



Borgerrådsgiverens beretning 2016-2017

Indholdsfortegnelse

Borgerrådgiverens forord.....	4
1. Fakta om Glostrup Kommunes borgerrådgiverfunktion	5
1.1. Rammer for borgerrådgiverfunktionen.....	5
1.2. Normering og træffetider.....	5
2. Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden	6
2.1. Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren	6
2.2. Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser.....	6
2.3. Borgerrådgiverens deltagelse i administrationens projekter og samarbejde i øvrigt	7
2.4. Eksterne samarbejder mv i beretningsperioden.....	8
3. Statistik på baggrund af henvendelser	10
3.1. Indledende om statistikken	10
3.2. Registreringspraksis.....	10
3.3. Henvendelser som ikke er egentlige klager over sagsbehandlingen (andre henvendelser)	10
3.4. Klager over sagsbehandlingen med videre	11
3.5. Fordeling af konkrete sager på de enkelte fagcentre	12
3.6. Hvordan er klagerne håndteret ved borgerrådgiveren.....	13
3.7. Hvad klages der over til borgerrådgiveren.....	14
3.7.1. Om god forvaltningsskik.....	15
3.7.2. Om afgørelser – hjemmelsspørgsmål.....	16
3.7.3. Om forvaltningsloven og persondataloven	17
3.8. Effekten af borgerrådgiverens arbejde	18
4. anbefalinger og forslag	19
4.1. Opfølgning fra sidste beretnings anbefalinger.....	19
4.2. Denne beretnings anbefalinger.....	19
5. indsatsområder for borgerrådgiveren det kommende år.....	22

Borgerrådgiverens forord

Beretningen dækker perioden fra den 1. april 2016 til og med den 31. marts 2017, og er min afrapportering til kommunalbestyrelsen, som jeg er ansat af.

I beretningen beskriver jeg mit arbejde som borgerrådgiver i den forgangne periode, med et overblik over de henvendelser fra borgere jeg har behandlet, og de opgaver jeg i øvrigt har varetaget.

Jeg oplever, at perioden har været kendetegnet ved, at jeg har været ansat i funktionen i to år, og derved har fået et bredere kendskab til såvel Glostrup Kommune som administration.

Jeg har i beretningsperioden behandlet et antal sager, der i store træk svarer til antallet fra sidste periode. Henvendelserne har handlet om mange af de samme forvaltningsretlige problemstillinger. Det er et mønster, som jeg også kan kende fra såvel mit arbejde i Albertslund Kommune, og som også svarer til emner andre borgerrådgivere har behandlet.

Jeg tager det som udtryk for, at det i den kommunale hverdag nogle gange kan opleves svært både at være opmærksom på og få inddraget de forvaltningsretlige regler i mødet med borgerne, når der også er andre regler og hensyn, der skal inddrages.

I mit møde med borgerne oplever jeg værdien af sagsbehandlingsreglerne. Når jeg taler med borgerne er det næsten altid utydelighed i sagsbehandlingen, som har skabt en usikkerhed, der gør, at de henvender sig til mig.

Derfor ser jeg det også som en af mine opgaver, at få fortalt netop den historie. At de til tider abstrakte regler er udtryk for nogle helt grundlæggende principper om mødet mellem borgere og myndighed, og at vi i kommunerne har en stor opgave og ansvar for at sikre og bevare den tillid.

Derfor er jeg også glad for at have fået muligheden for og opbakning til at forestå et grundkursus for alle rådhusansatte om den kommunale ramme og den gode sagsbehandling i foråret 2017. Rigtig mange medarbejdere har på baggrund af deres uddannelser og efteruddannelser lært forvaltningsret andre har ikke. Læren er imidlertid også, at den viden skal vedligeholdes og italesættes i administrationen.

Beretningen er opbygget efter samme model som den tidligere beretning, hvor jeg bestræber mig på en læsevenlig form som samtidig er så grundig, at de nødvendige informationer om mit arbejde og de observationer, jeg gør mig, fremtræder tydeligt.

Pernille Bischoff, Borgerrådgiver
Maj 2017

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.

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 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

Borgerrådgiveren er ansat 18 ½ time ugentlig i hver kommune. I praksis betyder det, at jeg træffes i Glostrup Kommune 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 borgeren. 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.

2. Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden

Denne beretningsperiode bærer præg af, at jeg har været ansat i funktionen i 2 år, og derved også har oparbejdet et bredere kendskab til kommunen og samarbejde med administrationen.

Jeg oplever, at der blandt borgerne er kendskab til, at Glostrup Kommune har en borgerrådgiver. Det er dog fortsat et område, jeg har fokus på, da det er vigtigt at sikre et bredt kendskab til funktionen blandt alle kommunens borgere.

2.1. Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren

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

Der arbejdes i øjeblikket tillige på information i form af en video, hvor borgerrådgiverens arbejde vises og beskrives. Den vil blive tilgængelig på hjemmesiden, og vil også blive publiceret på kommunens Facebook side.

Det er mit indtryk gennem mine møder med borgerne, at deres kendskab til funktionen skabes via hjemmesiden, men også går via personlige netværk og information fra medarbejdere på tværs af administrationen.

2.2. Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser

Borgerne henvender sig til mig enten ved at ringe eller skrive. På baggrund af henvendelsens karakter vurderer jeg som nævnt 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 udarbejdet en enkelt undersøgelse.

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 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.

2.3. Borgerrådgiverens deltagelse i administrationens projekter og samarbejde i øvrigt

Kursus i "Den kommunale ramme og god sagsbehandling"

I foråret har jeg i samarbejde med Center for HR og Politik gennemført kurser for alle rådhusets ansatte i "*Den kommunale ramme og god sagsbehandling*". Undervisning i forvaltningsretlige emner er dels en del af mine opgaver i henhold til de nærmere regler for borgerrådgiveren dels en opfølgning på sidste beretnings anbefalinger.

Kurset var et formiddagskursus på 3 timer og målet var et få en fælles viden og sprog om den kommunale organisation, både den politiske og den administrative.

Kurset foregik ved, at jeg var primær underviser og juristerne fra HR og Politik deltog og bidrog som ressourcepersoner. I tilrettelæggelsen forsøgte vi at bruge det forhold, at jeg og vi kender kommunen, og det derved er muligt at få undervisningen tæt på hverdagen og de dilemmaer, der kan opstå.

Jeg har været glad for at have fået muligheden for at tilbyde dette kursus. Forståelse for og italesættelse af rammerne og principperne for den kommunale forvaltning, er centrale emner for alle medarbejdere i kommunerne.

Den offentlige sektor er under stadig forandring, men grundlæggende forståelse for lokaldemokratiet og borgernes retssikkerhed er vigtige grundpiller, som for mig at se er afgørende, hvis kvaliteten og tilliden til den kommunale forvaltning skal oppebæres.

Tilbagemeldingerne fra kurserne har været positive og i samarbejde med Center for HR og Politik er jeg i gang med nærmere fastlæggelse af, hvordan nye medarbejdere kan blive tilbudt grundkurset, og opfølgingskurser kan blive arrangeret ligesom de decentrale enheder også indtænkes.

Kurserne har skabt øget synlighed og kendskab til borgerrådgiveren blandt medarbejderne, og det er i sig selv også positivt.

Andre samarbejder

Jeg deltager i øjeblikket i et samarbejde med Borgerservice vedrørende sagsbehandlingen og den skriftlige kommunikation til borgere i sager om ansøgning om optagelse på den akutte venteliste til bolig. Afgørelser i sager om boliganvisning efter almenboligloven (boligsocial anvisning) sker efter en konkret og individuel vurdering på baggrund af de kriterier, som kommunalbestyrelsen har vedtaget.

Samarbejdet handler derfor om sagsbehandlingsreglerne og praksis i forhold til boliganvisning, men også ansøgningsskemaer og breve drøftes. I den forbindelse inddrages de redskaber, medarbejderne har modtaget fra det kursus i skriftlig kommunikation, som også har været udbudt.

Kommunikationskurset, som jeg selv har deltaget i, tydeliggør sammenhængen mellem den gode kommunikation og sagsbehandlingsreglerne.

Derudover har jeg i perioden holdt oplæg om sagsbehandlingsreglerne på ½ årlige kurser for nye medarbejdere i KABS.

Ud over den konkrete undervisning har jeg blandt andet i beretningsperioden været tilknyttet en arbejdsgruppe i forbindelse med ajourføring af kommunens ældrepolitik.

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, deltager jeg på såvel centerchefmøder, ad hoc på personalemøder og i det juridiske netværk i kommunen og sparrer i hverdagen med administrationen om forvaltningsretlige emner.

2.4. 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 juni måned og to halvårige netværksmøder for borgerrådgiverne i Øst Danmark. Jeg var vært for det seneste møde blandt

borgerrådgiverne i Øst (inkl. Nyborg, som i år blev den første fynske kommune, der har ansat en borgerrådgiver).

Der er i løbet af året gennemført og igangsat to større retssikkerhedsundersøgelser med fokus på borgerrådgiverens observationer, hvor jeg har bidraget.

Den ene undersøgelse blev udarbejdet for Ældre Sagen af Rambøll Management Consulting med titlen: "Retssikkerhed og digitalisering - udviklingen i borgernes retssikkerhed i mødet med kommunen i en digitaliseringstid". Ældre Sagens begrundelse for valget af borgerrådgiverne som udgangspunkt for undersøgelsen, var *"borgerrådgiverne er, med deres eksplicite fokus på retssikkerhed og god forvaltning og med deres kontakter med nogle af de borgere, der er mest i klemme, en temperaturmåler for, hvor retssikkerheden er udfordret i den kommunale forvaltning. Samtidig har borgerrådgiverne med deres brede kontakter i forvaltningerne også et godt billede af, hvad der er "normaltilstanden"."*

Undersøgelsen blev fulgt op med et dialogmøde hos Ældre Sagen med interesserenter fra såvel stat, kommune og civilsamfund. Derudover blev undersøgelsen behandlet i Advokatsamfundets medlemsblad "Advokaten" i deres februar 2017 nummer.

Den anden retssikkerhedsundersøgelse gennemføres af Institut for Menneskerettigheder, som led i deres fokus på *Menneskerettigheder i Kommunerne*. Undersøgelsen er fortsat under udarbejdelse.

Her foretages blandt andet en juridisk udredning af og interview med kommunale borgerrådgivere samt et udvalg af borgere, der har haft en sag inden for forskellige områder i kommunen.

Borgerrådgiverne og Folketingets Ombudsmand har i den forgangne periode været i dialog om muligheden for et mere systemiseret samarbejde. Sammen med en repræsentativ gruppe af borgerrådgivere deltog jeg i et dialogmøde i marts med Ombudsmanden, hvor det blev aftalt at mødes årligt med henblik på gensidig erfaringsudveksling.

Endelig vil jeg kort nævne, at jeg via COK har undervist på kursus om grundlæggende sagsbehandling med fokus på journalisering. Det er oplevelsen, at fokus på de grundlæggende sagsbehandlingskompetencer generelt er efterspurgt hos de kommunale medarbejdere rundt om i landet.

3. Statistik på baggrund af henvendelser

3.1. Indledende om statistikken

Antallet af sager, jeg behandler 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 samme statistikmodul, jeg anvendte i sidste beretningsperiode. Statistikmodulet 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.

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 det eksempelvis er hjælp til at finde et korrekt telefonnummer på en enhed eller lignende. Jeg har haft flere henvendelser inden for denne kategori i år, hvor jeg ikke har detailregistreret 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 hjælp til at finde vej i kommunen som egentlige klager over sagsbehandlingen med videre.

De sager, som nævnes nedenfor i anonymiseret form, er alle afsluttet og administrationen har handlet og svaret på baggrund af borgerrådgiverens henvendelse.

3.3. Henvendelser som ikke er egentlige klager over sagsbehandlingen (andre henvendelser)

Mange af de henvendelser, jeg får, handler fortsat om borgere, der søger efter den rette indgang i kommunen eller som ønsker at få 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 borgerrådgiveren har en særlig forpligtelse i forhold til vejledning, understøtter det helt generelt, at kommunen kan løfte forpligtelsen til at yde vejledning.

I denne beretningsperiode har jeg noteret mig, at jeg har haft henvendelser om opgaver, som er henlagt til Udbetaling Danmark. Det kan være spørgsmål om, hvordan man søger boligstøtte, hvilke tillæg, der kan ansøges om, når man er pensionist og i forbindelse med ikrafttræden af kontanthjælpsloftet også forståelse af breve modtaget fra kommunen og Udbetaling Danmark.

Det er min observation, at den offentlige og dermed også den kommunale forvaltning i nogle situationer forudsætter et systemkendskab, som ikke altid er til stede.

Når kommunikationen bliver baseret på digitale løsninger – som den i høj grad er på Udbetaling Danmarks område – og som der også arbejdes på i den kommunale forvaltning, stiller det høje krav til den måde, der kommunikeres skriftligt på. Dertil kommer, at kommunerne ifølge lov om Udbetaling Danmark, har en særlig vejledningsforpligtelse inden for de sagsområder Udbetaling Danmark varetager.

Andre henvendelser

I beretningsåret har jeg registreret 45 sager i kategorien *andre henvendelser*. I sidste beretningsperiode havde jeg registreret 39 henvendelser.

Sag nr. 5: En borger ønskede vejledning om de breve, hans far havde modtaget fra Udbetaling Danmark i forbindelse med faren blev folkepensionist. Borger og hans far havde vanskeligt ved at forstå indholdet i brevene. Jeg vejledte om mulighederne for at søge tillæg og andre former for hjælp ved hjælp af borger.dk og henviste borger til også selv at ringe til Udbetaling Danmark med hans nu mere konkrete spørgsmål.

Sag nr. 70: En borger kontaktede mig for nærmere vejledning om sagsbehandlingsregler i forbindelse med en verserende sag i Center for Familie og Forebyggelse, hvor han var usikker på sagsbehandlingen. Jeg vejledte om det generelle regelgrundlag, men henviste borger til at fortsætte dialogen med afsnittet og tale med sagsbehandler om hans spørgsmål til sagsbehandlingen. Borger kunne kontakte mig på ny, såfremt han fortsat ønskede min bistand. Borger vendte ikke tilbage.

3.4. Klager over sagsbehandlingen med videre

Antallet af oprettede klager (klagepunkter) over sagsbehandlingen er 64, fordelt på 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 rubriceres som følgesager.

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

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 områder, hvor sagsbehandlingen i administrationen kan vurderes og muligvis forbedres.

3.5. Fordeling af konkrete sager på de enkelte fagcentre

Nedenfor følger en oversigt over, hvilke centre jeg har behandlet sager over i perioden, og hvordan jeg har håndteret dem. For oversigtens skyld fremgår fordelingen af andre henvendelser tillige.

Centerområde	Andre Henvendelser	Klager		Klager i alt	Klager & henvendelser i alt
		Hovedsager	Følgesager		
Center for Dagtilbud og Skole		2		2	2
Center for Familie og Forebyggelse	6	11	10	21	27
Jobcenter Glostrup	3	15	6	21	24
Center for Kultur og Borgerkontakt	12	1		1	13
Center for Miljø og Teknik	3	1		1	4
Center for Social Service	10	9	3	12	22
Center for Sundhed og Velfærd	4	2	3	5	9
Ikke Glostrup Kommune	1			0	1
Udbetaling Danmark	6	1		1	7
Hovedtotal	45	42	22	64	109

Antallet af henvendelser og klager (hovedsager og følgesager) 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 centerområder, henset til centrenes opgaver. Kendskabet til borgerrådgiveren har også en afsmittende effekt på antallet af henvendelser.

Sammenligner man antallet af klagepunkter modtaget sidste år, havde jeg her registreret 60 klager i alt fordelt på 43 hovedsager og 17 følgesager.

3.6. Hvordan er klagerne håndteret ved borgerrådgiveren

Centerområde	Hjælp til klageprocessen	Løst ved borgerrådgiveren	Undersøgt	Afviste klager	Hovedtotal
Center for Dagtilbud og Skole	2				2
Center for Familie og Forebyggelse	21				21
Jobcenter Glostrup	16	1	1	3	21
Center for Kultur og Borgerkontakt				1	1
Center for Miljø og Teknik				1	1
Center for Social Service	9	1		2	12
Center for Sundhed og Velfærd	5				5
Udbetaling Danmark	1				1
Hovedtotal	54	2	1	7	64

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

Hjælp til klageprocessen dækker over de situationer, hvor jeg aktivt har hjulpet sagen videre. Det sker hovedsagelig ved at formulere og formidle borgers klage til det relevante center. Jeg beder i disse situationer om at blive orienteret om centerets svar til borgeren.

Løst ved borgerrådgiveren dækker over sager, hvor borgere har henvendt sig til mig med en problemstilling, som jeg enten har talt med borgeren om kunne bero sig på en misforståelse eller hvor problemstillingen var en mere generel observation, som jeg har kunnet inddrage i mit videre arbejde.

De sager, der er *afviste*, skyldes primært, at borger ikke er vendt tilbage eller har aflyst et møde.

3.7. Hvad klages der over til borgerrådgiveren

De 64 klagepunkter, jeg har behandlet i beretningsperioden, har vedrørt følgende emner:

Rækkenavne	Dagtil bud og Skole	Familie og Forebyggelse	Job-center Glostrup	Kultur og Borgerkontakt	Miljø og Teknik	Social Service	Sundhed og Velfærd	Udbetaling Danmark	Sum
Hovedtotal	2	21	21	1	1	12	5	1	64
Forvaltningsloven	1	2	5			3	1		12
<i>Begrundelse</i>	1								1
<i>Klagevejledning</i>							1		1
<i>Partshøring</i>		1							1
<i>Vejledning</i>			5			3			8
<i>Videregivelse af oplysninger</i>		1							1
Forvaltningsskik		9	5	1		4	2		21
<i>Koordineret indsats</i>		3	2			1			6
<i>Orientering om sagens gang eller status</i>			1			1			1
<i>Sagsbehandlingstid og manglende svar</i>		4	2	1		2	1		10
<i>Venlig og hensynsfuld optræden</i>		2					1		3
Hjemmelsspørgsmål	1	5	6		1	4	1	1	19
<i>Afgørelser, hovedindhold</i>	1	5	5		1	4	1	1	18
<i>Afgørelser, vilkår og bibestemmelser</i>			1						1
Offentlighedsloven			1						1
<i>Aktindsigt</i>			1						1
Persondataloven		1	3				1		5
<i>Videregivelse af personoplysninger</i>		1	3				1		5
Retsgrundsætninger mv.		4				1			5
<i>Sagsoplysning og oplysningsskridt</i>		4				1			5
Andet			1						1
<i>Anden offentligretlig lovgivning</i>			1						1

3.7.1. Om god forvaltningsskik

Hovedparten af de emner, der klages over falder også i denne periode inden for temaet "god forvaltningsskik mv" og svarer til 21 af klagerne og ca. 33 %. I sidste beretningsperiode vedrørte ca. 43 % 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. Over årene er spørgsmål, som var god forvaltningsskik, skrevet ind i forskellige love, men der er stadig et rum, for alt det, der vedrører myndighedernes adfærd overfor borgerne, og som ikke er lovfæstet.

Det 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 den daglige kontakt med borgere.

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 at sagerne ekspederes hurtigt, grundigt og med så få fejl som muligt.

Som det ses i opgørelsen, klages der mest over sagsbehandlingstid og manglende svar. Det bemærkes i den sammenhæng, at selv om emnet er rubriceret under god forvaltningsskik, fremgår det for eksternt af retssikkerhedsloven § 3, at sager på det sociale område dels skal behandles så hurtigt som muligt, dels at kommunalbestyrelsen skal fastsætte og offentliggøre frister. Bestemmelsen i retssikkerhedsloven er et eksempel på, at god forvaltningsskik er skrevet ind i en lov, men også udtryk for god forvaltningsskik om at behandle sager hurtigst muligt, både af hensyn til den enkelte borger men også af hensyn til at sikre en effektiv forvaltning. Sagsbehandlingsfrister kan også være fastsat direkte i lovtæst.

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

Sag nr. 11: En borger klagede over flere forhold i forbindelse med en sag i Center for Familie og Forebyggelse. Sagen handlede om opfølgning på en underretning, hvor borger oplevede sig mødt med mistillid, og hvor samtalen kom til at dreje sig ensidigt om morens problematikker uden at se på familien som helhed. Centeret beklagede borgerens oplevelse og redegjorde samlet for forløbet.

Sag nr. 25: En borger klagede over personalets optræden og inddragelse af ham som pårørende i forbindelse med, at hans mor var flyttet på et plejecenter. Borgeren oplevede, at dialogen var vanskelig, og at han blev mødt med mistillid. Centeret beklagede forløbet, og inviterede borgeren til et møde med henblik på at få genskabt dialogen.

Sag nr. 27: En borger klagede over sagsbehandlingstiden i jobcenteret. Borgeren havde været på kontanthjælp i en længere periode og hendes oplevelse var, at jobcenterets sagsbehandlingstid nu var en medvirkende årsag til, at hun på grund af kontanthjælpsloftet ville få udbetalt betydeligt mindre om måneden i boligstøtte. Borger var enlig mor til to børn. Borger mente, hun var i målgruppe for fleksjob eller ressourceforløb. Jobcenteret redegjorde i deres svar for sagsforløbet. Borger er efterfølgende blevet indstillet til et fleksjob.

Sag nr. 31: En borger kontaktede mig i forbindelse med, at hans datter havde været i behandlingsforløb, hvor han var blevet henvist af sygehuset til at kontakte Center for Familie og Forebyggelse for vejledning og hjælp. En del af henvendelsen handlede om uklar vejledning, men borger påpegede også, at han oplevede, at være blevet mødt med en forestilling om, at alle borgere var systemvante. Centeret beklagede borgerens oplevelse i mødet med kommunen.

3.7.2. Om afgørelser – hjemmelsspørgsmål

Jeg modtager fortsat en del henvendelser, når der er truffet afgørelse i en sag, og hvor henvendelsen handler om den afgørelse administrationen er kommet frem til, hvor borgerne er utilfredse eller reelt ikke forstår indholdet. Det drejer sig om 19 klager og 30 %. I sidste beretningsperiode vedrørte ca. 28 % af klagerne dette emne.

Jeg har som borgerrådgiver 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 der er 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, det er relevant, skal være givet klagevejledning. Dertil kommer de almindelige krav til sagens oplysning; er alle relevante oplysninger medtaget, har man inddraget borgers bemærkninger undervejs og lignende.

Sag nr. 7: En borger klagede over jobcenterets afgørelse i forbindelse med afslag på et forløb med skolepraktik. Borger kunne ikke læse i afgørelsen, at hendes eller andre relevante oplysninger var blevet inddraget i afgørelsen. Jeg medvirkede til at klage over afslaget og bad på borgers vegne om, at afgørelsen afspejlede, at der var foretaget en konkret og individuel vurdering i sagen.

Sag nr. 29: En borger kontaktede mig, da hun modtog afgørelse fra Udbetaling Danmark om, at hendes boligstøtte var blevet nedsat som følge af kontanthjælpsloftet. Borger var visiteret til en handicapbolig og dermed undtaget kontanthjælpsloftets betydning for udbetaling af boligstøtte. Borger havde overset, at der i de oplysninger, kommunen havde givet til Udbetaling Danmark, ikke fremgik at hun boede i en handicapbolig. Center for Social Service tog på vegne af kommunen umiddelbar kontakt til Udbetaling Danmark, og Udbetaling Danmark ændrede deres afgørelse.

3.7.3. Om forvaltningsloven og persondataloven

Den tredje kategori af henvendelser, jeg primært har behandlet har konkret vedrørt forvaltningslovens og persondatalovens område. Det drejer sig om 17 klager og 27 %. I sidste beretningsperiode vedrørte ca. 13 % af klagerne dette emne.

Forvaltningsloven indeholder de processuelle regler for sager, hvor der vil blive truffet afgørelse. Persondatalovens regler vedrører specifikt reglerne for hvordan kommunen skal behandle personoplysninger.

Sag nr. 32: En borger kontaktede mig, da hun havde modtaget partshøringsbreve fra Center for Familie og Forebyggelse. I brevene fremgik, at man påtænkte at træffe afgørelse om at nedsætte den hjælp familien havde modtaget til deres handicappede dreng. Partshøringsbrevet var vanskeligt for borger at forstå indholdet af, da den nærmere angivelse af, hvilke oplysninger man havde lagt vægt på, var svære at gennemskue herunder også i forhold til den konkrete individuelle vurdering, der lå til grund for den planlagte ændring i hjælpen. Borgers konkrete nedsættelse af hjælp blev ændret i den endelige afgørelse.

Sag nr. 52: Et forældrepar, hvor begge var på kontanthjælp rettede henvendelse til mig i forbindelse med, at de som følge af 225 timers reglen alene fik udbetalt den enes kontanthjælp. Familien havde høje boligudgifter og havde et meget lille rådighedsbeløb. Henvendelsen drejede sig om flere forhold, og der blev registreret både en hovedsag og følgesager. Hovedsagen vedrørte digital post og uklarhed om fritagelse, og følgesagerne blandt andet om andre muligheder for hjælp i forhold til børn og sociale ydelser. Her var der et behov for, at de blev vejledt om, hvor de kunne rette henvendelse og også for en koordineret indsats. På baggrund af henvendelsen til mig, blev begge forældre fritaget for digital post, og der iværksat en nærmere koordineret indsats mellem de involverede centre.

Sag nr. 48: I denne sag foretog jeg en egentlig undersøgelse af jobcenterets overholdelse af reglerne om indhentelse af personoplysninger om den anden ægtefælles indtægtsforhold. Den konkrete sag gav mig ikke anledning til at udtale kritik, men jeg anbefalede jobcenteret, at regelgrundlaget for behandling af personoplysninger, notatpligt og orientering af borgere, hvis oplysninger bliver behandlet, blev fremhævet og tydeliggjort overfor medarbejderne.

3.8. Effekten af borgerrådgiverens arbejde

Når borgerrådgiveren behandler en klagesag, kan dette både medføre en processuelt og materielt styrket retsstilling for en borger. Derudover rummer en sådan sag naturligvis også en mulighed for læring for administrationen. I et forsøg på at kvantificere effekten af borgerrådgiverens 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 styrkelse af borgernes retsstilling i 6 % de behandlede klager og en processuel styrkelse af borgernes retsstilling i 80 % af klagerne.

Styrket retsstilling for borgerne	Ja, materielt	Ja, processuelt	Nej	Ved ikke	Hovedtotal
Antal klager	4	51	4	5	64
Andel i procent	6 %	80 %	6 %	8 %	100 %

I forhold til administrationen, er det min vurdering, at der generelt har været et læringsperspektiv såvel generelt og konkret i 73 % af klagerne.

Læringsperspektiv for administrationen	Ja, generelt	Ja, konkret	Nej	Ved ikke	Hovedtotal
Antal klager	32	15	7	10	64
Andel i procent	50 %	23 %	11 %	16 %	100 %

4. anbefalinger og forslag

I lighed med sidste beretningsperiode er det 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 for, er stigende både i forhold til de krav, der stilles fra lovgivers side og i forhold til den økonomiske ramme.

Specialisering, kompleksitet og også øget fokus på digitalisering kan være med til at skabe hindringer for den gode borgerbetjening. Samtidig ser jeg også et potentiale for Glostrup Kommune i at bruge og understøtte den nærhed, der kan være mellem borger og administration i en kommune af vores størrelse. En observation jeg selv gør mig, men også er understøttet af undersøgelser. I en undersøgelse i Ugebrevet A4 fra januar 2017 fremgik, at der var en sammenhæng mellem borgernes tilfredshed med kommunen og kommunestørrelsen. Tilfredsheden var størst i de mindre kommuner.

4.1. Opfølgning fra sidste beretnings anbefalinger

Sidste år havde jeg tre primære anbefalinger, som handlede om kompetenceudvikling, systematisk læring af klager og fokus på sikker digitalisering. Jeg har været i dialog med administrationen om alle tre emner.

For så vidt angår kompetenceudvikling har jeg beskrevet de grundkurser, som er afholdt i foråret. Systematisk læring af klager er og bliver drøftet med Center for HR og Politik som et muligt udviklingsområde det kommende år. Sikker digitalisering har administrationen fokus på også i lyset af den kommende persondataforordning. Opfølgningen på anbefalingerne understøttes også ved løbende dialog med Center for HR og Politik.

Det har været glædeligt at opleve den positive tilgang og interesse administrationen har haft til sidste års anbefalinger.

4.2. Denne beretnings anbefalinger

Jeg har i valg af anbefalinger lagt vægt på de observationer vedrørende sagsbehandling og borgerbetjening, jeg har gjort mig i gennem året, og hvor jeg vurderer, der er et potentiale at arbejde videre med. Samtidig er det også anbefalinger, jeg vurderer, kan være med til at klæde kommunen på i forhold til fremadrettede krav til kommunerne, hvor det må antages, at kommunerne i endnu højere grad bliver borgernes kontaktpunkt med den offentlige forvaltning.

Kompetenceudvikling

Fokus på medarbejdernes kompetencer og kendskab til at arbejde i en kommune og de forvaltningsretlige regler er for mig at se grundlæggende for, at kommunerne kan komme helskindet gennem de mange forandringer, vi står overfor. Kommunerne er ofte borgernes kontaktpunkt med det offentlige Danmark. Tilliden til vores arbejde hænger sammen med netop viden om disse områder. Det er ansvarsfuldt at være ansat i en kommune.

Derfor er det fortsat min anbefaling, at man generelt i administrationen har fokus på, at den kommunale og forvaltningsretlige ramme indgår som fast bestanddel af de kompetenceudviklingsinitiativer, der igangsættes, både centralt og decentralt. Retssikkerhed er også beskrevet som et grundvilkår i arbejdet med kerneopgaverne mestring og udfoldelse. Det er min erfaring, at kompetencerne skal vedligeholdes og italesættes ind i de rammer, som hele tiden ændres i den kommunale virkelighed.

Jeg står fortsat til rådighed til udbygning og kvalificering af sådanne forløb.

Digitalisering

Der arbejdes i et højt tempo på at skabe nye effektive digitale løsninger inden for stort alle områder af den kommunale virkelighed. Samtidig træder EU's databeskyttelsesforordning i kraft i maj 2018 med skærpede krav til såvel sikkerhed som behandlingen af personoplysninger.

Det stiller i det kommende år et naturligt skærpet fokus på den digitale sikkerhed og behandlingen af personoplysninger.

Når nye digitale løsninger viser sig stiller det nye krav til, at medarbejderne er klædt på til at håndtere og betjene disse. Det bør derfor være et grundvilkår, at der ved implementering af nye digitale løsninger også indtænkes de forvaltningsretlige hensyn, som normerer forholdet mellem borger og myndighed og de grundlæggende retssikkerhedshensyn disse regler varetager.

Dette gælder såvel løsningerne i forhold til sikkerhed men også i forhold til, at behandlingen af personoplysninger i hverdagen iagttages.

Jeg har i beretningsperioden haft sager, der viser, at der er et forbedringspotentiale i administrationen i forhold til overholdelse af reglerne om behandling af personoplysninger. Det kan eksempelvis være mails, der sendes til borgere uden brug af sikker post.

Jeg oplever også i mit arbejde, at digitaliseringen giver effektiviseringer og en nemmere tilgang til kommunen for borgerne. Men jeg oplever også, at mange borgere oplever, at digitale løsninger skaber usikkerhed og en utilsigtet distance til deres kommune.

Derfor anbefaler jeg, at der fortsat fokuseres på at sikre forståelse for og inddragelse af forvaltningsretlige hensyn – herunder beskyttelse af personoplysninger - ved implementering af nye IT-værktøjer og ved den daglige omgang med de mange persondata, vi i forskelligt omfang har adgang til i den kommunale forvaltning.

Jeg anbefaler også, at de konklusioner, som blandt andet kan udledes af Ældre Sagens undersøgelse om digitalisering og retssikkerhed, hvor der sættes fokus på den personlige kontakt i forhold til sammenhængskraften og tilliden til kommunen, tænkes med, når man går i gang med nye digitaliseringsprojekter af kontakten mellem borger og kommune.

Jeg står til rådighed for uddybning og bidrag til konkretisering af ovenstående.

Vejledning og helhedsorienteret indsats

Det er et grundlæggende princip i den offentlige forvaltning, at vi har en vejledningspligt og inden for det sociale område en særlig pligt til at yde en helhedsorienteret indsats til de borgere vi er i kontakt med. I Glostrup Kommune er det min oplevelse, at medarbejderne i Borgerservice gør en stor forskel med hjælp, vejledning og blot muligheden for den personlige kontakt.

Jeg har i beretningsperioden haft sager, hvor et fokus på den helhedsorienterede indsats har manglet, og hvor borgerne beskriver, de selv har oplevet at være ankerpersoner i deres egen sag.

Den kommunale forvaltning er de senere år blevet specialiseret og det er velbeskrevet, at denne specialisering og siloopdeling har vanskeliggjort efterlevelsen af de lovgivningsmæssige krav til helhedsorienteret sagsbehandling.

Denne specialisering finder ikke kun sted internt i kommunen, men også ved at opgaver overflyttes til Udbetaling Danmark og andre myndigheder.

Efterlevelse af vejledningspligten og kravet om helhedsorienteret indsats kan i forhold til de henvendelser, jeg har fået, være udfordret ved digitale selvbetjeningsløsninger, hvor der ikke er en personlig kontakt og derved en mere naturlig mulighed for at se på borgernes situation i sin helhed.

Vejledningspligten og den helhedsorienterede indsats stiller også krav til medarbejdernes tværgående viden. Glostrup Kommunes kommunikationsprincipper og arbejdet i øvrigt med koordinerende sagsbehandling understøtter opfyldelsen af disse områder.

Jeg anbefaler, at der fortsat er et fokus på, hvordan man sikrer overholdelse af kravene til vejledningspligt og helhedsorienteret indsats.

Jeg står til rådighed for uddybning og eksemplificering af ovenstående.

5. Indsatsområder for borgerrådgiveren det kommende år

I det kommende år vil jeg i mit eget arbejde fokusere på fortsat øget synlighed af borgerrådgiverfunktionen hos kommunens borgere. Jeg vil derfor undersøge yderligere om mulighed for møder eller andet hos foreninger og netværk, hvor det vil være nærliggende, at gøre opmærksom på at Glostrup Kommune har en borgerrådgiver. Jeg har et planlagt møde med kommunens nyvalgte seniorråd og vil også undersøge hos foreninger og netværk om mulighed for møder eller andet, hvor det vil være nærliggende, at gøre opmærksom på at Glostrup Kommune har en borgerrådgiver.

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.

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