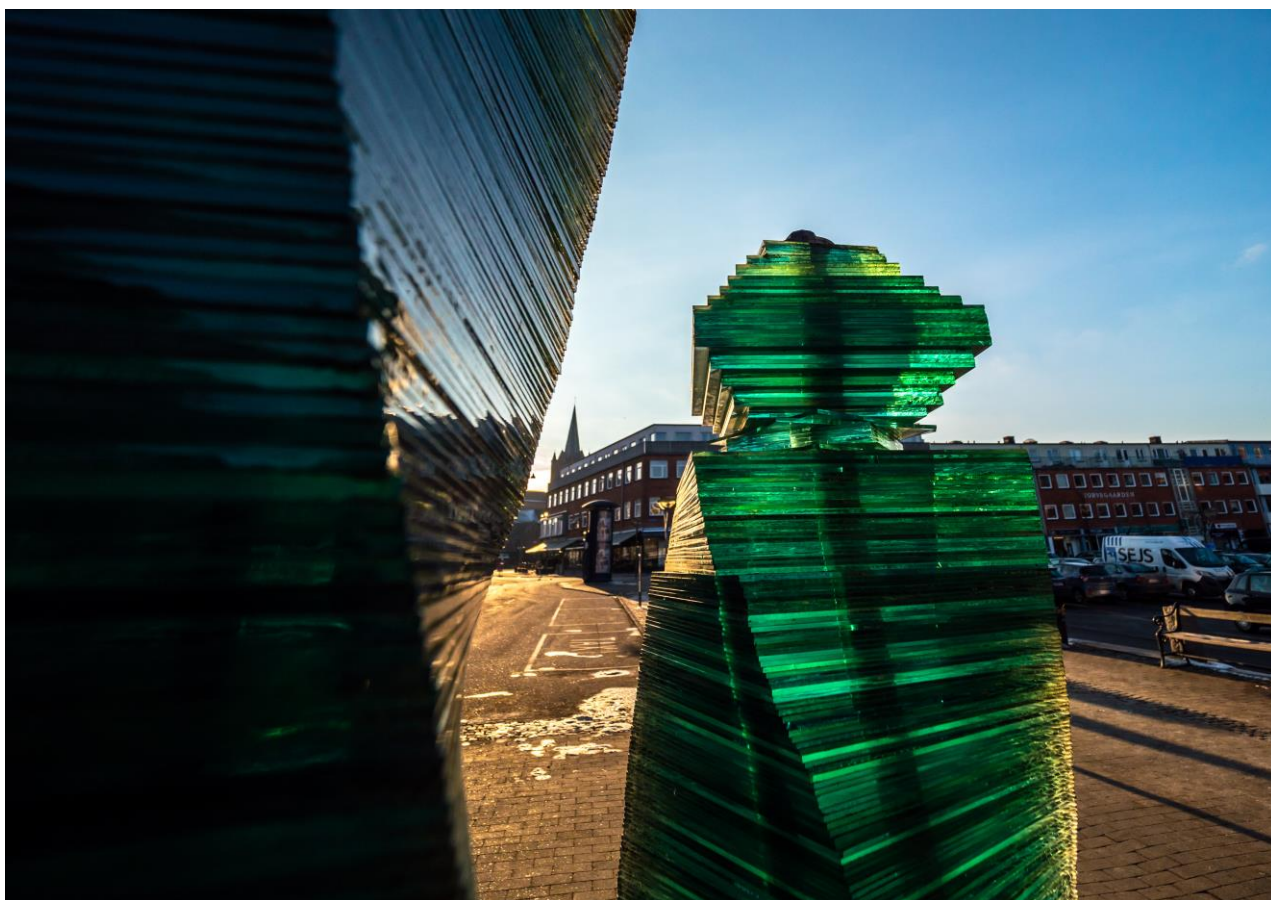
Det er borgerrådgiverens opfattelse, at der bør være et større fokus på de initiativer, som sættes i gang for at forbedre rammerne for en sammenhængende og effektiv indsats for borgerne. Her vil den

tværfaglige koordinering kunne medvirke til at øge kvaliteten og medføre en bedre service for borgerne. Det handler om at se sine egne opgavers betydning i forhold til den samlede service over for borgeren. Derved vil fokus også blive mere helhedsorienteret og ikke kun rette sig mod enkelte områder, fx sagsbehandlingstiden. Det er et område, som borgerrådgiveren vil give mere opmærksomhed fremadrettet.

### **Anbefalinger**

- At forvaltningen fastholder fokus på sagsbehandlingstiden, vejledningen af borgerne og den løbende opfølgning i borgernes sager
- At der løbende følges op på effekten af de iværksatte initiativer, så man hurtigt kan sætte nye initiativer i gang, hvis det skønnes nødvendigt.
- At forvaltningen øger sit fokus på sagsbehandling generelt, så borgernes forhold som helhed tænkes ind i den daglige opgaveløsning
- At der skabes rammer, der understøtter kommunikation og koordinering på tværs af funktioner, afdelinger og centre
- At der skabes arbejdsprocesser, hvor det løbende vurderes om sagsbehandlingen i en borgers sag løses bedst og mest effektivt ved tværfagligt samarbejde

Borgerrådgiveren har ud over de generelle anbefalinger givet konkrete anbefalinger vedrørende sagsbehandlingstiden, vejledningen af borgerne og opfølgning i borgernes sager.



## 2 Borgerrådgiverens funktion

### 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 grundlag og kompetencer i bilag 1.

### 2.1 Sagsbehandlingen hos 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.

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.

### **Sagsbehandlingstiden hos borgerrådgiveren**

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid hos borgerrådgiveren har i 2016 været 3,7 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 2015 var sagsbehandlingstiden 4,2 dage.

Borgerrådgiveren har afsluttet 4 undersøgelsessager. Når borgerrådgiveren iværksætter en nærmere undersøgelse af sagen, vil borgerrådgiveren typisk anmode centret om kopi af sagsakterne samt en udtalelse, hvorefter der foretages en juridisk og uafhængig vurdering af sagsforløbet. Centret har en frist på 3 uger til at fremsende oplysningerne. Borgeren vil – normalt inden for en frist på 2-3 uger - få lejlighed til at komme med bemærkninger. I nogle sager viser det sig nødvendigt at indhente yderligere oplysninger fra centret. Hvis borgerrådgiveren forventer at udtale kritik af et center, skal centret høres, inden den endelige udtalelse foreligger.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de afsluttede undersøgelsessager har i 2016 været 4 måneder, heraf havde en enkelt undersøgelsessag en sagsbehandlingstid på over 6 måneder. I 2015 var sagsbehandlingstiden 2,4 måneder.

## **2.2 Andre aktiviteter**

Borgerrådgiveren har som tidligere år fortalt om borgernes henvendelser mv. til de organisationer, der har ønsket 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 i perioden. Om borgerrådgiveren holder møde med centrene, vil afhænge af henvendelsernes karakter. På disse møder drøftes borgernes forslag til forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i kommunen og de fokusområder, som borgerrådgiveren har vurderet, at de enkelte centre bør have.

Borgerrådgiveren har holdt møder med følgende centre:

- Center for Børn og Familie
- Center for Handicap og Psykiatri
- Center for Sundhed og Ældre

- Center for Teknik og Miljø
- Jobcenter Slagelse

Der er også et tiltagende antal henvendelser fra sagsbehandlere i kommunen med konkrete spørgsmål om rettigheder og pligter efter forvaltningsloven og retssikkerhedsloven.

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. På kommunens **facebook-profil** har borgerrådgiveren haft opslag med orientering om borgernes rettigheder og pligter. 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.

### 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 borgerrådgiverne imellem.

33 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.

## 2.3 Undervisning

Borgerrådgiveren har i 2016 i samarbejde med ledelsen i Center for Børn og Familie iværksat et undervisningsforløb, hvor borgerrådgiveren har undervist alle sagsbehandlere i Afdeling for Børn og Unge i forvaltningsretlige emner. Form og indhold i undervisningen er blevet tilrettelagt dels ud fra de områder, hvor borgerrådgiveren har set fejl i sagsbehandlingen dels ud fra sagsbehandlernes ønsker til undervisningen. Undervisningen er på centrets initiativ blevet fulgt op af læringscaféer, som kombinerer undervisning og faglige diskussioner om bl.a. god forvaltningsskik og sagsbehandlingsregler. Borgerrådgiveren står for indtil videre 3 læringscaféer i 2017.

## 2.4 Undervisning giver værdi for borgerne

Sagsbehandlernes evaluering af undervisningen viste, at 80 procent af sagsbehandlerne forventede i høj eller i meget høj grad at kunne bruge viden fra undervisningen i det daglige arbejde, mens 18 procent forventede, at de ville kunne bruge den nye viden delvist. 63 procent af sagsbehandlerne forventede, at den nye viden i høj eller i meget høj grad ville give værdi for borgerne, mens 35 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 2016. Der har været afgivet 2 rapporter i 2016. Afrapporteringen for de sidste 4 måneder i 2016 indgår i årsberetningen.

Inden årsberetningen forelægges for byrådet, drøfter borgerrådgiveren beretningen med udvalgsformænd, direktionen og forvaltningsledelser, som kan fremlægge deres opfattelse af borgerrådgiverens virksomhed. Samtidig drøftes fremtidige tiltag til udvikling af opgaveløsningen.

## 3 Statistik

Nogle centre har mere borgerkontakt end andre, og nogle centre er større end andre. Der er også stor forskel på, om centrenes relation til borgerne har et stærkt myndighedspræg – fx ved at der træffes mange afgørelser – eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver. Det er forhold, der kan have betydning for antallet af henvendelser til borgerrådgiveren.

Det er også relevant at perspektivere antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til de mange tusinde kontakter, som er mellem borgerne og kommunen årligt. Som eksempler kan nævnes, at Afdeling for Børn og Unge løbende havde ca. 1.600 aktive sager, og at jobcentret holdt ca. 22.000 opfølgningssamtaler i 2015.

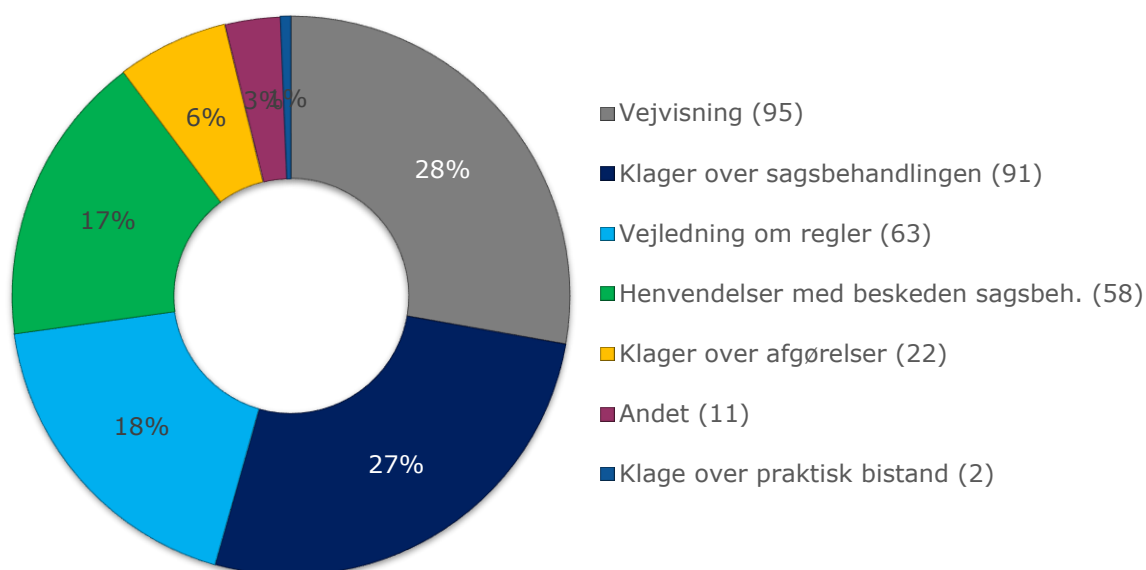
### 3.1 Antallet af henvendelser

Borgerrådgiveren har i 2016 haft i alt 342 nye henvendelser fra borgere. Det er stort set samme niveau som i 2015, hvor antallet af henvendelser var 346.

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.

De 342 nye henvendelser er opdelt i 284 henvendelser, der er registreret på det enkelte center. Det er disse henvendelser, der ligger til grund for årsberetningens statistik. Derudover har 58 borgere henvendt sig med forespørgsler, som kun har medført en beskedens 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.

## Henvendelser fordelt på kategorier



### 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.

### 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.

### 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.

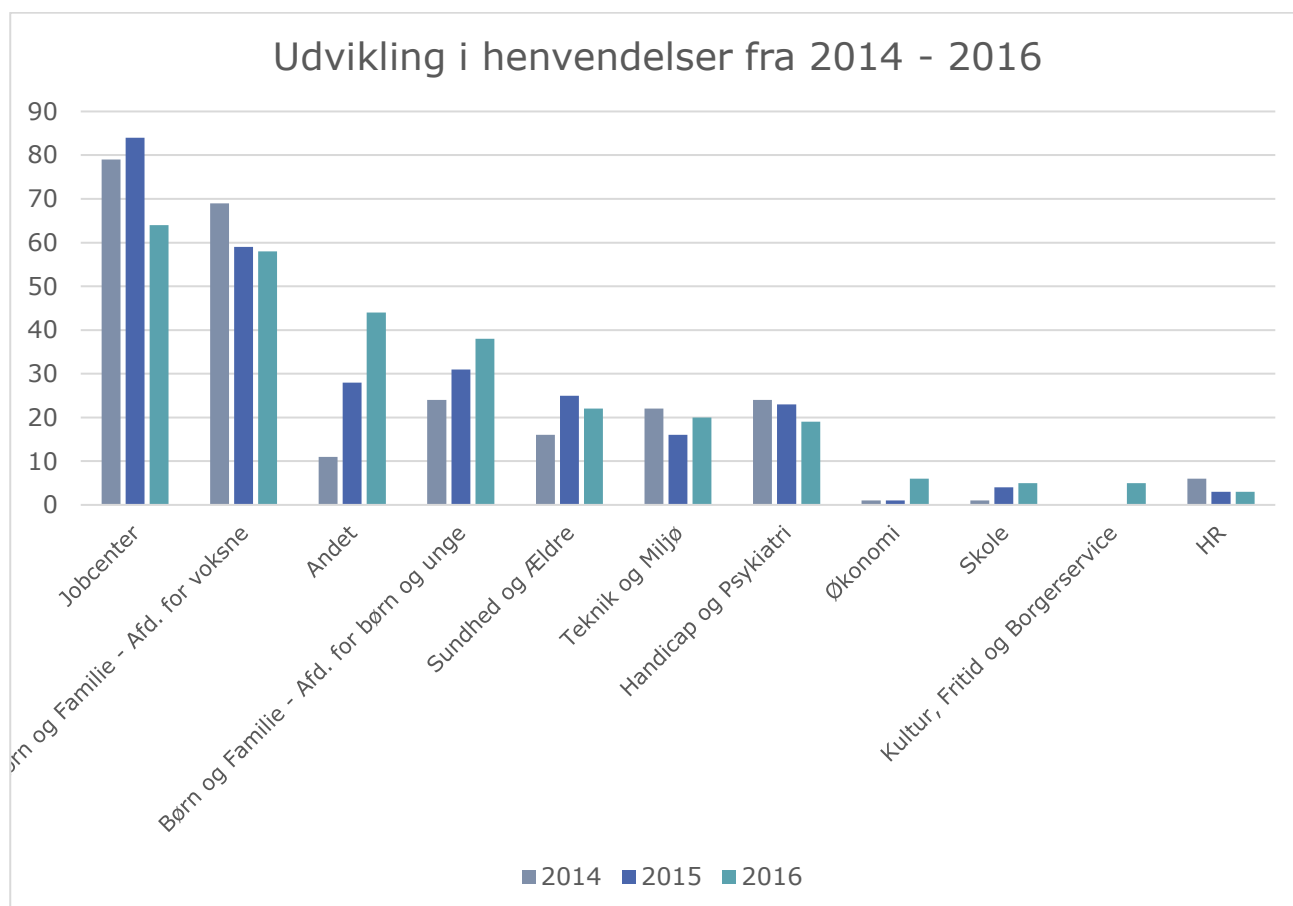
### **Andet**

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

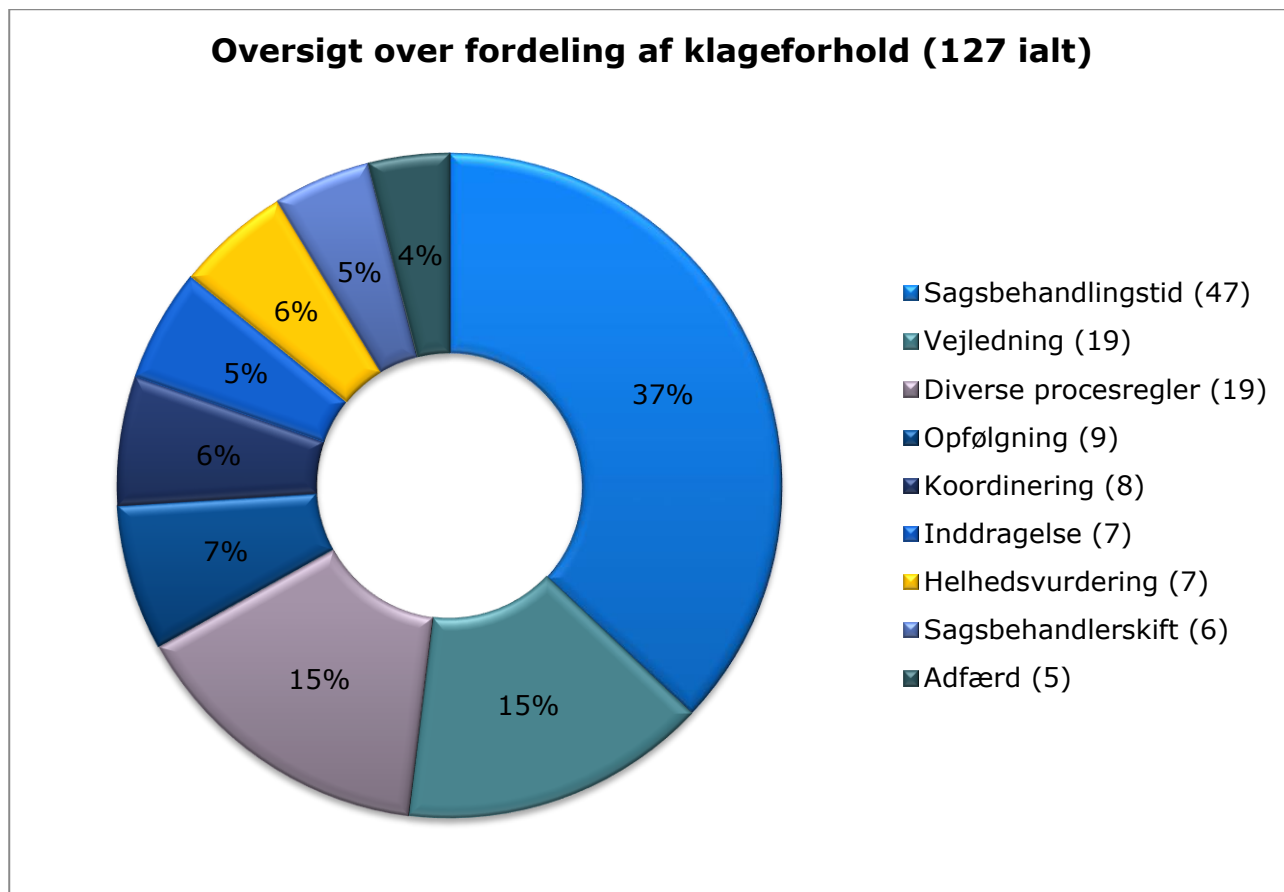
Årsberetningens statistik vedr. klager mv. bygger på de 284 henvendelser, som er registreret på de enkelte centre og borgere.

Centre	2012	2013	2014	2015	2016
Jobcenter	71	94	79	84	<b>64</b>
Børn og Familie - Afd. for voksne	49	86	69	59	<b>58</b>
Andet	10	19	11	28	<b>44</b>
Børn og Familie - Afd. for børn og unge	23	24	24	31	<b>38</b>
Sundhed og Ældre	10	13	16	25	<b>22</b>
Teknik og Miljø	10	15	22	16	<b>20</b>
Handicap og Psykiatri	15	11	24	23	<b>19</b>
Økonomi	0	5	1	1	<b>6</b>
Skole	0	1	1	4	<b>5</b>
Kultur, Fritid og Borgerservice	0	0	0	0	<b>5</b>
HR	3	8	6	3	<b>3</b>
Børn og Familie - Afd. for dagtilbud	2	0	2	1	<b>0</b>
<b>I alt</b>	<b>193</b>	<b>276</b>	<b>255</b>	<b>275</b>	<b>284</b>



### 3.3 Klageforhold

Når en borger henvender sig for at klage over sagsbehandlingen, kan der være tale om flere forhold, som borgeren er utilfreds med. Det kan fx være, at borgeren er utilfreds med både sagsbehandlingstiden og med den vejledning, som borgeren har modtaget. Det vil blive registreret som 2 klageforhold. I 2016 var der 127 klageforhold. Dette fremgår af nedenstående diagram.



\* Diverse procesregler er en samlet betegnelse for de forhold, hvor der har været mellem 1 og 4 klager vedr. det enkelte forhold. Det kan fx være en klage over aktindsigt eller over manglende notat på sagen.

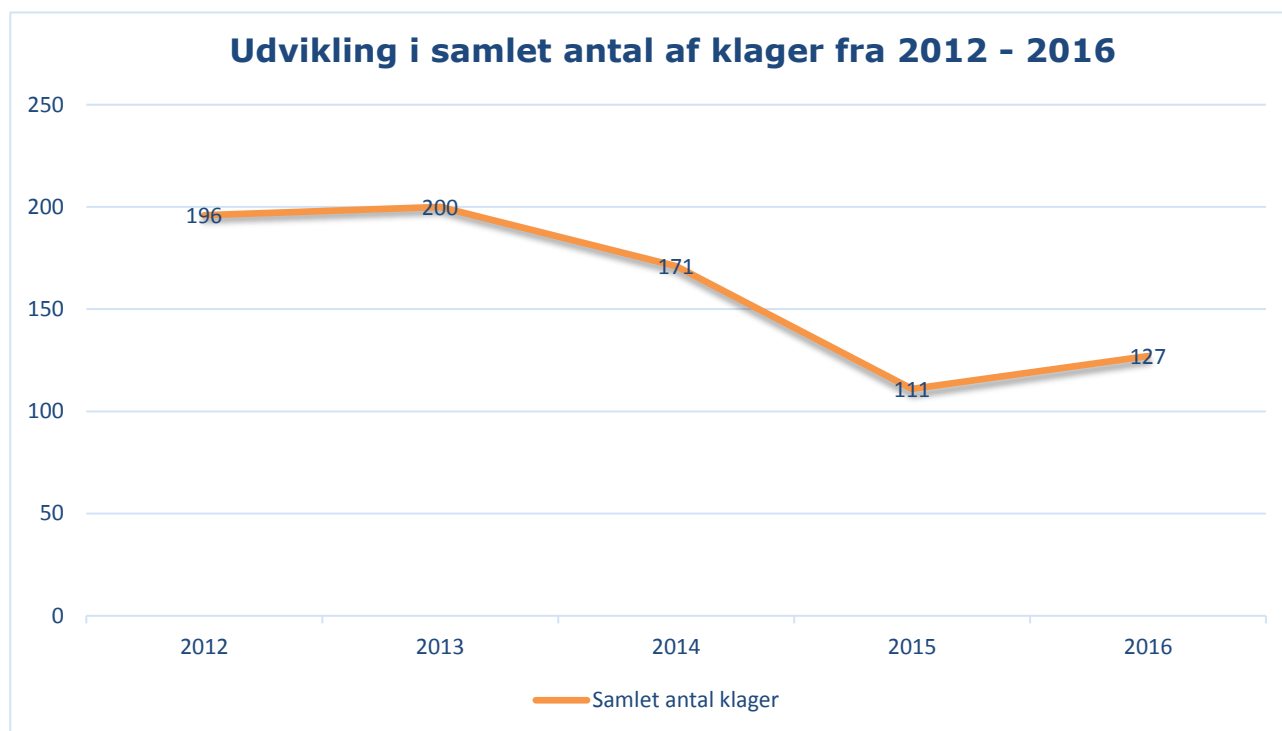
#### Udviklingen i antallet af klager

Det samlede antal klager er steget med 14 procent fra 111 i 2015 til 127 i 2016. Dermed er den positive udvikling siden 2013 stoppet. Stigningen skyldes primært, at flere borgere har klaget over, at de har skiftet sagsbehandlere mange gange, at der ikke er foretaget en helhedsvurdering af deres situation, og at der ikke er lavet opfølgning i deres sag. Derudover har flere borgere klaget over problemer med aktindsigt og utilstrækkelig begrundelse for afslag på en ydelse.

Selvom antallet af klager er steget i 2016, er der fortsat tale om det næstlaveste niveau gennem de seneste 5 år. Udviklingen fremgår af grafen på næste side.

Antallet af klager over sagsbehandlingen og personalets adfærd er faldet, og klager over vejledningen af borgerne er på samme niveau som i 2015. Det er områder, som tidligere har udgjort en meget stor del af de samlede antal klager, og som forvaltningen har haft særlig fokus på.

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 fleste borgere næppe klage.



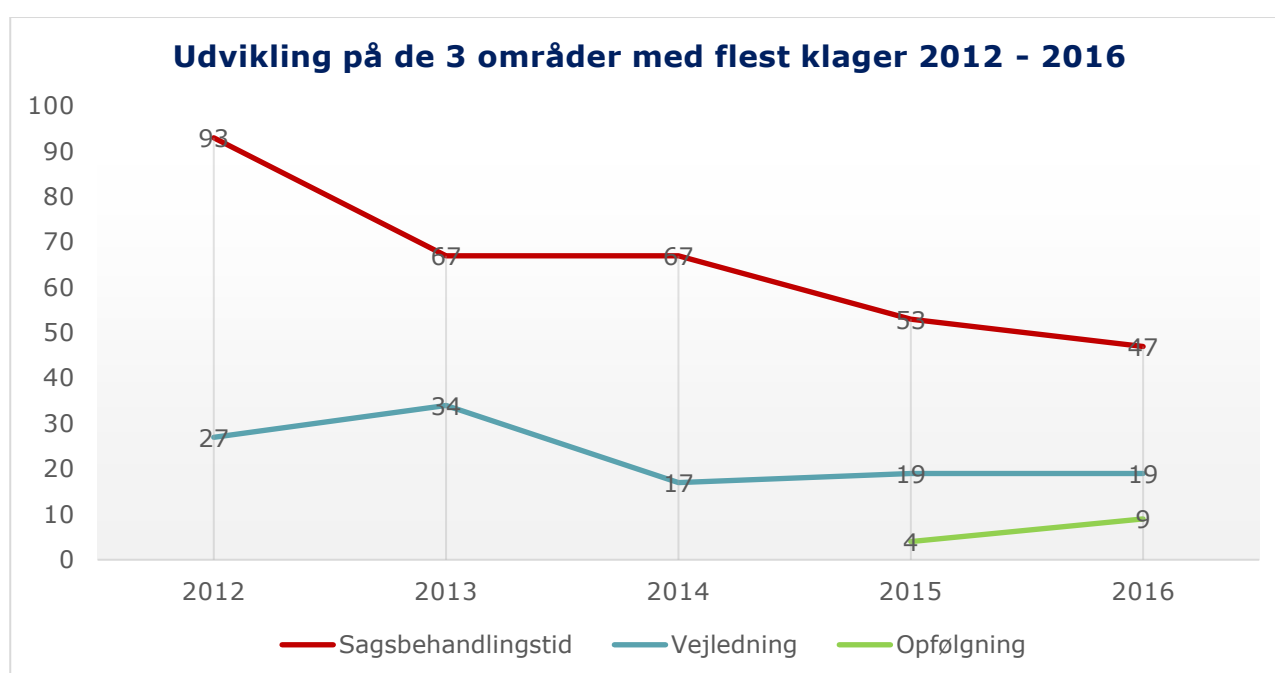
### Lang sagsbehandlingstid

Med 37 procent af alle klagerne udgør klager over lang sagsbehandlingstid den største del af de klager, som borgerne henvender sig med til borgerrådgiveren. Klager over lang sagsbehandlingstid omfatter både de tilfælde, hvor sagsbehandlingen i et sagsforløb betragtes som lang, og de tilfælde, hvor borgeren klager over, at forvaltningen ikke svarer på borgerens henvendelser.

Selvom klagerne over lang sagsbehandlingstid fortsat udgør den største del af klagerne, er der tale om et fald i antallet af klager set i forhold til de forudgående år. Som det fremgår af tabellen på næste side, er klager over sagsbehandlingstiden faldet fra 93 i 2012 til 47 i 2016. Der er dermed tale om en halvering over perioden.

Tabellen nedenfor omfatter det samlede antal klager over sagsbehandlingen, det vil sige både de klager over sagsbehandlingen, som er blevet videresendt til centrene og de klager, som borgerne ikke har ønsket videresendt.

	2012	2013	2014	2015	2016
Klageforhold i alt	196	200	171	111	127
Klager over lang sagsbehandlingstid	93	67	67	53	47



### 3.4 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.

Det fremgår af Slagelse Kommunes hjemmeside, 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.

Tabellen på næste side omfatter de sager, som borgerrådgiveren videresendte til centrene på borgernes vegne. Det drejer sig om 31 sager. Svarfristen var overholdt i 84 procent af sagerne.

	2012	2013	2014	2015	2016
Sager videresendt til centrene til besvarelse	63	80	81	39	31 <sup>1</sup>
Svarfrist overholdt	42 (67 %)	64 (80%)	67 (83 %)	32 (82%)	26 (84%)

### 3.5 Antallet af afsluttede sager

Af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren på 342 blev de 251 henvendelser afsluttet hos borgerrådgiveren efter, at der havde været afholdt møde og/eller været telefonisk eller skriftlig kontakt med borgeren.

De øvrige 91 henvendelser vedrørte klager over sagsbehandlingen i Slagelse Kommune. 31 sager blev videresendt til centrene til besvarelse. De øvrige 60 sager blev efterfølgende afsluttet hos borgerrådgiveren, når de havde været drøftet med centrene. De blev typisk afsluttet efter en uformel henvendelse til centret eller drøftet på opfølgingsmøder som forslag fra borgerne til forbedringer af sagsbehandlingen.

### 3.6 Resultatet af afsluttede sager – besvaret i forvaltningen

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

De 31 sager, som blev oversendt til besvarelse i centrene, indeholdt 58 forhold, som borgerne ønskede at klage over. I 19 af forholdene var centrene enige eller delvist enige med borgerne i, at der var sket fejl, svarende til 33 procent af klagerne. For så vidt angår lang sagsbehandlingstid, som er det forhold, som flest borgere klagede over, var centrene enige eller delvist enige i borgernes klager i 32 procent af tilfældene.

Opgørelsen af antallet af klageforhold, hvor borgerne fik helt eller delvist medhold er behæftet med en vis usikkerhed. Det skyldes primært, at centrene ikke har forholdt sig konkret til de enkelte klageforhold. Svarene er så upræcise, at det ikke er muligt at fastslå, om centrene er enige eller uenige i borgernes klager. Disse svar er angivet som "uafklaret" i opgørelsen nedenfor og udgør samlet set 57 procent af svarene. Det kan i enkelte tilfælde være svært at svare præcist på borgernes klager, fx ved klager over 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 sagsbehandlingstiden har været for lang, bør centrene gennemgå sagen og forholde sig til, om borgeren har ret eller ej. Se eksempler på besvarelser under afsnit 4.5.

I de klager, som er oversendt til centrene, er klager over lang sagsbehandlingstid og klager over mangelfuld vejledning de to hyppigste klageforhold.

<sup>1</sup> Nedgangen i videresendte klager skyldes delvist den uformelle kontakt mellem borgerrådgiver og centre, som betyder, at der sendes færre skriftlige klager til centrene.



### Klager sendt til centre:

Tabellen viser det samlede resultat af centrenes stillingtagen til de 58 klageforhold, som blev oversendt til centrene:

Klager oversendt til centrene	Medhold og delvist medhold		Fastholdt		Uafklaret	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
58	19	33%	6	10%	33	57%

Tabellen viser antallet af de 2 hyppigst forekommende klageforhold, som blev videresendt til centrene i 2016 og centrenes stillingtagen til klagerne.

De 2 hyppigst forekommende klageforhold	Antal	Medhold og delvist medhold	Fastholdt	Uafklaret
Lang sagsbehandlingstid (incl. manglende svar)	22	7 (32%)	1 (4%)	14 (64%)
Mangelfuld vejledning	8	2 (25%)	3 (37,5%)	3 (37,5%)

### 3.7 Undersøgelsessager

Borgerrådgiveren kan under visse omstændigheder iværksætte en nærmere undersøgelse af en sag, hvis borgeren ikke er tilfreds med det svar, som han eller hun har modtaget fra et center. I 2016 afsluttede borgerrådgiveren 4 undersøgelsessager.

Undersøgelsessager er fordelt på følgende måde:

- Center for Børn og Familie:  
2 undersøgelsessager
- Center for Teknik og Miljø:  
2 undersøgelsessager

Borgerrådgiveren gav kritik for lang sagsbehandlingstid i 3 tilfælde, ligesom der blev givet kritik for mangelfuld vejledning af borgeren i 3 tilfælde. I ét tilfælde fastslog borgerrådgiveren, at der ikke var grundlag for at give kritik for mangelfuld vejledning.



## 4 Opmærksomhedspunkter

Dette afsnit belyser de generelle problemstillinger, som borgerrådsgiveren har fundet anledning til at trække frem på baggrund af den løbende dialog med borgerne og statistikken for 2016.

### 4.1 Generelle emner

#### Retssikkerhed i en digitaliseringstid

Der er de senere år sket en stor forandring i borgernes kontakt med de offentlige myndigheder. Der findes mange digitale selvbetjeningsløsninger, hvor det som udgangspunkt er obligatorisk at betjene sig selv. Det er for mange borgere en let måde at ansøge om hjælp på, i hvert fald hvis borgerne er fortrolige med internettet. Men det er ikke let for alle. Borgerrådsgiveren har været i kontakt med borgere, som har fundet det svært at overskue de digitale muligheder, og de har behov for hjælp til at benytte sig af selvbetjeningsløsningerne.

Samtidig risikerer selvbetjeningsløsninger at forringe den helhedsorienterede vejledning, som kommunen har pligt til at foretage på det sociale område. Den helhedsorienterede vejledning om muligheder for at få hjælp afhænger af den enkelte borgers behov og forudsætter et vist overblik over den sociale lovgivning – et overblik, som vi ikke kan forvente, at en borger har.

Derfor er det vigtigt, at kommunen sikrer, at de medarbejdere der normalt er i kontakt med borgerne, er bevidste om vejledningspligten og samtidig har den tilstrækkelige faglige viden til at hjælpe.

### Kommunens hjemmeside

I 2016 henvendte en del borgere sig til borgerrådgiveren, fordi de havde problemer med at finde **kontaktoplysninger** på de enkelte afdelinger i kommunen. Andre havde svært ved at finde oplysninger om **sagsbehandlingstider**, det vil sige tidsfristerne for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse i forskellige sager inden for kommunens serviceområder.

Kommunens hjemmeside er et stadigt vigtigere redskab for kommunens kommunikation med borgerne. Borgerne bør derfor hurtigt og ubesværet kunne hente de oplysninger, som de har brug for. Tiltaget "Den Serviceorienterede Myndighed", som kommunen igangsatte i 2014, handler også om at give borgerne en god service og om at have et konstant fokus på, hvordan kommunen møder borgerne.

Borgerrådgiverens anbefaling er, at de enkelte afdelingers kontaktoplysninger tydeligt fremgår af hjemmesiden, og at mindst ét telefonnummer til afdelingen fremgår. Et eksempel på et område, hvor man tydeligt angiver kontaktoplysninger til afdelingen, er Byggeri. Et andet eksempel er Afdeling for Børn og Unge, hvor kontaktoplysninger til både afdelingen og de enkelte sagsbehandlere er tilgængelige.

Det er også borgerrådgiverens anbefaling, at kommunens sagsbehandlingsfrister både oplyses under de enkelte sagsområder og i en samlet oversigt, hvilket ses i andre kommuner. En samlet oversigt vil også bidrage til at styrke den retssikkerhed, der er forbundet med, at borgeren nemt kan fremsøge sagsbehandlingsfristerne.

### Usikker e-mail er som et åbent postkort

I 2016 har borgerrådgiveren haft særlig fokus på sikker e-mail. Mange borgere sender fortrolige personoplysninger fra deres almindelige - og ikke-krypterede - e-mailadresser, når de henvender sig til kommunen. Borgerrådgiveren har set flere eksempler på, at sagsbehandlere svarer tilbage på borgernes usikre e-mail og i nogle tilfælde selv sender fortrolige personoplysninger til borgerne via en ikke-krypteret mailforbindelse. Når en e-mail bliver sendt ukrypteret, svarer det til at sende et åbent postkort, som alle i princippet kan se.

Reglerne om tavshedspligt og videregivelse af oplysninger har til formål at beskytte private eller offentlige oplysninger imod at komme til uvedkommendes kendskab, og det vil fx være i strid med disse regler at sende fortrolige personoplysninger via en ukrypteret e-mail.

Borgerrådgiverens anbefaling er, at ledelserne sikrer, at der primært anvendes løsninger med kryptering og i hvert fald, hvis der i forbindelse med egentlige sagsbehandlingsskridt er brug for at sende fortrolige personoplysninger.

### Integrationsydelse til danske statsborgere

I løbet af 2016 blev der rejst tvivl om fortolkningen af retten til kontanthjælp eller integrationsydelse til danske statsborgere, der havde haft ophold i et andet EU- eller EØS-land. Borgernes forsørgelsesgrundlag var i nogle tilfælde blevet ændret fra kontanthjælp til den lavere integrationsydelse, hvis de ikke havde opholdt sig mindst 7 ud af de seneste 8 år i Danmark. I oktober måned afgav den ansvarlige minister et svar til Folketinget, hvor det blev præciseret, at det skulle

bero på en konkret vurdering af tilknytningen til Danmark, om en dansk statsborger i denne situation var berettiget til integrationsydelse eller til kontanthjælp.

Borgerrådgiveren vejledte en borger, hvis forsørgelsesgrundlag var blevet ændret, til at kontakte den relevante afdeling og anmode om en genoptagelse – og borgeren blev efterfølgende fundet berettiget til kontanthjælp med tilbagevirkende kraft.

Afdelingen orienterede også borgerrådgiveren om, at man havde lavet en oversigt over de sager, hvor danske statsborgere var på integrationsydelse, og at man ville tage kontakt til de berørte borgere. Afdelingen sikrede dermed, at også borgere, som ikke var klar over muligheden for at få deres sag genoptaget, fik vurderet deres sag.

### **Koordinering på tværs af fagområder**

En del borgere har klaget over manglende koordinering mellem kommunens afdelinger og over, at der ikke er blevet foretaget en helhedsvurdering af deres situation. Manglende koordinering og manglende helhedsvurderinger har ofte en vis sammenhæng, fordi borgerne oplever, at de enkelte afdelinger ikke samarbejder på tværs, og at borgernes behov for hjælp ikke ses samlet.

Der er enkelte lovområder, hvor borgerne har ret til en koordinerende sagsbehandler, men behovet er ikke afgrænset til enkelte områder. Mange borgere har nemlig svært ved at overskue det kommunale system, og hvis de har problemer, som rækker ud over flere afdelinger, kan de have adskillige kontakter på tværs af afdelingerne. Borgerne oplever, at de løber fra det ene sted til det andet i et forsøg på selv at koordinere indsatsen, fordi der ikke altid er sammenhæng i indsatsen afdelingerne imellem. Fx kan en borger, som har problemer med at komme i beskæftigelse, også have brug for støtte til at håndtere sit barns vanskeligheder i skolen. Barnets problemer kan fylde så meget i hverdagen, at overskuddet til at deltage aktivt i fx et praktikforløb er begrænset. Her er det vigtigt, at afdelingerne effektivt koordinerer indsatsen, så borgeren hurtigt får den rette og helhedsorienterede støtte og kan komme tilbage på arbejdsmarkedet.

Koordineringen af indsatsen kan også ske ved, at man arbejder med én indgang for borgerne, hvor de tilknyttes en koordinerende sagsbehandler, som samtidig er borgerens kontaktperson til kommunen. Sagsbehandleren sørger for at koordinere indsatsen, så borgeren får den relevante støtte undervejs i forløbet

Borgerrådgiverens anbefaling er, at ledelserne prioriterer koordineringen og sikrer rammerne for en succesfuld koordinering – også når samarbejdet kommer på tværs af afdelingernes almindelige sagsgange og kulturer.

### **Tydelig kommunikation ved besvarelse af klager**

I 2015 gjorde borgerrådgiveren opmærksom på, at nogle centre var meget tilbageholdende med at erklære sig enige eller uenige med borgere i, at der var sket fejl. Det er en tendens, som ikke har ændret sig i 2016 – tværtimod. I over halvdelen af de klager, som sendes til centrene til besvarelse, kan man ikke tydeligt se, om centrene er enig eller uenig i borgerens klage. Det er borgerrådgiverens opfattelse, at det er bedst overensstemmende med god forvaltningsskik, at forvaltningen viser borgeren den respekt, der ligger i at tage stilling til deres klage. Hvis der er sket en fejl, må

forvaltningen tydeligt og åbent erkende fejlen. Hvis forvaltningen mener, at der ikke er sket en fejl, er det også vigtigt at være tydelig omkring det.

### Hurtig reaktion fra forvaltningen

Når borgere henvender sig til borgerrådgiveren med en undren eller utilfredshed over sagsbehandlingen, vælger borgerrådgiveren indimellem at kontakte centrene telefonisk eller pr. mail. Centrene reagerer normalt meget hurtigt på borgerrådgiverens henvendelser og tager kontakt til borgerne eller undersøger et spørgsmål, hvis det er relevant. Det betyder, at borgerne får en hurtig tilbagemelding, hvilket centrene skal anerkendes for.

### 4.2 Lang sagsbehandlingstid og manglende svar

Klager over lang sagsbehandlingstid udgjorde den hyppigste klageårsag i 2016 med 47 klager svarende til 37 procent af samtlige klager. Klager over "lang sagsbehandlingstid" omfatter både de tilfælde, hvor sagsbehandlingen i et sagsforløb betragtes som lang, og de tilfælde, hvor borgeren klager over, at forvaltningen ikke svarer på borgerens henvendelser eller er meget lang tid om det. Klagerne omfatter også de situationer, hvor en borger klager over, at forvaltningen ikke har overholdt de lovmæssige frister. De lovmæssige frister kan fx være genvurderingsfristen på 4 uger og fristen på 4 måneder ved udarbejdelse af en børnefaglig undersøgelse.

Læs mere om reglerne for sagsbehandlingstider i bilag 2.

Det er kommunens ansvar at sørge for, at rammer og arbejdsgange er indrettet på en sådan måde – trods strukturændringer og lovreformer mv – at sagerne generelt kan behandles inden for rimelig tid.

Årsagerne til borgernes klager over sagsbehandlingstiden har ikke ændret sig. De skyldes fortsat i en del tilfælde, at centrene ikke har været tydelige i kommunikationen om den forventede sagsbehandlingstid. Derfor kan borgerne have helt andre forventninger til sagsbehandlingstiden – forventninger, som ikke er realistiske. Det skaber utilfredshed. Desuden er der fortsat tilfælde, hvor borgerne ikke bliver orienteret om forsinkelse i sagsbehandlingen, ligesom borgerne fortæller, at sagsbehandleren ikke ringer tilbage til borgeren, selvom borgeren har lagt en besked eller sendt en mail med en anmodning om kontakt.

Der kan være en række saglige grunde til, at en enkelt sag trækker længere ud end oprindeligt forventet, ligesom sagsbehandleren ikke altid kan ringe tilbage til en borger med det samme. Men en tilbagemelding til borgerne om, hvornår de kan forvente en afgørelse eller en kontakt fra sagsbehandleren, vil betyde færre klager.

En lang sagsbehandlingstid kan skabe stor usikkerhed og frustration hos borgerne. For nogle borgere kan det have store økonomiske konsekvenser, at der ikke bliver truffet en afgørelse. Når der ikke bliver truffet en afgørelse, er borgeren også afskåret fra at få sagen prøvet ved en klageinstans, og det har betydning for borgerens retssikkerhed.

Som tidligere påpeget kan det være dyrt ikke at sørge for at give besked til borgerne om forsinkelser. Det er både ressourcekrævende for borgerne og for kommunen. Mange borgere vil reagere ved at henvende sig til forvaltningen igen. Det betyder, at andre medarbejdere må bruge deres tid på at

svare på spørgsmål eller at undersøge sagen nærmere. Nogle borgere vælger at klage over sagsbehandlingen til en leder, og også i den forbindelse skal der bruges ressourcer på at svare borgeren. Borgerens egen sagsbehandler har måske sparet en smule tid ved ikke at svare borgeren, men andre ansatte har brugt ekstra tid på at hjælpe den samme borger. Kommunen som helhed har derfor ikke sparet tid – og borgeren har måske en negativ oplevelse af kommunen.

### Konklusion

Igen i 2016 har klager over sagsbehandlingstiden udgjort størstedelen af det samlede antal klager over sagsbehandlingen. 47 klager over sagsbehandlingstiden er dog også udtryk for et markant fald fra 2012, hvor 93 klagede over sagsbehandlingstiden. Udviklingen siden 2012 har dermed vist, at færre borgere har været utilfredse med sagsbehandlingstiden.

### Anbefaling

Det anbefales, at forvaltningen

- Fastholder fokus på at sikre overholdelse af de svarfrister, som er fastsat af Slagelse Kommune, samt at sikre overholdelse af de lovmæssige sagsbehandlingsfrister og principperne om god forvaltningsskik. Det indbefatter
  - Orientering om status i sager, som strækker sig ud over den forventede tid og
  - Opmærksomhed omkring hurtig besvarelse af borgernes henvendelser
- Fastsætter en sagsbehandlingstid på maksimalt 4 uger i sager, der er hjemvist fra en klageinstans, fordi borgerne i forvejen har ventet længe på en afgørelse i disse sager
- Etablerer procedurer for at sikre, at telefoniske beskeder bliver noteret og videregivet til borgerens sagsbehandler
- Løbende evaluerer de iværksatte initiativer for at sikre sig, at de også har den ønskede effekt
- Samarbejder på tværs og udveksler erfaringer om iværksatte initiativer

### 4.3 Vejledningspligt

Borgernes klager over mangelfuld vejledning udgjorde den næst hyppigste klageårsag i 2016 med 19 klager svarende til 15 procent af klagerne.

Antallet af klager har siden 2014 ligget på stort set samme niveau. Det er dog værd at nævne, at antallet af klager over vejledningen var 34 i 2013.

Ved siden af centrenes vejledning til borgerne kan borgerne henvende sig til borgerrådgiveren for at få vejledning om regler. I 2016 drejede 18 procent af henvendelserne til borgerrådgiveren sig om vejledning.

Læs mere om reglerne for vejledningspligten i bilag 2.

Borgernes henvendelser giver et indtryk af, at nogle medarbejdere vejleder om reglerne inden for deres eget sagsområde, men at de ikke er opmærksomme på eller måske ikke har kendskab til

reglerne på andre områder. I de tilfælde lever medarbejderen ikke op til vejledningspligten på det sociale og det beskæftigelsesmæssige område, hvor man skal kunne vejlede også uden for sit eget sagsområde. Borgeren risikerer, at han eller hun ikke får det brede blik på sin situation og dermed ikke får den hjælp, som i virkeligheden ville hjælpe borgeren bedst. Borgerrådgiveren har desuden kunnet konstatere i enkelte sager, at forvaltningen ikke har kunnet dokumentere den vejledning, som forvaltningen mener at have givet til borgeren.

Hvis borgeren ikke har fået eller ikke helt har forstået vejledningen, og senere på anden vis får kendskab til andre muligheder for at få hjælp, kan det føre til, at borgeren mister tilliden til, at kommunen vil hjælpe og måske mister tilliden til, at kommunen i øvrigt har tilstrækkelig viden og indsigt til at løse sagen.

I mange tilfælde er en medarbejders vejledning den første kontakt, som borgeren har med kommunen. Hvis vejledningen er tilstrækkelig, har det også efterfølgende betydning for borgerens tilfredshed med kommunens sagsbehandling og er med til at sikre, at borgerne oplever kommunens ansatte som professionelle og kompetente. En fyldestgørende vejledning forudsætter et højt fagligt niveau hos kommunens ansatte og en målrettet indsats fra centrenes ledelser for at sikre og opdatere de ansattes kompetencer.

### Konklusion

Antallet af klager over den vejledning, som borgeren har fået, har ikke ændret sig nævneværdigt fra 2014 til 2016. Det betyder ikke, at forvaltningen ikke har fokus på vejledningspligten, men det indikerer, at de iværksatte initiativer ikke er tilstrækkelige.

### Anbefaling

Det anbefales, at forvaltningen

- Øger sit fokus på at sikre overholdelse af vejledningsforpligtelsen
- Sikrer at de ansatte har viden om omfanget af vejledningspligten
- Sikrer at de ansatte har de nødvendige kompetencer til at kunne give en tilstrækkelig vejledning
- Sikrer dokumentation for den givne vejledning
- Øger koordineringen mellem afdelinger og centre, hvis en borger har brug for hjælp fra flere fagområder, så man også på den måde sikrer den fornødne vejledning.

### 4.4 Manglende opfølgning

Borgernes klager over manglende opfølgning udgjorde den tredje hyppigste klageårsag i 2016 med 9 klager svarende til 7 procent af klagerne. Borgerne klager over manglende opfølgning, hvis de fx oplever, at forvaltningen ikke rettidigt følger op på deres situation.

Klager over manglende opfølgning i en sag kan have sammenhæng med klager over lang sagsbehandlingstid, fordi nogle borgere mener, at sagen trækker ud, fordi sagsbehandleren ikke følger tilstrækkeligt hurtigt op på de oplysninger, som indgår i borgerens sag. Klager over manglende opfølgning kan også være et udtryk for, at borgerne klager over, at forvaltningen ikke følger op på de lovgivningsmæssige frister for opfølgning. Som eksempel kan nævnes, at der er tidsfrister for opfølgning i sygedagpengesager, i kontanthjælpssager og i sager om støtte til børn og unge.

Indtil 2015 var klager over manglende inddragelse i borgerens egen sag og klager over manglende opfølgning slået sammen til ét klageforhold.

### **Konklusion**

Antallet af klager over manglende opfølgning er steget fra 2015, hvor der var beskedne 4 klager over opfølgningen. Jeg har ud fra et samlet antal klager på 9 på et år ikke fundet grundlag for at fastslå, at der er et generelt problem, men på grund af stigningen og sammenhængen med den lange sagsbehandlingstid, er det et område, som skal tillægges opmærksomhed.

### **Anbefaling**

Klager over manglende opfølgning i en sag kan som nævnt ovenfor have sammenhæng med klager over lang sagsbehandlingstid, hvorfor mine anbefalinger vedrørende lang sagsbehandlingstid også gælder her. Derudover anbefales det, at forvaltningen

- Øger sit fokus på at sikre, at de lovmæssige opfølgningsfrister overholdes
- At der etableres procedurer for en regelmæssig opfølgning i sagerne

## **4.5 Eksempler på henvendelser**

I dette afsnit gives eksempler på sager inden for områder, hvor borgerrådgiveren har fået mange henvendelser fra borgerne. Henvendelserne er beskrevet i forkortet og anonymiseret form.

### **Lang sagsbehandlingstid**

#### ***2 måneder kan være for lang tid***

En borger henvendte sig i oktober 2016 til borgerrådgiveren, fordi hun var utilfreds med sagsbehandlingstiden. Borgeren oplyste, at hun havde modtaget kontanthjælp i januar måned, og at hun i slutningen af januar måned havde modtaget en invalidesum på 150.000 kr. Hun orienterede den relevante afdeling om invalidesummen. Hun brugte en stor del af pengene på betaling af gæld og på indkøb af møbler mv. Borgeren mente, at der gik for lang tid, inden hun fik besked fra afdelingen om, at den udbetalte invalidesum ville få betydning for hendes kontanthjælp.

Efter henvendelse fra borgerrådgiveren svarede afdelingen, at man havde modtaget dokumentation for udbetaling af invalidesummen den 23. februar, og at der den 19. april blev truffet en afgørelse med stop af kontanthjælp og med orientering om, hvornår hun igen kunne søge om kontanthjælp. Afdelingen var enig med borgeren i, at sagsbehandlingstiden på 2 måneder havde været for lang, og man beklagede dette. Der havde mellem april og oktober været kontakt med borgeren, og der var truffet en ny afgørelse. Man vejledte borgeren om muligheden for at søge om hjælp, og man koordinerede det fremtidige forløb for borgeren med en anden afdeling, så borgerens beskæftigelsesmæssige situation hurtigt kunne afklares.

Svaret fra afdelingen var tydeligt og indeholdt en reaktion på borgerens aktuelle situation og koordinering med anden afdeling.

#### ***22 måneder er for lang tid***

En borger henvendte sig i november 2016, fordi hun var utilfreds med sit sagsforløb. Hun mente blandt andet, at sagsbehandlingstiden havde været for lang. Hun oplyste, at hun havde søgt om en handicapbil i december 2014. Efter forskellige undersøgelser fik hun i august 2015 at vide, at der ville



gå 4-5 måneder, før hun kunne forvente en afgørelse. Hun hørte dog intet fra afdelingen, og hun rykkede i maj og i juni for en afgørelse. I juli måned blev hun kontaktet af sagsbehandler og fik oplyst, at der var modtaget anonyme oplysninger i sagen, og at sagsbehandleren ud fra dem vurderede, at borgeren ikke var berettiget til en bil. Borgeren var endnu ikke blevet partshørt. Hun aftalte med sagsbehandleren, at hun ville modtage sagsakter og en skriftlig afgørelse. Borgeren hørte dog ikke yderligere i sagen.

Efter henvendelse fra borgerrådgiveren gennemgik ledelsen sagen og konstaterede, at der var fejl og mangler i sagsbehandlingen, herunder at der ikke var truffet en egentlig afgørelse i sagen. Ledelsen kontaktede borgeren og inviterede hende til et møde, hvor afdelingen beklagede sagsforløbet, og hvor man afklarede grundlaget for det videre forløb med henblik på en hurtig afgørelse. I januar 2017 blev borgeren fundet berettiget til en handicapbil.

### **Manglende vejledning**

En borger henvendte sig i oktober 2016, fordi hun trods overgang til ressourceforløbsydelse i marts 2016 endnu ikke havde været til møde i rehabiliteringsteamet. Hun var heller ikke blevet vejledt om muligheden for at søge om økonomisk hjælp til nogle af de udgifter, som hun havde som følge af sin nedsatte funktionsevne og som følge af høje boligudgifter. Hun var fra anden side blevet bekendt med muligheden for at søge hjælp til dækning af visse udgifter, og på mødet med borgerrådgiveren blev yderligere støttebehov afdækket. Borgeren oplyste, at overgangen til ressourceforløbsydelse havde haft store økonomiske konsekvenser for hendes familie.

Efter henvendelse fra borgerrådgiveren svarede afdelingen, at der var sket en fejl i sagen, og at borgeren angiveligt heller ikke var blevet vejledt om muligheder for hjælp. Der ville blive taget hånd om sagen, og afdelingen inviterede hurtigt borgeren til et møde, hvor borgeren blev vejledt om sine muligheder for hjælp.

### **Kommunikation**

#### ***Uklart svar på klage***

En borger henvendte sig i juni 2016, fordi han var utilfreds med sagsbehandlingstiden i forbindelse med kommunens reaktion på hans henvendelser om oversvømmelse på hans grund. Borgeren oplyste, at han havde henvendt sig til afdelingen i december 2015, og at han havde henvendt sig flere gange derefter. Den 13. april afviste afdelingen at gøre mere ved sagen, men på baggrund af borgerens fornyede henvendelse undersøgte afdelingen sagen igen og varslede den 21. april et påbud over for ejer af en nærliggende grund. Da borgeren henvendte sig til borgerrådgiveren i juni, var der ikke kommet en afklaring på sagen, og han mente, at konsekvensen af den lange sagsbehandlingstid havde været, at der havde været gentagne oversvømmelser på hans grund.

Efter henvendelse fra borgerrådgiveren svarede afdelingen, at borgeren havde henvendt sig til afdelingen i marts måned. Afdelingen oplyste, at "sagsbehandlingstiden er bl.a. et udtryk for, at xx, jf. forvaltningsloven, har ret til at udtale sig i sagen samt at der skal gives en rimelig frist for opfyldelse af påbuddet".

Afdelingen forholdt sig ikke til borgerens oplysning om, at han havde henvendt sig i december 2015 og heller ikke, om sagsbehandlingstiden konkret havde været for lang.

### **Tydeligt svar**

En borger henvendte sig i november 2016, fordi hun var meget berørt af beslutning om sagsbehandlerskift og ophør af mentorstøtte. Hun forklarede i et brev om de konsekvenser, som beslutningen havde haft for hende, og hvorfor kontinuitet var vigtigt for hende. Borgerrådgiveren videresendte brevet til den relevante afdeling, som i løbet af få dage svarede borgeren. Afdelingen svarede, at man var ked af, at sagsbehandlerskiftet og ophør af mentorstøtten havde påvirket borgeren så meget. Samtidig forklarede afdelingen baggrunden for, at sagsbehandlerskiftet var nødvendigt. Man valgte at forlænge overgangsperioden, og man ville undersøge muligheden for, at borgeren kunne fortsætte med den hidtidige mentor. Samtidig bevilgede man psykologbehandling og gav borgeren mulighed for direkte kontakt til afdelingens leder.

Afdelingen anerkendte dermed den betydning, beslutningen havde for borgeren, og afdelingen var tydelig omkring baggrunden for beslutningen, selvom den blev fastholdt. Samtidig tog man stilling til borgerens behov for hjælp.

### **4.6 Opfølgning på tidligere anbefalinger** **Overholdelse af sagsbehandlings- og svarfrister**

Siden 2012 har borgerrådgiveren anbefalet forvaltningen at have fokus på sagsbehandlingstiden, ligesom borgerrådgiveren er kommet med anbefalinger til indsatsen.

Borgerrådgiveren kan konstatere en fortsat nedgang i andelen af klager over lang sagsbehandlingstid fra 93 i 2012 til 47 i 2016 – et fald på 49 procent. Centrene har iværksat flere initiativer de seneste år, og disse initiativer ser dermed ud til at have haft effekt. Se eksempler på centrenes initiativer under afsnit 8.

### **Overholdelse af vejledningspligten**

Antallet af klager over vejledningen var i 2013 på 34. I 2014 faldt antallet til 17. Herefter steg antallet af klager til 19 i 2015 – et niveau som er fastholdt i 2016. Samtidig ligger andelen af borgere, der henvendte sig til borgerrådgiveren med et ønske om vejledning, på 18 procent af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren.

Over et flerårigt perspektiv er der tale om en positiv udvikling med en nedgang i klagerne på 30 procent, men nedgangen i antallet af klager er stagneret. Der er fortsat mange borgere, der oplever et behov for at få vejledning; det kan være om hvilke muligheder, der er for at få hjælp; det kan være om konkrete lovbestemmelser eller det kan være vejledning om klageinstanser. Derfor bør der være et øget fokus på at sikre, at vejledningspligten overholdes.

### **Manglende opfølgning/inddragelse**

Indtil 2015 registrerede borgerrådgiveren klager over manglende opfølgning sammen med klager over manglende inddragelse (hvor borgeren er utilfreds med ikke at være inddraget tilstrækkeligt i egen sag). For bedre at kunne afdække årsagen til borgernes utilfredshed valgte borgerrådgiveren herefter at opdele klagerne i to grupper; henholdsvis opfølgning og inddragelse. I 2015 var der 4 klager over opfølgningen. Antallet er steget til 9 klager i 2016. Der er tale om et forholdsvist beskedent antal klager, men også et område, som kan have sammenhæng med lang sagsbehandlingstid. Derfor bør forvaltningen have fokus på opfølgningen i borgernes sag.

### Personalets optræden

Antallet af klager over personalets optræden/adfærd har været faldende siden 2013, hvor der var 17 klager, til 5 klager i 2016. Der er således tale om et fald på 71 procent på 3 år. Fordi det er et område, som er væsentlig for borgernes opfattelse af kommunen som helhed, er det en meget tilfredsstillende udvikling, som tyder på, at forvaltningen fortsat har fokus på og arbejder med at forbedre såvel den mundtlige som den skriftlige kommunikation med borgerne.

## 5 Opsamling, konklusion og anbefalinger

Antallet af henvendelser til borgerrådgiveren er på samme niveau som i 2015. Henvendelserne drejer sig bl.a. om råd og vejledning og behandling af klager over sagsbehandlingen.

Antallet af klager over sagsbehandlingen er steget med 14 procent det seneste år. Set over de seneste 5 år ligger antallet af klager dog på det næstlaveste niveau.

Det er især klager over mange skift af sagsbehandlere, manglende helhedsvurdering af borgerens situation og manglende opfølgning i sagen, som er steget. Derimod er antallet af klager over lang sagsbehandlingstid og personalets adfærd faldet, ligesom det er lykkedes at holde antallet af klager over vejledning af borgerne på samme niveau.

### Hvordan er status?

Enkeltstående fejl vil altid forekomme, og ikke alle forventninger kan eller skal indfries. Det vigtige er, at kommunen lever op til, hvad den lover, og hvad den er forpligtet til, og at borgerne oplever at få en ordentlig og professionel behandling.

Der er fortsat borgere, som

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

Borgernes oplevelser bekræftes i et vist omfang af forvaltningen selv og ud fra de sager, som borgerrådgiveren ser. Og selv om der er sket fremskridt, er der fortsat forbedringsmuligheder.

Faldet i antallet af klager over sagsbehandlingstiden og personalets adfærd til det laveste niveau i 5 år er et tegn på, at de initiativer, som forvaltningen har iværksat og fortsat arbejder med, har haft effekt. Det er en positiv udvikling, som bør anerkendes. Men en stigning i det samlede antal klager kan også tyde på, at der ikke har været det fornødne fokus på sagsbehandlingen og borgerservicen generelt.

De senere års fokus på sagsbehandlingstiden, vejledningspligten og personalets adfærd 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.

Risikoen ved at have opmærksomheden rettet mod enkelte områder er, at man ikke har det tilstrækkelige blik på andre områder.

Nogle af de områder, hvor der er set en stigning i antallet af klager, er klager over aktindsigt, klager over mange sagsbehandlerskift samt klager over manglende helhedsvurdering. Klager over mange sagsbehandlerskift kan være et tegn på, at visse områder har eller har haft særlige udfordringer, fx organisatoriske ændringer eller mangel på ressourcer, fordi det er forhold, der kan føre til en større personalegennemstrømning. Mange sagsbehandlerskift kan også føre til, at der ikke bliver foretaget en tilstrækkelig helhedsorienteret sagsbehandling.

I den forbindelse er det også værd at bemærke, at mange borgere først henvender sig til borgerrådgiveren, efter at de gennem længere tid har oplevet utilfredsstillende forhold. Registreringen hos borgerrådgiveren kan derfor vise sig flere måneder, efter at der er opstået problemer på et område.

Fremadrettet bør de gode erfaringer fra nogle områder udbredes til andre – således at den positive udvikling på nogle områder fortsætter, samtidig med at nye initiativer sættes i gang.

I Slagelse Kommune er der mange kvalificerede og engagerede ansatte, der dagligt sikrer en høj kvalitet i udførelsen af de enkelte arbejdsopgaver. Antallet af henvendelser til borgerrådgiveren skal også ses i forhold til de mange tusinde kontakter, som de ansatte har med borgerne årligt. Men det kan altid blive bedre.

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at der bør være et større fokus på de initiativer, som sættes i gang for at forbedre rammerne for en sammenhængende og effektiv indsats for borgerne. Her vil den tværfaglige koordinering kunne medvirke til at øge kvaliteten og medføre en bedre service for borgerne. Det handler om at se sine egne opgavers betydning i forhold til den samlede service over for borgeren. Derved vil fokus også blive mere helhedsorienteret og ikke kun rette sig mod enkelte områder, fx sagsbehandlingstiden. Det er et område, som borgerrådgiveren allerede i efteråret 2016 varslede, at der fremadrettet vil være mere fokus på.

### **Anbefalinger**

- At forvaltningen fastholder fokus på sagsbehandlingstiden, vejledningen af borgerne og den løbende opfølgning i borgernes sager
- At der løbende følges op på effekten af de iværksatte initiativer, så man hurtigt kan sætte nye initiativer i gang, hvis det skønnes nødvendigt.
- At forvaltningen øger sit fokus på sagsbehandling generelt, så borgernes forhold som helhed tænkes ind i den daglige opgaveløsning
- At der skabes rammer, der understøtter kommunikation og koordinering på tværs af funktioner, afdelinger og centre
- At der skabes arbejdsprocesser, hvor det løbende vurderes om sagsbehandlingen i en borgers sag løses bedst og mest effektivt ved tværfagligt samarbejde

Borgerrådgiveren har udover de generelle anbefalinger ovenfor givet konkrete anbefalinger vedrørende sagsbehandlingstiden, vejledningen af borgerne og opfølgning i borgernes sager. Anbefalingerne kan ses i afsnit 4.2, 4.3 og 4.4.

## **6 Det løbende samarbejde mellem borgerrådgiver og forvaltning**

Borgerrådgiveren har siden borgerrådgiverfunktionens start i 2012 løbende holdt opfølgingsmøder med centrene på baggrund af borgernes henvendelser. Borgernes henvendelser har også i 2016 givet anledning til at tage forhold op, som har været drøftet tidligere. Det kan give god mening, fordi det giver anledning til refleksion over effekten af hidtidige initiativer. Og selvom antallet af klager falder inden for et givent område i ét center, kan det godt give udfordringer for et andet center.

I 2016 blev der på møderne blandt andet drøftet følgende:

- Omfanget af vejledningspligten på det sociale område
- Hvordan borgerne opfatter personalets kommunikationsform
- Hvorfor et tydeligt svar på borgernes klager er vigtigt
- Vigtigheden af forventningsafstemning omkring sagsbehandlingstid

Borgerrådgiveren har bedt centrenes ledelser om at orientere borgerrådgiveren om, hvilke initiativer til forbedring af sagsbehandlingen, som centrene har sat i gang. Formålet er for det første at øge opmærksomheden på evalueringen af de initiativer, som er igangsat. Hvordan oplever borgerne de igangsatte initiativer? Giver det sig udslag i antallet af klager? Har det haft betydning for ressourceforbruget på et område? Formålet er for det andet at give inspiration fra ét område til et andet. De initiativer, der er lykkedes i ét center, kan måske bruges af et andet center til at iværksætte tilsvarende initiativer med de nødvendige lokale tilpasninger. Erfaringsudvekslingen på tværs af forvaltningen har stor betydning for, hvordan kommunen som helhed udvikler sig.

Der iværksættes mange konkrete initiativer i de enkelte centre. Se eksempler på initiativer i afsnit 7.

Centrene inddrager også i større grad borgerrådgiveren, når der skal iværksættes initiativer til forbedring af sagsbehandlingen. Det kan være i form af en drøftelse af et konkret initiativ eller ved at invitere borgerrådgiveren til at undervise en personalegruppe i forvaltningsretlige emner. Også sagsbehandlere kontakter borgerrådgiveren, hvis de er i tvivl om forvaltningsretlige problemstillinger.

Ud fra dialogen med borgerne og centrene er det borgerrådgiverens opfattelse, at den uformelle dialog mellem borgerrådgiveren og centrene og den hurtige reaktion på borgernes henvendelser har været med til at skabe værdi både for borgerne og for den faglige udvikling i centrene.

## **7 Drøftelser med ledelser, direktion og udvalgsformænd**

### **Møder med centerledelser**

Det foreløbige udkast til årsberetning blev udsendt til centerledelser i februar måned, og der er aftalt møder mellem borgerrådgiveren og ledelser i løbet af marts 2017.

Centrene har orienteret om de initiativer, der er iværksat eller planlagt i løbet af året for at forbedre sagsbehandlingen, primært vedrørende sagsbehandlingstid og vejledningen af borgerne.

For jobcentret drejer det sig bl.a. om:

- Oprettelse af en *Rådgivnings- og Vejledningsfunktion* for borgerne. Funktionen skal arbejde med at styrke vejledningen i Jobcentret, sikre vidensdeling og øget faglighed.
- Oprettelse i 2016 af en samlet *klage-, anke og aktindsigtsenhed* til at håndtere klager. Formålet er at skabe ensartethed og kvalitet i behandling af klager. Samtidigt giver det et større ledelsesmæssigt fokus i forhold til at følge op på borgernes oplevelser og sagsbehandlingen i centret.
- Udarbejdelse af *pjece* på sygedagpenge- og jobafklaringsområdet med information om, hvad det betyder at være på sygedagpenge og i jobafklaringsforløb, herunder de økonomiske forhold.
- Udarbejdelse af pjecer vedr. fleksjob og virksomhedspraktikker.
- *Kompetenceudviklingsprojekt* med fokus på faglige redskaber og kulturelle forandringer.

For Center for Børn og Familie drejer det sig bl.a. om:

I Afdeling for Børn og Unge:

- *Tilgængelighed og bedre sagsbehandling*
  - Afskaffelse af telefontid i marts 2017, hvorefter borgerne kan træffe sagsbehandlerne i hele arbejdstiden direkte på deres mobiltelefon, som bliver offentligt tilgængeligt via Slagelse Kommunes hjemmeside. Tanken er, at det skal forbedre tilgængeligheden for borgerne.
  - Udviklingsproces sat i gang i 2016 for at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen, herunder hyppigere vurdering og opfølgning på sagerne. Samtidig er der sat en udviklingsproces i gang i hele afdelingen blandt andet med fokus på uddannelse og opkvalificering af sagsbehandlerne. Der er opstillet tre mål til det politiske niveau – Den Serviceorienterede Myndighed er et af de tre mål. Der laves borgertilfredshedsmålinger vedrørende tilgængelighed og tidsfrister.
  - Sammenlægning af Modtagelse- og Undersøgelisesgruppen for at undgå for mange sagsbehandlerskift.

I Afdeling for Voksne:

- *Vejledning og sagsbehandlingstid*
  - Opkvalificering af brevskaeloner på fagområderne: Før tidspension, Integration, Sygedagpenge og Administrativt team.
  - Fokus på mundtlig vejledning af borgerne, dels ved ansøgning om kontanthjælp og enkeltydelser og dels ved borgernes skift fra en ydelse til en anden. Sidstnævnte har medført drøftelser af snitflader og vejledningsforpligtigelse med jobcenteret.
  - Løbende fokus på sagsbehandlingstiden, hvor det tilstræbes at orientere borgeren, hvis afdelingen ikke kan nå at give borgeren et svar inden for den fastsatte tidsramme. Emnet indgår altid i fagmøderne for at bevare fokus.
  - Revision af tjekliste for vejledning af borgere, som søger kontanthjælp ved førstegangssamtalen.

- Optimering af introduktionsplan og forventninger til makkerordning med en erfaren kollega, som sikrer fokus på arbejdsgange og koordinering af sagsoverdragelse til andre afdelinger og centre, primært afdelingen for Børn og Unge, Jobcentret og Handicap og Psykiatri.
- Fokus på at behandle hjemviste klagesager inden for en tidsfrist på 4 uger i sager, som skyldes fejl i kommunens sagsbehandling.
- På kontrolområdet mod misbrug af sociale ydelser er der gennemført en særlig procedure, som inkluderer vejledning af reglerne om ret til sygedagpenge af sygemeldte selvstændige ved førstegangskontrollen.

For Center for Handicap og Psykiatri drejer det sig bl.a. om:

- Igangsættelse af *God Sagsbehandling*, som ét af 5 projekter.
- At nå 4 delmål om *ensartethed i sagsbehandlingen, øget kvalitet i sagsbehandlingen, øget faglighed og bedre kommunikation*.
- Fokus på retningslinjer, arbejdsgangbeskrivelser og revidering af skabeloner. Snitfladedokumenter til andre centre o.lign. vil samtidig blive udarbejdet og/eller revideret.
- Fokus på optimering af fagsystemer, opkvalificering af medarbejdere, øget skriftlighed i sagsbehandlingen, god forvaltningsskik og lovgivningens rammer.
- Nedsættelse af arbejdsgrupper til at udarbejde og revidere arbejdsgang mv. og for at sikre medarbejderinvolvering og ejerskab.
- Undervisning – i god forvaltningsskik og i kommunikation, i samarbejde med borgerrådgiveren og med kommunikationsafdelingen.

For Center for Teknik og Miljø drejer det sig bl.a. om:

- Særligt fokus på kvittering for henvendelser, og at der i den sammenhæng sker en forventningsafstemning i forhold til sagsbehandlingen med udgangspunkt i lovgivning, sagens karakter og eksisterende ressourcer.

For Center for Kultur, Fritid og Borgerservice drejer det sig bl.a. om:

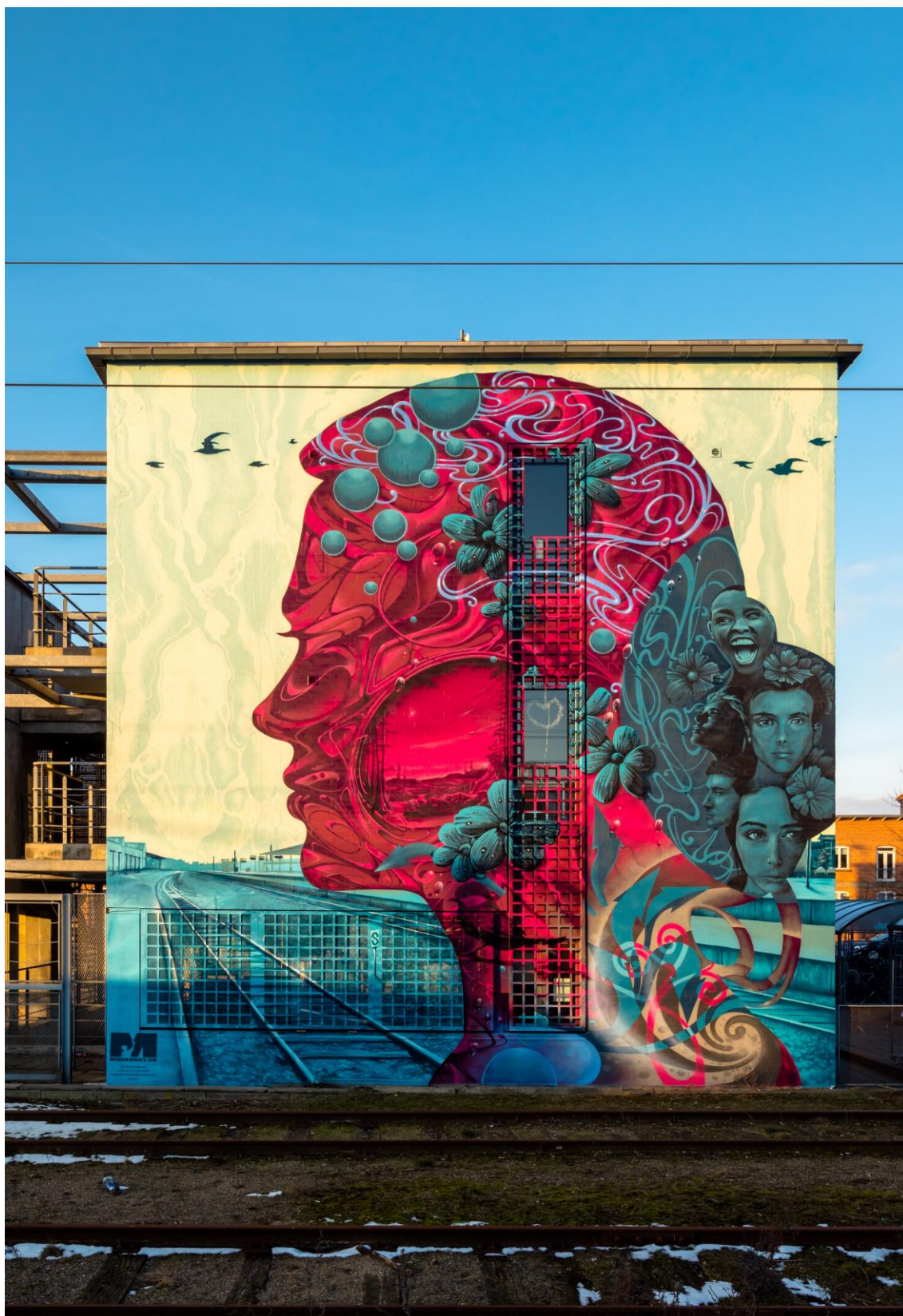
- Fokus på overholdelse af kommunens svarfrister.
- Fokus på imødekommende og venlig adfærd over for borgerne – både mundtligt og skriftligt. For at undgå misforståelser tages evt. telefonisk kontakt inden skriftlig besvarelse.
- Klager tages op til drøftelse blandt relevante medarbejdere for at reflektere over, om noget kunne være gjort anderledes.
- Ugentlige "feedback-møder", hvor situationer i borgerbetjeningen drøftes.
- Fokus på at sikre det tilstrækkelige vejledningsniveau ved vagtplanlægning og løbende sidemandsoplæring.

### **Møde med direktion**

Det foreløbige udkast til årsberetning blev drøftet på møde i direktionen den 2. marts 2017.

### Møder med udvalgsformænd

Det foreløbige udkast til årsberetning drøftes med udvalgsformændene for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget samt Uddannelsesudvalget i marts måned.





## 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.

## BILAG 2 – Lovregler og god sagsbehandlingskik

### 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.*

### **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.*

### **Personalets adfærd**

*Registreringen af henvendelser om personalets optræden sker inden for rammerne af god forvaltningsskik. Principperne for god forvaltningsskik er almindeligt anerkendte regler, der virker som rettesnor for sagsbehandlingen og for den borgerbetjening, som de ansatte skal yde i kommunen. God forvaltningsskik indeholder anvisninger om adfærden over for borgerne. Adfærden skal være høflig og hensynsfuld. Det gælder også tonen og stilen i de breve, som en myndighed skriver til borgerne.*

*Det er god forvaltningsskik, at man ikke blot taler og skriver høfligt og korrekt til borgerne, men at det også skal være i et enkelt og forståeligt sprog, så vidt muligt tilpasset modtagerens forudsætninger.*

*Man kan sige, at den gode forvaltningsskik i den forbindelse er den almindelige opfattelse af, hvad der er anstændigt, høfligt og rimeligt i mellem menneskelig adfærd.*

## BILAG 3 – Tidligere 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.

Jeg vil i den sammenhæng foreslå, at forvaltningen løbende sikrer sig, at der er effekt af de iværksatte initiativer om bl.a. kommunikation og ændrede opfølgingsprocedurer, så man hurtigt kan sætte nye initiativer i gang, hvis det skønnes nødvendigt.

Jeg vil også foreslå, at centrene etablerer procedurer for at sikre, at telefoniske beskeder bliver noteret og videregivet til borgerens sagsbehandler, og at centrene sikrer dokumentation for dette.

### Vejledning af borgerne

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

Som i 2014 vil jeg foreslå, at centrene sikrer, at de ansatte har den fornødne viden om omfanget af deres vejledningsforpligtelse, og at de nødvendige vejledningskompetencer er til stede.

Jeg vil også foreslå, at centrene sikrer dokumentation af den givne vejledning. Dokumentationen kunne være i form af en tjekliste/et skema, som sikrer, at borgeren modtager relevant vejledning, og som samtidig dokumenterer omfanget og indholdet af vejledningen.

Jeg vil videre foreslå, at centrene øger deres bestræbelser på at sikre den fornødne koordinering mellem centre, hvis en borger kan have brug for hjælp fra flere centre. Det kunne være at fastlægge en procedure med udgangspunktet, at den første sagsbehandler, som borgeren kommer i kontakt med, først slipper borgeren, når en anden sagsbehandler tager over.