



# Borgerrådsgiverens beretning

2017-2018

# Indholdsfortegnelse

Borgerrådgiverens forord.....	3
1. Fakta om Glostrup Kommunes borgerrådgiverfunktion .....	4
1.1. Rammer for borgerrådgiverfunktionen.....	4
1.2. Normering og træffetider for borgerne .....	4
1.3. Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser.....	5
2. Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden .....	6
2.1. Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren.....	6
2.2. Borgerrådgiverens deltagelse i administrationens projekter og samarbejde i øvrigt .....	6
2.3. Eksterne samarbejder mv i beretningsperioden.....	7
3. Statistik på baggrund af henvendelser.....	9
3.1. Indledende om statistikken.....	9
3.2. Registreringspraksis.....	9
3.3. Henvendelser som ikke er egentlige klager over sagsbehandlingen ("Andre henvendelser").....	9
3.4. Klager over sagsbehandlingen med videre .....	10
3.5. Fordeling af konkrete sager i de enkelte centre .....	11
3.6. Hvordan er klagerne håndteret hos borgerrådgiveren.....	11
3.7. Hvad klages der over til borgerrådgiveren.....	12
3.7.1. Om god forvaltningsskik.....	13
3.7.2. Om forvaltningsloven og retsgrundsætninger .....	14
3.7.3. Om afgørelser – hjemmelsspørgsmål.....	15
3.7.4. Effekten af borgerrådgiverens arbejde .....	15
4. anbefalinger og forslag .....	17
4.1. Opfølgning på sidste beretnings anbefalinger .....	17
4.2. Denne beretnings anbefalinger.....	17
5. Det kommende års indsatsområder.....	20

## Borgerrådsgiverens forord

Beretningen dækker perioden fra den 1. april 2017 til og med den 31. marts 2018, og er min afrapportering til kommunalbestyrelsen, som jeg er ansat af. I beretningen beskriver jeg mit nærmere arbejde som borgerrådsgiver i den forgangne periode.

De spørgsmål og problemstillinger borgerne henvender sig til mig om, når de oplever problemer med sagsbehandlingen, handler om de samme emner som de tidligere år. Dette er et genkendeligt træk fra de sager, jeg har behandlet i Albertslund, og også i forhold til det, der fremgår af andre borgerrådsgiverens beretninger.

Det er efter min vurdering ikke overraskende, at emnerne er de samme, men det understreger behovet for, at kommunerne har et vedholdende fokus på, at de forvaltningsretlige regler og den retlige ramme er en ufravigelig del af den kommunale kerneopgave.

Kommunerne varetager en meget stor del af den borgernære velfærd, og det er i høj grad her, at borgerne møder en offentlig myndighed. For mange borgere er det derfor også i kontakten med kommunen, at man finder ud af værdien af, om man kan regne med, at sagsbehandlingen er gennemsigtig og korrekt, om man bliver inddraget og hørt i sin sag, at sagsbehandlingstiden ikke er for lang, og om kommunen generelt overholder de grundregler, der gælder for den offentlige forvaltning.

Forståelsen for dette i Glostrup ses blandt andet ved, at kommunalbestyrelsen har besluttet at have en borgerrådsgiver, men er naturligt også en fælles opgave for hele kommunen.

Denne beretning er min tredje siden jeg blev ansat som borgerrådsgiver i Glostrup, men den første efter kommunalvalget i 2017 og dermed for de nyvalgte kommunalbestyrelsesmedlemmer. Jeg har derfor valgt at bibeholde de afsnit, som handler om og nærmere beskriver funktionen, og beretningen er derfor bygget op efter samme model som de to tidligere beretninger.

Pernille Bischoff,  
borgerrådsgiver maj 2018

# 1. Fakta om Glostrup Kommunes borgerrådgiverfunktion

## 1.1. Rammer for borgerrådgiverfunktionen

De nærmere regler for borgerrådgiverens virke fremgår af kommunalbestyrelsens beslutning af 10. december 2014, hvor der blev truffet beslutning om, at etablere et samarbejde med Albertslund Kommune om oprettelsen af en stilling som borgerrådgiver med delt tjeneste i Glostrup og Albertslund. Reglerne udgør samtidig grundlaget for mit arbejde.

Borgerrådgiverfunktionen er i begge kommuner etableret på baggrund af lov om kommunernes styrelse § 65e, og funktionen fremgår således af kommunens styrelsesvedtægt.

Borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens øvrige administration og borgmesterens øverste daglige ledelse af samme. Borgerrådgiveren refererer således direkte til kommunalbestyrelsen. Konkret betyder det, at jeg i mit daglige virke holder månedlige møder med borgmesteren i hans egenskab af formand for kommunalbestyrelsen.

Borgere, men i praksis også brugere og erhvervsdrivende, kan henvende sig til borgerrådgiveren, med henblik på vejledning og hjælp til gennemgang af sagsforløb. Borgerrådgiveren kan også undersøge om de juridiske regler og principper for sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne er overholdt. Borgerrådgiveren kan herudover bistå administrationen ved generelle forespørgsler inden for borgerrådgiverens område og kompetencer. Derudover tilbyder borgerrådgiveren undervisning i forvaltningsretlige emner til kommunens administration.

## 1.2. Normering og træffetider for borgerne

Borgerrådgiveren er ansat 18 ½ time ugentlig i hver kommune. I praksis betyder det, at jeg træffes fast i Glostrup mandage og tirsdage for personlige møder. Jeg har derudover telefontid alle dage i rådhusenes almindelige åbningstider, ligesom jeg kan kontaktes pr. mail, sikker post og almindelig post.

Når der er tale om en egentlig klage over sagsbehandling, eller når der er behov for en nærmere afdækning af et forløb eller problemstilling, aftaler jeg normalt et personligt møde med borgerne. Andre henvendelser kan ofte besvares ved en telefonsamtale eller skriftligt. Det er en prioritering for mig, at borgerrådgiveren opleves tilgængelig for borgerne, og det vil derfor, så vidt muligt, være borgerne, som tager stilling til, om de ønsker et personligt møde.

### 1.3. Borgerrådsgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser

Borgerne henvender sig til mig – som nævnt - enten ved at ringe eller skrive. På baggrund af henvendelsens karakter vurderer jeg sammen med borgeren, om der er behov for et personligt møde. Hvis der er tale om en klage over sagsbehandlingen er sagsgangen som oftest sådan, at jeg på baggrund af min samtale med borger formulerer et brev på borgerens vegne, som sendes til centeret. I brevet sætter jeg borgerens klage ind i en forvaltningsretlig ramme.

I brevet forsøger jeg også at tydeliggøre, hvilken forventning borger har ved henvendelsen til mig, og jeg præciserer de spørgsmål vedrørende sagsbehandlingen, som centeret skal tage stilling til. Jeg beder centeret besvare borgeren og orientere mig om svaret.

Ved at hjælpe borgerne med at adressere deres spørgsmål eller klager til administrationen forsøger jeg at skabe et grundlag for at få genskabt dialogen og for at få rettet op på de fejl, der måtte have været i sagsbehandlingen.

De allerfleste sager løses i dette led eventuelt fulgt af en kort drøftelse af sagen med centeret. Det er aftalt med direktion og centerchefer, at min direkte indgang til centrene er til centercheferne, som så eventuelt delegerer selve besvarelsen.

Hvis borgeren retter henvendelse til mig på ny, kan jeg tage stilling til, om jeg vil iværksætte en egentlig undersøgelse af sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne. Det vil ske, hvis klagepunkterne ikke er besvaret, løst eller hvis sagen i øvrigt vedrører mere generelle og principielle spørgsmål. I denne beretningsperiode har jeg ikke iværksat egentlige undersøgelser.

Jeg anser det som positivt, at der ikke er flere sager, som har medført behov for iværksættelse af en egentlig undersøgelse, men i stedet er blevet løst som udløber af det brev, jeg har sendt til centeret. Ud fra et borgerperspektiv er det vigtigt, at borgernes henvendelser til mig medfører en hurtig og proaktiv løsning på deres problem.

I de konkrete tilfælde, hvor jeg er blevet opmærksom på mulige misforståelser eller fejl i sagsbehandlingsprocessen eller betjeningen, tager jeg umiddelbart initiativ til dialog med det pågældende center med henblik på en drøftelse af, hvordan processen kan forbedres.

Jeg stiller mig konkret til rådighed og deltager i personalemøder eller andet med henblik på opfølgning, hvor der er mulighed for direkte vejledning og sparring om emnet. Det er min vurdering, at den direkte dialog i visse situationer kan have større effekt end udarbejdelse af større skriftlige undersøgelser.

## 2. Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden

### 2.1. Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren

Den primære information om borgerrådgiveren fremgår af kommunens hjemmeside. Her er der oprettet en underside, hvor funktionen beskrives og hvor kontaktinformation fremgår.

Det er mit indtryk gennem mine møder med borgerne, at deres kendskab til funktionen skabes via hjemmesiden, men også går via netværk.

Eksempelvis har jeg i perioden haft flere henvendelser, der vedrører sagsbehandlingen på familieområdet, og hvor flere af henvendelserne kommer fra forældre, som har hørt om funktionen gennem egne netværk.

### 2.2. Borgerrådgiverens deltagelse i administrationens projekter og samarbejde i øvrigt

I forhold til administrationen og den del af min opgave, der handler om at stå til rådighed i forhold til læring af de henvendelser, jeg modtager og generel vejledning inden for mine arbejdsområder, har jeg deltaget på centerchefmøder og sparrer i hverdagen med administrationen om forvaltningsretlige emner.

Jeg har tillige i perioden deltaget i planlægningen af opfølgning på det kursus, jeg gennemførte i sidste beretningsperiode om "den kommunale ramme og god sagsbehandling". Det er planlagt, at jeg i forbindelse med introduktion af nye medarbejdere vil holde opfølgningskurser. I planen indgår tillige tilbud om kurser til de decentrale enheder, som målrettes enhedernes behov.

Konkret har jeg i den forgangne periode holdt oplæg/undervisning for skoleledelsen på Glostrup Skole om skolen som myndighed, og de forvaltningsretlige reglers betydning. Et emne som aktualiseres af det fokus, der også har været på landsplan, blandt andet gennem Institut for Menneskerettigheders rapport om "*Retten til Uddannelse – når børn med handicap ikke går i skole*" fra november 2017.<sup>1</sup>

Derudover har jeg holdt oplæg for dagtilbudslederne om sagsbehandlingsregler, herunder om journalisering.

---

1

<https://menneskeret.dk/sites/menneskeret.dk/files/media/dokumenter/udgivelser/Retten%20til%20uddannelse.pdf>

Jeg har også holdt kurser for KABS i forbindelse med deres introprogram for nye medarbejdere.

I forbindelse med den introduktion, Center for HR og Politik arrangerede for den ny kommunalbestyrelse fik jeg mulighed for, at holde oplæg for kommunalbestyrelsen om grundlæggende kommunal- og forvaltningsretlige emner. Centerchefforum har også haft inviteret mig ind til et tilsvarende oplæg.

### 2.3. Eksterne samarbejder mv i beretningsperioden

Ud over det daglige arbejde med behandling af henvendelser og dialog med administrationen, har jeg et godt samarbejde med de øvrige borgerrådgivere i landet, som giver mulighed for værdifuld sparring og erfaringsudveksling i hverdagen. Der arrangeres et årligt seminar for alle borgerrådgivere i forsommeren og to halvårige netværksmøder for borgerrådgiverne i Øst Danmark.

Derudover deltager jeg som medlem af Foreningen for Kommunal- og Forvaltningsret i foreningens arrangementer, ligesom jeg er inviteret til og har fået bevilliget deltagelse i JUC's Netværk i Offentlig ret, Kommunalret og Forvaltningsret, som er et centralt netværk for jurister med speciale i forvaltningsretten.

Gennem min tilknytning til COK, har jeg i beretningsperioden blandt andet undervist på kurser om grundlæggende sagsbehandling med fokus på journalisering. Et emne jeg tillige blev interviewet om i HK-Bladet i marts 2018.<sup>2</sup>

Folketingets Ombudsmand og borgerrådgiverne har i den forgangne periode etableret et samarbejde med henblik på gensidig erfaringsudveksling. Ombudsmanden deltager på det årlige seminar med borgerrådgiverne og en repræsentativ gruppe af borgerrådgivere – herunder jeg – inviteres en gang om året til et dialogmøde hos Ombudsmanden.

Afslutningsvist nævnes, at Institut for Menneskerettigheder i december 2017 færdiggjorde deres undersøgelse af *retssikkerheden i kommunerne*. Undersøgelsen baserer sig blandt andet på en spørgeskemaundersøgelse blandt landets borgerrådgivere, hvor jeg også bidrog. Rapporten henviser blandt andet til, at *"flere eksperter og organisationer peger på, at borgernes retssikkerhed er under pres. Det viser denne rapports kvantitative undersøgelse ligeledes. En faktor, som eksperter og organisationer ofte peger på, er, at forvaltningen i høj grad er delt ind i specialiserede enheder, og at der er problemer med kommunikationen og koordineringen på tværs. Derudover er lovgivningen meget kompleks og ændres ofte, så det er svært for den enkelte sagsbehandler at være bekendt med samtlige relevante bestemmelser. Her mener eksperter og organisationer, at borgeren ofte kommer i klemme, da man ikke modtager den helhedsvurdering og vejledning, som man ellers har ret til. Undersøgelsen viser, hvordan borgerrådgiverfunktionen her har et stort potentiale til at styrke borgernes retssikkerhed."*

---

<sup>2</sup> HK-bladet marts 2018, <http://www.e-pages.dk/hk/2092/html5/2/>

En af undersøgelsens anbefalinger er således også, at kommunerne overvejer, om etablering af en borgerrådgiverfunktion kan være et redskab til at styrke borgernes retssikkerhed i kommunen.<sup>3</sup>

---

3

[https://menneskeret.dk/sites/menneskeret.dk/files/media/dokumenter/udgivelser/forskning\\_2017/rapport\\_om\\_retssikkerhed\\_i\\_kommunerne\\_15dec2017.pdf](https://menneskeret.dk/sites/menneskeret.dk/files/media/dokumenter/udgivelser/forskning_2017/rapport_om_retssikkerhed_i_kommunerne_15dec2017.pdf)



## 3. Statistik på baggrund af henvendelser

### 3.1. Indledende om statistikken

Antallet af sager, jeg behandler henvendelser og klager om i løbet af en beretningsperiode, repræsenterer en meget lille andel af kommunens sagsproduktion, og kan som sådan i sig selv ikke anvendes som indikator for den samlede kvalitet i sagsbehandlingen.

Imidlertid kan der via den statistik, jeg fører, være viden at hente om, hvilke forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne, som kan bruges til at identificere mulige tendenser eller opmærksomhedspunkter i administrationens arbejde.

Min statistik bygger på et statistikmodul, der er udviklet af og for borgerrådgivere. Modulet bygger på registreringsprincipper fra Folketingets Ombudsmand tilpasset borgerrådgivernes og kommunernes hverdag. Modulet bruges af flere borgerrådgivere. Målsætningen er, ved en ensartet statistik, at åbne op for sammenligninger og fælles viden på tværs af kommuner.

De anonymiserede sagsresumeeer jeg tidligere har haft i beretningen er denne gang erstattet af "type-eksempler", hvor jeg samler information fra flere af sager i samme eksempel. Dette skyldes primært, at EU's databeskyttelsesforordning træder i kraft den 25. maj 2018 og inden behandlingen af denne beretning. Databeskyttelsesloven – der supplerer reglerne i databeskyttelsesforordningen er fortsat ikke vedtaget. Jeg har derfor anlagt en forsigtig tilgang, og vil afvente en nærmere vurdering af brugen af sagsresumeeer i forhold til de nye regelsæt.

### 3.2. Registreringspraksis

Når en borger henvender sig til mig registreres en sag i statistikmodulet. Undtaget er henvendelser, som ikke giver anledning til egentlig sagsbehandling, hvor jeg eksempelvis alene henviser til rette enhed eller myndighed. Jeg har haft en del henvendelser af denne type i år, hvor jeg ikke har detailregisteret henvendelsen i statistikmodulet.

Registrering af sager falder herefter i to hovedkategorier: Andre henvendelser og klager. Sondringen er væsentlig også for at illustrere, hvad der får borgerne til at henvende sig til borgerrådgiveren, og understøtter tillige de nærmere regler for borgerrådgiveren, hvor der lægges vægt på såvel vejledning som behandling af egentlige klager over sagsbehandlingen med videre.

### 3.3. Henvendelser som ikke er egentlige klager over sagsbehandlingen ("Andre henvendelser")

I beretningsåret har jeg registreret 41 sager i kategorien *andre henvendelser*. I sidste beretningsperiode havde jeg registreret 45 sager.

Disse henvendelser handler om borgere, der søger efter den rette indgang i kommunen eller som ønsker at få generel vejledning på baggrund af en konkret problemstilling. At kunne give vejledning om rette myndighed og muligheder for hjælp er en generel opgave for kommunens administration både efter forvaltningsloven og indenfor det sociale område ifølge retssikkerhedsloven, hvor der er en udvidet forpligtelse til at vejlede om muligheder for hjælp. Når borgerrådsgiveren har en særlig forpligtelse i forhold til vejledning, understøtter det helt generelt, at kommunen kan løfte forpligtelsen til at yde vejledning.

#### *Andre henvendelser*

Typiske henvendelser har drejet sig om:

Borgere har henvendt sig til mig med spørgsmål angående boliganvisning, og om de nærmere kriterier i Glostrup Kommune, og hvem de skulle kontakte for ansøgning om bolig. Jeg har her nemt kunne henvise til borgerservice og de medarbejdere, der arbejder med boliganvisning. Borgerservice har det seneste år haft en praksis, hvor de ved behov inviterer borgere til et afklarende møde, før der træffes afgørelse. Dette er efter min vurdering er en god måde at få et dækkende billede af borgers situation, og dermed et oplyst grundlag for vurderingen af en ansøgning, inden der træffes afgørelse.

Borgere har henvendt sig til mig med spørgsmål om rette indgang i forbindelse med en aktuel problemstilling. Jeg har i mange tilfælde kunne henvise til rette center, og samtidig sende information via link til kommunens hjemmeside, der giver et godt udgangspunkt til afklaring af borgernes spørgsmål. Jeg henviser også ofte til borgerservice, da mange borgere erfaringsmæssigt har spørgsmål, som borgerservice hjælper bedst med.

### **3.4. Klager over sagsbehandlingen med videre**

Antallet af oprettede klager (klagepunkter) over sagsbehandlingen er 66, fordelt på 35 hovedsager og 31 følgesager. Sidste år havde jeg oprettet 42 hovedsager og 22 følgesager.

Klager består af henvendelser, hvor borgeren har aktuelle og konkrete forhold vedrørende sagsbehandlingen med videre, de ønsker behandlet. Der vil i visse tilfælde være flere tydelige juridiske problemstillinger indeholdt i den enkelte henvendelse. Registreringen bliver derfor foretaget således, at der oprettes en hovedsag, hvor det borgeren primært henvender sig om registreres som hovedsagen, mens yderligere emner (vedrørende sagsbehandlingen) rubriceres som følgesager.

Denne opdeling giver hverken flere eller færre henvendelser, men en mulighed for at få et samlet overblik over de sagsbehandlingsemner, der behandles hos mig.

En detaljeret statistikregistrering giver på den måde oplysninger om, hvad det er for forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne, hvilket igen giver mulighed for at identificere mulige emner, hvor sagsbehandlingen i administrationen kan vurderes og muligvis forbedres.

### 3.5. Fordeling af konkrete sager i de enkelte centre

Nedenfor følger en oversigt over, hvilke centre jeg har behandlet klager og henvendelser om i perioden. For oversigtens skyld fremgår fordelingen af *andre henvendelser* tillige.

Center	Andre henvendelser	Klager		Klager i alt (klagepunkter)	Klager og henvendelser i alt
		Hovedsager	Følgesager		
Center for Dagtilbud og Skole	2				2
Center for Familie og forebyggelse	4	16	22	38	42
Jobcenter Glostrup	9	4	3	7	16
Center for Kultur og Borgerkontakt	12	5		5	17
Center for Miljø og Teknik		3	1	4	4
Center for Social Service	6	6	5	11	17
Center for Sundhed og Velfærd	3	1		1	4
Udbetaling Danmark	4				4
Center for HR og Politik	1				1
<b>Hovedtotal</b>	<b>41</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>66</b>	<b>107</b>

Antallet af henvendelser og klager og fordelingen på centre skal ses i forhold til kommunens opgaver. De centre, der får flest henvendelser, er også dem, der har myndighedsopgaver, hvor borgerne oplever, at kommunens sagsbehandling og afgørelser har stor betydning for deres livssituation.

Der er derfor også i denne periode overordnet tale om en forventet fordeling på centrene, henset til centrene opgaver. Jeg bemærker, at det samlede antal sager for så vidt angår Center for Familie og Forebyggelse skal ses i sammenhæng med, at der har været flere følgesager – altså flere klagepunkter – og dermed mere komplekse henvendelser i forbindelse med de respektive hovedsager, og ikke er udtryk for særskilt flere henvendelser fra borgerne til mig.

### 3.6. Hvordan er klagerne håndteret hos borgerrådgiveren

Center	Afvist	Anden behandling og hjælp	Hovedtotal
Center for Familie og Forebyggelse	1	37	38
Center for Kultur og Borgerkontakt		5	5
Center for Miljø og Teknik		4	4
Center for Social Service	2	9	11
Center for Sundhed og Velfærd		1	1
Jobcenter Glostrup		7	7
<b>Hovedtotal</b>	<b>3</b>	<b>63</b>	<b>66</b>

Tabellen fokuserer på de sager, hvor der har været tale om egentlige klager (klagepunkter) til borgerrådgiveren.

Behandlede klager drejer sig primært om de sager, hvor jeg har ydet hjælp til klageprocessen, som dækker over de situationer, hvor jeg aktivt har hjulpet sagen videre. Det sker hovedsagelig ved at formulere og formidle borgernes klage til det relevante center. Jeg beder i disse situationer om, at blive orienteret om centerets svar eller håndtering i øvrigt.

De sager, der er afviste, skyldes primært, at borgerne ikke er vendt tilbage, eller at henvendelsen er uden for mit kompetenceområde.

### 3.7. Hvad klages der over til borgerrådgiveren

De 66 klagepunkter, jeg har behandlet i beretningsperioden, har vedrørt følgende emner:

Rækkenavn	Center for Familie og Forebyggelse	Center for Kultur og Borgerkontakt	Center for Miljø og Teknik	Center for Social Service	Center for Sundhed og Velfærd	Jobcenter Glostrup	Hovedtotal
<b>Andet</b>	<b>1</b>		<b>1</b>				<b>2</b>
<i>Anden offentligretlig lovgivning</i>	1						1
<i>Punkter udenfor øvrige kategorier</i>			1				1
<b>Forvaltningsloven</b>	<b>3</b>			<b>1</b>		<b>2</b>	<b>6</b>
<i>begrundelse</i>				1		1	2
<i>Klagevejledning</i>	2						2
<i>Partsaktindsigt</i>	1						1
<i>Vejledning</i>						1	1
<b>Forvaltningsskik</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>		<b>1</b>	<b>29</b>
<i>Enkelhed og effektivitet</i>	3						3
<i>Inddragelse</i>	2						2
<i>Koordineret indsats</i>	3			2		1	6
<i>Sagsbehandlingstid og manglende svar</i>	8	2	2	2			14
<i>Sprogbrug, klarhed, præcision m.v.</i>	3	1					4
<b>Hjemmelsspørgsmål</b>	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>4</b>		<b>3</b>	<b>14</b>
<i>Afgørelser, hovedindhold</i>	6	1		4		3	14
<b>Opgavevaretagelse</b>			<b>1</b>				<b>1</b>
<i>Konkret serviceniveau</i>			1				1
<b>Persondataloven</b>	<b>1</b>						<b>1</b>

Behandling af personoplysninger bortset fra videregivelse	1						1
<b>Prøvelsesspørgsmål</b>	<b>1</b>						<b>1</b>
Remonstration	1						1
<b>Retsgrundsætninger mv.</b>	<b>7</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>
<i>Meddelelse</i>	4			1	1		6
<i>Sagsoplysning og oplysningsskridt</i>	3	1		1		1	6
<b>Hovedtotal</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>66</b>

Nedenfor foldes de tre kategorier ud, jeg har behandlet flest klagepunkter om i perioden ud. Kategorierne er næsten sammenfaldende med de tidligere års beretninger og også med det mønster i klagepunkter jeg ser i Albertslund. Når jeg taler med mine andre borgerrådgiverkolleger er billedet også det samme.

### 3.7.1. Om god forvaltningsskik

Hovedparten af klagepunkterne, falder også i denne periode indenfor temaet ”god forvaltningsskik” og drejer sig om 29 af klagerne og ca. 44 %. I sidste beretningsperiode vedrørte ca. 33 % af klagerne dette emne.

God forvaltningsskik er et udtryk for, hvordan myndighederne bør opføre sig over for borgerne. Begrebet er en fast indarbejdet del af den forvaltningsretlige ramme og baserer sig oprindeligt på praksis fra Folketingets Ombudsmand. Gennem årene er spørgsmål, som var god forvaltningsskik, blevet skrevet ind i forskellige love, men der er stadig et rum, for al det, der vedrører myndighedernes adfærd overfor borgerne, og som ikke er lovfæstet.

God forvaltningsskik kan, som det fremgår af oversigten, være spørgsmål om betjening af borgerne, sagsbehandlingstid, sprogbrug mv. Der er som sådan ikke tale om bindende retsregler, men reglernes overholdelse er erfaringsmæssigt med til at bevare borgerens tillid til sagsbehandlingen og generelt udtryk for en indikator for, hvorvidt en myndighed fremstår professionel og effektiv i sin daglige kontakt med borgere. Det er god forvaltningsskik at sætte sig i borgerens sted og overveje, hvordan en sagsbehandling kan virke på borgeren, ligesom myndigheden har et ansvar for, at der ikke opstår misforståelser. Det er også god forvaltningsskik at udvise åbenhed og tilrettelægge arbejdet, så sagerne ekspederes hurtigt, grundigt og med så få fejl som muligt.

Kendetegnende for kategorien *god forvaltningsskik* som helhed er, at sagen fortsat er i proces, men at borgerne henvender sig til mig på grund uklarhed om sagsgangen, hvor de oplever, det er svært at forstå og bevare et overblik over sagsforløbet, sagen trækker ud eller de ikke føler sig inddraget.

Typiske henvendelser har drejet sig om:

Borgerne kontakter mig, når de mangler svar på en ansøgning om hjælp eller ydelse. Det er kendetegnende, at borgerne før de henvender sig til mig har forsøgt at erindre centeret eller enheden for et svar, og de oplever, at sagsbehandlingstiden begynder at få konsekvenser for dem af forskellige årsager. Klager over lang sagsbehandlingstid håndteres i de fleste tilfælde ved, at jeg sender en klage over sagsbehandlingstiden på borgers vegne til centerchefen med anmodning om, at borger dels får svar på sin henvendelse, men også på, hvad der har været årsag til sagsbehandlingstiden. Jeg følger – som i de øvrige sager – op på, om borger har modtaget svar.

Borgerne henvender sig til mig, hvis den måde der sagsbehandles på ikke opleves professionel eller tillidsskabende. Det kan være, fordi de oplever, der tales i et indforstået ”systemsprog”. Det kan også være oplevelsen af, at den interne koordinering og effektivitet i kommunen er mangelfuld, og borgerne oplever, at skulle være tovholdere i deres egen sag. Disse sager håndteres dels ved oversendelse af klage på borgers vegne, men også i dialog med centrene i forhold til læring af de problemstillinger borgerne giver udtryk for.

### 3.7.2. Om forvaltningsloven og retsgrundsætninger

Den anden kategori af henvendelser, jeg primært har behandlet sager om, har vedrørt forvaltningsloven og de forvaltningsretlige retsgrundsætninger. De to kategorier har et vist sammenfald, hvorfor jeg har valgt at samle dem. Det drejer sig om 18 klager og 27 %. Til sammenligning var den tilsvarende fordeling sidste år 17 klager og 27 %.

Forvaltningsloven indeholder de processuelle regler for sager, hvor der vil blive truffet afgørelse. Forvaltningsretlige retsgrundsætninger handler om principper; om pligten til at sagen er tilstrækkeligt oplyst, inden der træffes afgørelse, og at der skal foreligge hjemmel til beslutninger eller afgørelser, der træffes af offentlige myndigheder (f.eks. i forbindelse krav om brug af digitale selvbetjeningsløsninger).

Typiske henvendelser har drejet sig om:

Borgerne kontakter mig, når de ikke oplever, at være blevet vejledt korrekt om, hvilke muligheder der kan være for hjælp og oplever, de ikke er blevet hørt. Det har i nogle sager ført til uklare forløb. I sådanne sager beder jeg på borgers vegne om, at de får en korrekt vejledning og at borgerne inviteret til møde eller modtager skriftligt svar. Centrene får i deres svar mulighed for at rette op på fejl eller misforståelser, der måtte være i sagerne.

Borgerne kontakter mig også, når de modtager en afgørelse, de ikke mener er fyldestgørende. Det kan for eksempel være, hvis det ikke er muligt at læse ud af begrundelsen, hvilken bestemmelse afgørelsen er truffet efter, hvad der er lagt vægt på af oplysninger. Det har i flere sager være et klagepunkt, at borgerne ikke kan læse, at de oplysninger, borgerne selv er kommet med, har indgået i vurderingen, og det på den baggrund ikke kan ses, at der er foretaget en konkret og individuel vurdering. I disse sager beder jeg på borgers vegne om, at der tages stilling til borgers oplysninger – så det kan indgå i den egentlige klagesagsbehandling. Jeg fremhæver i den forbindelse, at jeg i perioden har haft få klager over begrundelse for afslag på boliganvisning, og tilskriver det primært,

at borgerservice i visse sager om netop boliganvisning følger deres skriftlige afgørelse op med en telefonopringning til borger, hvor afgørelsen forklares og gennemgås.

### 3.7.3. Om afgørelser – hjemmelsspørgsmål

Denne kategori handler om henvendelser, når der er truffet afgørelse i en sag, og hvor henvendelsen handler om den afgørelse administrationen er kommet frem til, og hvor borgerne er utilfredse med eller reelt ikke forstår indholdet. Det kan også være, de har modtaget en mundtlig afgørelse, som ikke er blevet fulgt op af en skriftlig afgørelse med begrundelse og klagevejledning.

Det drejer sig om 14 klager og 21 %. Til sammenligning var tallene sidste år 19 klager og 30%.

Jeg har som borgerrådsgiver ikke mulighed for at tage stilling til selve den indholdsmæssige afgørelse, men kan vejlede om klagemuligheder og i særlige situationer være behjælpelig med at formulere klagen over afgørelsen sammen med borger. Dette med henblik på kommunens genvurdering inden sagen eventuelt sendes videre til klageinstansen, eksempelvis Ankestyrelsen.

Når jeg formulerer en klage over afgørelsen, er det naturligt at have fokus på, om jeg kan se om der taget højde for de sagsbehandlingsmæssige regler. I forvaltningsloven er der fastsat ret tydelige krav til indholdet af en afgørelse. Blandt andet stilles der krav om partshøring og indholdet i en begrundelse, ligesom der i de tilfælde, hvor det er relevant, skal være givet klagevejledning.

Typiske henvendelser har drejet sig om:

Sager i denne kategori er i de forholdsvis få situationer, hvor jeg er behjælpelig med at udforme en klage over afgørelsen på baggrund af borgers oplysninger, som centeret herefter kan revurdere, og sagen herefter behandles i det almindelige klagesystem. Derudover har jeg haft sager, hvor borgere efterspørger en skriftlig afgørelse på det, de har oplevet som en mundtlig afgørelse, og hvor de oplever, at de ikke har fået en tilfredsstillende begrundelse eller mulighed for at klage.

### 3.7.4. Effekten af borgerrådsgiverens arbejde

Når borgerrådsgiveren behandler en klagesag, kan dette både medføre en processuel og materielt styrket retsstilling for en borger. Derudover rummer en sådan sag naturligvis også en mulighed for læring for forvaltningen. I et forsøg på at kvantificere effekten af borgerrådsgiverens arbejde, har jeg foretaget en – i sagens natur – skønsmæssig vurdering af – disse forhold.

Ifølge denne vurdering er der på baggrund af centrenes svar sket en materiel og processuel styrkelse af borgernes retsstilling i 65 % af sagerne.

Styrket retsstilling for borgeren	Ja, processuelt	Ja, materielt	Nej	Ved ikke	Hovedtotal
Numerisk antal klager	41	2	4	19	66
Procentvis antal klager	62 %	3 %	6 %	29%	100 %

I forhold til administrationen er det min vurdering, at der generelt har været et læringsperspektiv for administrationen generelt og konkret i 59 % af klagerne:

<b>Læringsperspektiv for administrationen</b>	<b>Ja, generelt</b>	<b>Ja, konkret</b>	<b>Nej</b>	<b>ved ikke</b>	<b>Hovedtotal</b>
Numerisk antal klager	30	9	4	23	66
Procentvis antal klager	46 %	14 %	6 %	35 %	100 %



## 4. anbefalinger og forslag

I lighed med sidste beretningsperiode er det generelt min vurdering, at der arbejdes systematisk og grundigt i de respektive centre inden for borgerrådgiverens fokusområder. Det er også fortsat min vurdering, at den kompleksitet, der er på mange af de områder, kommunerne har myndighedsansvaret er stigende både i forhold til de krav, der stilles fra lovgivers side og den økonomiske ramme.

### 4.1. Opfølgning på sidste beretnings anbefalinger

Sidste år havde jeg tre primære anbefalinger rettet til administrationen, som handlede om kompetenceudvikling, digitalisering og vejledning og helhedsorienteret indsats.

Jeg er vidende om, at der arbejdes med flere aspekter af disse anbefalinger i administrationen.

I forhold til et fokus på digitalisering har dette som følge af databeskyttelsesforordningens ikrafttræden 25. maj 2018 haft en central plads i administrationens arbejde.

Opmærksomhed på opfølgning på anbefalingerne understøttes ved min løbende dialog med centrene, og det er positivt at opleve, at der er interesse for og et ønske om at arbejde videre med anbefalingerne.

### 4.2. Denne beretnings anbefalinger

Når jeg vælger de konkrete anbefalinger, lægger jeg vægt på de observationer, jeg har gjort mig gennem året i forhold til borgerbetjeningen og med min dialog med centrene. Anbefalingerne er derved udtryk for emner, jeg vurderer, indeholder et potentiale at arbejde videre med.

#### *Fokus på myndighedsopgaven*

Kommunerne har en vigtig rolle i den danske stat – også forstået som retsstat – det er i høj grad i kommunerne borgerne møder myndighederne. Det fremgår konkret af den nævnte rapport om retssikkerhed i kommunerne fra Institut for Menneskerettigheder: *”Der er imidlertid en række udviklinger i samfundet, der kan sætte retssikkerheden under pres: Lovgivningen er blevet stadig mere kompleks, og kommunernes økonomi er stram.”*

Det er set fra mit perspektiv uhyre vigtigt, hvis tilliden til den kommunale velfærdsstat skal bevares, at fokusere på en fælles forståelse af, at den retlige ramme er normerende, uanset om opgaven handler om det sociale område, skolen eller det tekniske område.

Det demokratiske systems logik er, at de opgaver, der løses i kommunerne er pålagt ved lov eller kommunalbestyrelsens beslutning. I en travl hverdag, kan andre hensyn imidlertid – særligt økonomiske – komme til at fylde uden fornøden opmærksomhed på iagttagelse af den retlige ramme.<sup>4</sup>

Derfor *anbefaler* jeg, at administrationen fortsætter arbejdet med en øget opmærksomhed på, at sammenkæde den retlige ramme – herunder den forvaltningsretlige - med den faglige opgave de enkelte ledere og medarbejdere sidder med. Det er et fælles ansvar men også en ledelsesopgave.

En fælles forståelse for de tværgående forvaltningsretlige regler understøtter derudover kvaliteten af de afgørelser kommunen træffer overfor borgerne og det tværfaglige samarbejde, og kan tillige - erfaringsmæssigt - medvirke til en bedre styring også af økonomien. Det handler grundlæggende om, at tilrettelægge sit arbejde efter de forvaltningsretlige regler.

### *Digitalisering*

Sidste års anbefaling vedrørende digitalisering er fortsat relevant, særligt da implementeringen af Databeskyttelsesforordningen er i gang, hvor det må forventes, at der kan opstå udfordringer, når reglerne skal omsættes til praksis.

I den forbindelse *anbefaler* jeg, at administrationen er opmærksom på - i forbindelse med den indsats, der er i gang i regi af IT-afdelingen, at sikre at der er en grundforståelse hos medarbejderne i forhold til de principper, der kommer til udtryk i forordningen, og de regler om behandling af personoplysninger, man som medarbejder skal være særligt opmærksom på.

Reglerne kan fremstå og er i visse sammenhænge komplekse, derfor er det min anbefaling, at der i de enkelte centre drøftes, hvad reglerne betyder for dem, hvor der ses udfordringer i hverdagen, eks. i forhold til praksis for journalisering mv., og også at der skabes en forståelse for de retssikkerhedsmæssige hensyn, der varetages gennem reglerne.

De øgede muligheder for brug af data og samkøring på tværs stiller eksempelvis krav om forståelse for de muligheder, der er for deling af data på tværs af kommunen og de begrænsninger, der også sættes via forordningen og de forvaltningsretlige regler generelt.

### *Vejledning af borgerne*

Når fokus på vejledning af borgerne fortsat fremhæves, skyldes det, at jeg har haft flere sager, hvor borgere efterspørger vejledning, når de retter henvendelse til kommunen, fx hvis de er forældre til et barn, som har behov for særlig støtte. Her vil flere centre og enheder ofte være involveret, og det kan være vanskeligt, hvis man ikke har kendskab til kommunens indretning at navigere i som borger. Det kan også være vanskeligt at få et overblik over de muligheder, der er for hjælp og de betingelser, der stilles, hvis man ikke indledningsvist får vejledning.

Kommunen er forpligtet til at yde vejledning efter såvel forvaltningslov og retssikkerhedslov. Det fokus, der fra direktionen italesættes som et *udefra ind perspektiv* er set fra mit perspektiv et vigtigt udgangspunkt i tilrettelæggelsen af en forbedret vejledningsindsats.

---

<sup>4</sup> Myndighedsledelse, Pernille Lykke Dalmar, Hans Reitzels Forlag 2017

Konsekvenserne af uklar vejledning er usikkerhed hos borgerne og mulighed for, at borgerne ikke modtager den hjælp, de har behov for, og men det skaber også erfaringsmæssigt merarbejde hos de involverede centre, hvis der sker fejl indledningsvist. Dertil kommer, at der i sjældne tilfælde kan være retlige og økonomiske konsekvenser for kommunen, hvis der ikke har været ydet korrekt vejledning til borgerne.

I de fleste situationer vil det efter min vurdering være muligt at udarbejde materiale, der danner grundlag for vejledning målrettet borgerne, med afsæt i de arbejdsgange, der arbejdes med internt i administrationen.

Jeg *anbefaler* derfor, at administrationen har fokus på, hvordan man generelt kan forbedre den vejledning borgerne modtager, når de kontakter kommunen.

Jeg står til rådighed i forhold til administrationen i forhold til uddybning og implementering af ovenstående anbefalinger.

## 5. Det kommende års indsatsområder

I det kommende år vil jeg i mit eget arbejde fokusere på fortsat øget synlighed af borgerrådgiverfunktionen hos kommunens borgere herunder stille mig til rådighed ved oplæg til foreninger og netværk, som ønsker at høre om hvad jeg som borgerrådgiver kan hjælpe med.

Jeg vil også i det kommende år fortsætte arbejdet med at stille mine erfaringer og viden til rådighed i administrationens generelle arbejde med kvalitet i sagsbehandling og mødet med borgerne. Derved styrkes den del af mit arbejdsgrundlag, der handler om at skabe læring af de henvendelser, jeg behandler, yderligere.

Endelig står jeg til rådighed for de ønsker kommunalbestyrelsen måtte have i forhold til min udøvelse af borgerrådgiverfunktionen.