

2021

# Borgerrådgiveren



Borgerrådgiverens Årsberetning  
2021  
Slagelse Kommune

# Indhold

<b>FORORD</b> .....	<b>2</b>
<b>KORT OM ÅRSBERETNINGEN</b> .....	<b>2</b>
<b>ANBEFALINGER</b> .....	<b>4</b>
<b>SAGSBEHANDLINGEN I BORGERRÅDGIVNINGEN</b> .....	<b>6</b>
DIALOG MED FORVALTNINGEN .....	6
MÆGLING OG DIALOGMØDER .....	7
NETVÆRK AF BORGERRÅDGIVERE .....	7
UNDERVISNING .....	7
<b>HENVENDELSER</b> .....	<b>8</b>
HENVENDELSER FORDELT PÅ KATEGORIER .....	8
HENVENDELSER FORDELT PÅ CENTRE .....	9
Center for Børn og Unge .....	9
Center for Kultur, Fritid og Borgerservice .....	11
Center for Arbejdsmarked og Integration og Ungeenheden .....	11
Center for Miljø, Plan og Teknik .....	12
Center for Sundhed og Ældre .....	13
Center for Handicap og Psykiatri .....	13
Øvrige centre og stabe .....	14
KLAGEFORHOLD .....	14
Ikke alle klager går til Borgerrådgivningen .....	17
AFSLUTTEDE SAGER .....	18
GENNEMGANG AF SAGER PÅ BAGGRUND AF FÆLLES KLAGE .....	18
<b>OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER</b> .....	<b>19</b>
Det er myndighedens pligt at sikre en rimelig sagsbehandlingstid .....	19
Kompetencer, kultur og ressourcer .....	20
<b>OPSAMLING OG KONKLUSION</b> .....	<b>21</b>
OPFØLGNING PÅ ANBEFALINGER FRA 2020 .....	22
<b>WHISTLEBLOWERFUNKTIONEN</b> .....	<b>24</b>
<b>KLAGER MODTAGET DIREKTE I FORVALTNINGEN</b> .....	<b>24</b>
<b>BILAG 1 – BORGERRÅDGIVERENS OPGAVER OG KOMPETENCE</b> .....	<b>26</b>
<b>BILAG 2 – OPGØRELSE AF KLAGER MODTAGET I FORVALTNINGEN</b> .....	<b>27</b>

### Forord

Årsberetningen 2021 dækker perioden fra 1. januar til 31. december 2021 og indeholder oplysninger om henvendelser og aktiviteter i løbet af året. I beretningen giver jeg Byrådet et overblik, og jeg giver mine anbefalinger til forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Borgernes henvendelser og de enkelte sagsforløb bruges til at finde mønstre og tendenser og danner grundlag for mine vurderinger og gode råd til generelle forbedringer.

Årets henvendelser viser, at der er områder, hvor forvaltningen kan blive bedre til at tage udgangspunkt i borgernes behov, og hvor der er brug for ekstra opmærksomhed på at tilrettelægge sagsbehandlingen, så borgerne inddrages bedre og sagerne behandles grundigt og hurtigere. Kort sagt er der brug for at være mere opmærksom på at styrke borgernes retssikkerhed.

Det er mit indtryk, at kommunens mange dygtige og engagerede medarbejdere hver dag arbejder på at udføre opgaverne på bedste vis. Det er medarbejdernes daglige kontakt med borgerne, der har den største betydning for borgernes oplevelse af og tillid til kommunen. Derfor er det også vigtigt, at både de nødvendige kompetencer, de nødvendige ressourcer og den gode forvaltningskultur er til stede.

Der vil blive begået fejl i så stor en organisation som en kommune, og de skal selvfølgelig rettes. Men opmærksomheden skal – efter min opfattelse – særligt rettes mod systemfejl, der kan ramme flere borgere.

Selvom jeg til tider godt kunne ønske, at initiativer til at forbedre sagsbehandlingen iværksættes hurtigere, og at effekten ses tydeligere, har jeg oplevet en stor imødekommenhed fra forvaltningen og et ønske om at gøre tingene bedre. Den konstruktive dialog giver de bedste løsninger. Jeg vil gerne benytte lejligheden til at takke for det gode samarbejde.

Min beretning gives til byrådet, men jeg håber, at den også kan være til inspiration for kommunens ansatte.

Maj 2022

Lone Engly  
*Borgerrådgiver*

### Kort om årsberetningen

Der har i perioden fra 1. januar til 31. december 2021 været 391 henvendelser til Borgerrådgivningen. Til sammenligning var der 401 henvendelser i 2020 og 372 henvendelser i 2019. Det er værd at bemærke, at 2020 var præget af coronapandemien og medførte andre

## Borgerrådgiverens årsberetning 2021

typer af henvendelser til Borgerrådgivningen. Derfor er 2019 medtaget som sammenligningsgrundlag. Antallet af klager over sagsbehandlingen i 2021 var 106. Til sammenligning var der 64 klager i 2020 og 90 i 2019.

Det er min konklusion ud fra en samlet vurdering af borgernes henvendelser og forvaltningens svar på klager samt den løbende dialog med forvaltningen, at kommunen på nogle specifikke områder ikke lever op til god forvaltningsskik, lovgivningens krav og de vedtagne servicemål for borgerkontakt.

Selvom det samlede antal klager er steget, er antallet af klager over sagsbehandlingstiden på det næstlaveste niveau i 10 år. I 2012 blev der registreret 93 klager over sagsbehandlingstiden, og udviklingen har - generelt - vist en nedadgående tendens gennem årene. Det kan være udtryk for, 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 er ikke tilfredsstillende og kan tyde på, at der ikke har været det fornødne fokus på andre sagsbehandlingsområder.

Sagsbehandlingstiden har gennem årene været et problemfelt for forvaltningen, og det gør sig også gældende for 2021. Men når borgerne henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi de er utilfredse med, at sagen trækker ud, kan det vise sig at dække over andre fejl i sagsbehandlingen. Det kan f.eks. være, at der ikke er lavet et notat fra et møde, eller at indkomne breve ikke er journaliseret - kort sagt at man mangler tilstrækkelig viden om grundlæggende forvaltningsretlige regler. Alt dette er fejl i sig selv og kan føre til en forkert afgørelse, men det kan også være med til at forsinke sagsbehandlingstiden. Hvis en sagsbehandler ikke får skrevet notater fra samtaler med borger, vil det gøre det svært for en ny sagsbehandler at sætte sig hurtigt ind i sagen. Det kan også betyde, at den nye sagsbehandler skal bruge tid på at indhente oplysninger, som borgeren allerede har givet. Fejl i sagsbehandlingen forsinker forløbet og kan have store konsekvenser - også økonomiske - for både borgerne og for kommunen.

Hvis kommunen skal kunne leve op til de forventninger, der stilles fra borgere og kontrolinstanser m.fl., betyder det, at der overalt i forvaltningen skal være en bevidsthed om, hvad det betyder at være en offentlig myndighed, og hvilket ansvar det indebærer.

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.

## Anbefalinger

Borgerrådsgiverens anbefalinger til forvaltningen har i år fokus på sammenhængen mellem sagsbehandlingstiden og kendskabet til grundlæggende forvaltningsretlige principper. Anbefalingerne bygger på en samlet vurdering ud fra borgernes henvendelser i 2021 og tidligere år og ud fra den løbende dialog med forvaltningen.

Det er op til forvaltningen og Byrådet at vælge de veje, som er relevante og mulige for at målrette og styrke indsatsen for at forbedre sagsbehandlingen. Målet må dog være, at sagsbehandlingen i alle dele af organisationen er gennemsigtig, af høj faglig kvalitet og forståelig for borgerne.

Der er beskrevet eksempler på borgernes henvendelser under de enkelte fagcentre, særligt siderne 9-14.

### ***Borgerrådsgiveren anbefaler:***

---

#### **At nye medarbejdere gennemgår et introduktionsforløb, hvor myndighedsrollen og grundlæggende forvaltningsretlige regler indgår.**

---

*Ud fra borgernes henvendelser i 2021 og tilbagemelding fra forvaltningen om iværksatte initiativer er det min vurdering, at der fortsat er behov for at styrke de forvaltningsretlige kompetencer og skabe øget bevidsthed om, hvad det vil sige at være ansat hos en offentlig myndighed.*

*Anbefalingen kan udmøntes i følgende forslag:*

- ✓ *At nye medarbejdere gennemgår et introduktionsforløb, f.eks. i form af online kurser, tilpasset de opgaver, som medarbejderne skal varetage.*
- ✓ *At det bliver et særligt indsatsområde at sikre tilstrækkelige forvaltningsretlige kompetencer overalt i kommunen – tilpasset det enkelte fagområde.*
- ✓ *At der løbende tilbydes målrettet uddannelse i forvaltningsretlige regler, så det sikres, at medarbejderne er opdateret om reglerne.*

---

#### **At forvaltningen giver konkrete tilbagemeldinger til det politiske niveau om, hvilke initiativer borgerrådsgiverens anbefalinger har givet anledning til.**

---

Det er min erfaring, at nogle fagområder prioriterer iværksættelse af initiativer til forbedring af sagsbehandlingen højere end andre. Det kan der være flere grunde til, herunder ressourcemæssige grunde. Borgerne kan dog miste tilliden til kommunen, hvis de gentagne gange oplever problemer med sagsbehandlingstiden, eller hvis de oplever, at fejl, som forvaltningen har beklaget, ikke bruges i et læringsperspektiv til at forbedre sagsbehandlingen. Derfor er det af stor betydning, at de initiativer, som forvaltningen iværksætter, også

## Borgerrådgiverens årsberetning 2021

får en synlig og mærkbar effekt for borgerne. Det vil en samlet og koordineret tilbagemelding kunne hjælpe med.

Anbefalingen kan udmøntes i følgende forslag:

- ✓ At det ledelsesmæssigt sikres, at det enkelte fagområde inddrager borgerrådgiverens anbefalinger og borgernes henvendelser samt hjemvisninger og ændringer fra klageinstanser i vurderingen af behovet for læring.
- ✓ At det enkelte fagområdes iværksatte initiativer indgår i en samlet tilbagemelding fra forvaltningen til Byrådet.

---

### **At forvaltningen styrker sin indsats vedrørende sagsbehandlingstiden og kommunikationen med borgerne på dette område.**

---

Selvom antallet af klager over sagsbehandlingstiden generelt set er faldet fra 2012 til nu, er det fortsat det område, som flest borgere klager over, og jeg vil derfor gentage nogle af mine forslag fra tidligere år. Efter min opfattelse vil forslagene forholdsvist let kunne implementeres i sagsbehandlingen.

- ✓ At der sikres en hurtig ledelsesmæssig opfølgning, når en uventet stigning i antallet af sager fører til en generel lang sagsbehandlingstid.
- ✓ At der laves en forventningsafstemning ved første kontakt, så borgeren er klar over, hvad han eller hun kan forvente i forhold til svartider m.v.
- ✓ At der altid gives besked ved sagsbehandlerskift.
- ✓ At der gives ny mødedato samtidig med aflysning af møde.
- ✓ At der gives besked til borgeren, hvis sagsbehandlingstiden overskrides.

## Sagsbehandlingen i Borgerrådgivningen

Borgerrådgivningen kan kontaktes:

- På rådhuset i Slagelse, Rådhuspladsen 11, 2. sal
- Mandag-onsdag kl. 9-15, torsdag kl. 9-17 og fredag kl. 9-13
- På telefon 58 57 44 86
- Telefontid mandag-onsdag kl. 9-13 og torsdag kl. 9-17
- Via [www.borger.dk](http://www.borger.dk)
- Via [borgerraadgiveren@slagelse.dk](mailto:borgerraadgiveren@slagelse.dk)
- Ved personlig henvendelse

Som en del af budgetaftalen 2021-24 besluttede Byrådet at tilføre Borgerrådgivningen flere ressourcer. I Borgerrådgivningen kan borgerne nu træffe borgerrådgiveren og en socialfaglig konsulent.

På kommunens hjemmeside er der etableret en side om borgerrådgiveren med oplysninger om, hvad borgerrådgiveren kan hjælpe med og med praktiske oplysninger om åbningstider, mailadresse, telefonnummer, adresse osv.

En stor del af henvendelserne afsluttes telefonisk eller efter et møde. Borgeren har her fået mulighed for at fremføre sine synspunkter eller oplevelse af kontakten med kommunen. Eventuelt har borgeren fået en forklaring på et sagsforløb eller er vejledt om reglerne på området, herunder klagemuligheder. På denne måde bidrager borgerrådgiveren også til opfyldelse af kommunens lovbestemte vejledningsforpligtelse.

Se mere om borgerrådgiverens grundlag og kompetence i bilag 1.

### Dialog med forvaltningen

I Borgerrådgivningen forsøger vi i vidt omfang at løse sagerne i dialog med medarbejdere og ledelse i de enkelte fagcentre, da det er en lettere og mere smidig arbejdsgang for alle, og da det ofte vil give borgeren et hurtigere svar. Arbejdsformen forudsætter en god kontakt mellem borgerrådgiver og centrene, og vi møder generelt set stor velvilje fra centrene til at reagere hurtigt på borgernes henvendelser.

Det er en fremgangsmåde, Borgerrådgivningen bruger i en del sager hvert år. Når den virker, er det en hurtig og effektiv måde at hjælpe borgerne på, fordi deres sager bliver løst uden en tidskrævende formel klage via Borgerrådgivningen. Metoden er også til gavn for fagområderne, der på en hurtigere og mindre ressourcekrævende måde får mulighed for at korrigere sagsbehandlingen eller rette en misforståelse. De sager resulterer ikke i en registrering som en klage over sagsbehandlingen eller en udtalelse, men de er alligevel virksomhedsfulde indsatser til gavn for borgerne.

### Mægling og dialogmøder

De tilfælde, hvor et klageforløb har udviklet sig til en egentlig konflikt mellem en borger og kommunen, er ofte kendetegnet ved, at borgeren ikke føler sig hørt eller mødt af kommunen. I fastlåste situationer, som f.eks. meget lange klageforløb, kan det være svært at se en løsning, som både er tilfredsstillende for borgeren, og som samtidig holder sig inden for rammerne af gældende ret. I sådanne situationer kan det overvejes, om der skal noget andet til end en traditionel skriftlig klagesagsbehandling. Her kan mægling være med til at løse op for et konfliktfyldt samarbejde.

Formen for Borgerrådgivningens deltagelse i møder er ikke afgørende, det er derimod det overordnede formål at medvirke til at styrke dialogen mellem borger og kommune. Borgerrådgivningen har i 2021 forestået 1 mæglingsmøde. Derudover har vi deltaget i 6 dialogmøder, primært som observatør.

Borgerrådgivningen fulgte op på mæglingen med en kontakt til borger, som vi bad om en tilbagemelding. Borgeren oplyste, at mødet havde været en forløsning, og at borgeren oplevede at blive hørt og blive mødt med respekt. Rammerne havde været trygge, og mægler havde været opmærksom på, hvordan borger havde det. Det havde betydet, at borgeren var i stand til at fortsætte, selvom det havde været hårdt og meget personligt at deltage i mødet.

Inden mødet sluttede, blev der indgået konkrete aftaler om det videre forløb. Borgeren var efterfølgende i kontakt med Borgerrådgivningen, som herefter kontaktede fagområdet med henblik på at få afklaret eventuelle misforståelser. Sagsforløbet blev afsluttet kort herefter.

Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at mæglingen gav borgeren muligheden for at blive hørt og få lejlighed til at forklare de forhold, som havde givet problemer i forløbet. Det gav fagområdet mulighed for at forklare sagsbehandlingen og beklage de fejl, som måtte være opstået undervejs. Det gav også mulighed for at lave præcise aftaler om det fremtidige samarbejde, hvilket i den konkrete sag betød, at sagsforløbet kunne afsluttes kort tid efter mæglingen.

### Netværk af borgerrådgivere

Borgerrådgivningen er en del af et landsdækkende netværk af borgerrådgivere samt af den regionale netværksgruppe for borgerrådgivere på Sjælland.

Med finanslovsaftalen for 2021 blev det muligt for kommunerne at søge midler med henblik på at ansætte en borgerrådgiver til bl.a. at rådgive og vejlede borgerne i kontakten med kommunen og føre tilsyn med kommunens administration. For Slagelse Kommune gav det mulighed for at få bevilget midler til en opnormering af den eksisterende borgerrådgiverfunktion. Ca. 60 kommuner har nu en borgerrådgiver, og der er flere på vej.

### Undervisning

I december 2020 aftalte borgerrådgiveren og kommunens chefteam at iværksætte undervisningsforløb af ledere og medarbejdere med fokus på grundlæggende forvaltningsretlige regler.



Ledelsessekretariatet og Borgerrådgivningen har været sammen om undervisningen af medarbejdere i Center for Miljø, Plan og Teknik. Undervisningen har været gennemført over 3 dage á 3 timer. Borgerrådgivningen har desuden undervist medarbejderne i Center for Handicap og Psykiatri i 2 dage á 2 timer i februar 2022.

### Henvendelser

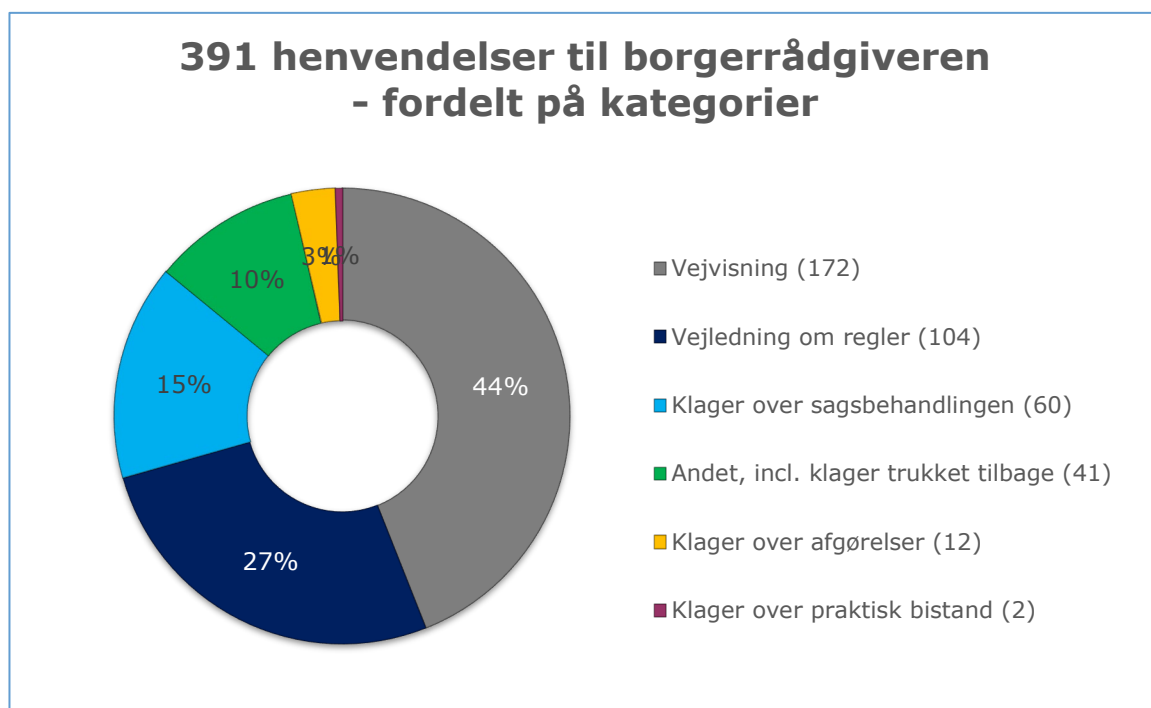
Uanset hvor mange sager borgerrådgiveren behandler i løbet af et år, vil det være et meget lille tal i forhold til de mange tusinde kontakter, der er mellem borgerne og kommunen i løbet af denne periode. Derfor kan antallet af henvendelser ikke bruges til at vurdere den generelle kvalitet i kommunens sagsbehandling. Borgerrådgiverens registreringer af de forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne, giver dog mulighed for at identificere problemområder eller tendenser i forvaltningens sagsbehandling.

### Henvendelser fordelt på kategorier

Borgerrådgiveren har i 2021 fået i alt 391 nye henvendelser fra borgere. Nogle henvendelser falder uden for borgerrådgiverens arbejdsområde og handler typisk om, at de ikke vedrører Slagelse Kommune.

Henvendelserne registreres dels i forhold til borger, emne og til det fagcenter, som henvendelsen vedrører. Hvis en borger efter en periode henvender sig om et nyt emne, vil der ske en ny registrering.

Udover borgerhenvendelserne kommer en del henvendelser fra kommunens ansatte. Det kan handle om forvaltningsretlige spørgsmål, eller det kan være drøftelser om fremtidige initiativer som følge af fejl i konkrete sager. Henvendelserne indgår ikke i statistikken, men er udover de 391 henvendelser. Alle henvendelser bruges dog i det generelle arbejde med at forbedre sagsbehandling og borgerservice.



**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 vi hjælpe med at klarlægge borgerens problem og dernæst henvise til den rette medarbejder eller afdeling. I nogle tilfælde kontakter vi afdelingen på borgerens vegne.

**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** fra en borger vil typisk blive sendt til det center, som borgeren klager over. I nogle tilfælde vil klagen ikke blive videresendt, enten fordi centret efter en henvendelse fra borgerrådsgiveren har kunnet håndtere sagen med det samme, eller fordi borgeren ikke har ønsket, at der skal gøres yderligere.

**Klager over afgørelser** angår situationer, hvor borgeren er uenig i en kommunal afgørelse. Vi yder hjælp til borgeren, hvis borgeren har brug for mere viden om at klage, og vi kan hjælpe borgeren med at formulere klagen eller anmode om genoptagelse og videresende 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 hjemmehjælp. Her vil vi kontakte den afdeling, som bistanden hører under.

**Andet** angår situationer, som ikke hovedsageligt vedrører de ovennævnte kategorier. Det kan være en borgers beskrivelse af et sagsforløb eller en klage, som borgeren senere frafalder. Det kan også angå situationer, som ikke vedrører kommunen, hvis borgerens problem hører under andre myndigheder, fx Udbetaling Danmark og Familieretshuset.

### Henvendelser fordelt på centre

Borgerne henvender sig af mange grunde til Borgerrådsgivningen. Mange henvender sig, fordi de ønsker hjælp til at finde ud af det kommunale system. Det kan være, at de er i tvivl om, hvor de skal henvende sig, hvis de har brug for hjælp til at få løst et bestemt problem. De kan også være i tvivl om, om de kan få den hjælp, som de ønsker i kommunen, eller om de skal henvende sig til en anden myndighed. Andre henvender sig for at få vejledning om deres rettigheder eller for at få hjælp til at forstå breve fra kommunen, eller fordi de ønsker hjælp til at klage over en afgørelse. En del henvender sig dog, fordi de er utilfredse med sagsbehandlingen.

Nedenfor fremgår fordelingen af de 391 henvendelser, der danner grundlag for statistikken, og der er givet eksempler på henvendelser fra borgerne.

#### Center for Børn og Unge

Borgerrådsgivningen har modtaget 78 henvendelser på området, som omfatter afdelingerne Børn og Familie (65 henvendelser), Skole (5 henvendelser) og Dagtilbud (8 henvendelser) I 2020 var der 106 henvendelser og i 2019 63 henvendelser på området.

Der er registreret 44 klager over sagsbehandlingen for hele centret. I 2020 var der 26 klager og i 2019 33 klager over sagsbehandlingen. 37 af de 44 klager i 2021 vedrører alene Afdeling for Børn og Familie. 4 klager vedrører Afdeling for Skole, og 3 klager vedrører Afdeling for Dagtilbud.

12 klager vedrører lang sagsbehandlingstid, 8 klager vedrører manglende inddragelse, 5 klager vedrører mangelfuld vejledning, 4 klager vedrører manglende opfølgning, 3 klager

vedrører aktindsigt, og 3 klager vedrører brud på undersøgelsesprincippet<sup>1</sup>. De øvrige 9 klager er enkeltstående klager<sup>2</sup> over f.eks. manglende notat eller manglende journalisering.

### Eksempel på en henvendelse:

#### **Et tilbagetrukket samtykke blev ikke håndteret korrekt**

En forælder henvendte sig til Borgerrådgivningen, fordi forælderen var utilfreds med manglende inddragelse i sagsforløbet og med en lang sagsbehandlingstid. Forælderen havde flere gange gjort Afdeling for Børn og Familie opmærksom på forhold, som ikke havde været i orden på børnenes anbringelsessteder, uden at det havde givet anledning til handling fra afdelingens side. Forælderen havde desuden trukket sit samtykke til den frivillige anbringelse tilbage flere gange, første gang i oktober 2020, men der var 10 måneder senere stadig ikke truffet afgørelse om et ændret anbringelsessted eller om hjemgivelse.

Afdeling for Børn og Familie beskrev i sit svar, at forældrens henvendelser ikke var blevet betragtet som et ønske om hjemgivelse, og at der først i maj 2021 blev truffet afgørelse om en hjemgivelsesperiode på 6 måneder. Afdelingen beklagede, at afklaringen havde taget længere tid end planlagt, da det havde været svært at finde en psykolog til at varetage opgaven.

På baggrund af fornyet henvendelse fra forælderen og som følge af sagens karakter fandt Borgerrådgivningen anledning til at iværksætte en undersøgelse af forløbet. Undersøgelsen gav anledning til at udtale kritik af sagsbehandlingstiden, som blev vurderet til at have været ud over det rimelige. Borgerrådgivningen påpegede i den forbindelse, at der ikke var dokumentation for, at afdelingen havde foretaget sagsbehandlingsskridt for at afdække, om der var behov for hjemgivelse eller ændring af anbringelsessted eller for at finde en psykolog til at udarbejde de nødvendige undersøgelser. Kritikken rettede sig også mod manglende notater i sagen og manglende reaktion på forældrens henvendelser til afdelingen.

Afdeling for Børn og Unge fik anledning til at komme med bemærkninger til undersøgelsen og gjorde opmærksom på, at kritikken vedrørte forhold, der allerede blev arbejdet med i afdelingen.

### Generelle betragtninger om henvendelser vedr. Afdeling for Børn og Familie:

Borgerrådgivningen har i 2021 modtaget et stigende antal klager over sagsbehandlingen i Afdeling for Børn og Familie. Pga. borgernes beskrivelse af sagsbehandlingen og afdelingens svar samt Borgerrådgivningens egne observationer og undersøgelser er det Borgerrådgivningens vurdering, at der har været problemer med bl.a. sagsbehandlingstiden, med at inddrage borgere i sagsforløbet og med den løbende opfølgning.

---

<sup>1</sup> Myndighederne har ansvaret for at oplyse en sag tilstrækkeligt, inden de træffer afgørelse – det er et grundlæggende princip i forvaltningsretten. Princippet kaldes oftest officialprincippet eller undersøgelsesprincippet

<sup>2</sup> Med enkeltstående klager menes, at der alene er registreret 1-2 klager over forholdet

## Borgerrådgiverens årsberetning 2021

Der er eksempler på, at der ikke svares på henvendelser inden for 10 kalenderdage, og at lovmæssige frister overskrides, f.eks. ved børnefaglige undersøgelser, efterværn og aktindsigt. Der er også eksempler på, at fastsatte sagsbehandlingstider overskrides, f.eks. ved ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste, og at notatpligten tilsidesættes, når der ikke skrives notat fra telefonsamtaler og møder. Borgerne beskriver episoder, hvor der ikke bliver ringet tilbage, når de har lagt besked. Desuden beskriver borgerne hyppigt fravær hos sagsbehandlere, aflysning af møder uden ny mødedato og mange sagsbehandlerskift.

Den samlede vurdering bygger dog på et begrænset antal klager ud fra de samlede antal kontakter, som afdelingen har med borgerne. Derfor viser klagerne ikke nødvendigvis et fuldt retvisende billede, men kan give et overblik over de tendenser, som ses på området.

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

Borgerrådgivningen har modtaget 83 henvendelser vedrørende centret, som omfatter afdelingerne Rådgivning og Udbetaling (56 henvendelser), Bibliotek og Borgerservice (27 henvendelser) samt Idræt, Fritid og Faciliteter (0 henvendelser). Antallet af henvendelser til centret er på stort set samme niveau som både i 2020 med 80 henvendelser og i 2019, hvor der var 84 henvendelser.

Der er registreret 4 klager vedr. sagsbehandlingen, hvilket er et fald i forhold til 2020, hvor der var 6 klager og i forhold til 2019, hvor der var registreret 8 klager. Der er tale om enkeltstående klager bl.a. vedrørende sagsbehandlingstiden.

### **Center for Arbejdsmarked og Integration og Ungeenheden**

Borgerrådgivningen har modtaget 50 henvendelser vedrørende Center for Arbejdsmarked og Integration (og Ungeenheden, som først fra efteråret 2021 blev en selvstændig enhed), hvilket er på samme niveau som i 2020. I 2019 var der 71 henvendelser.

Der er registreret 13 klager over sagsbehandlingen, hvilket er en stigning i forhold til 7 klager i 2020 og et fald i forhold til 2019, hvor der var 29 klager over sagsbehandlingen.

5 klager vedrører lang sagsbehandlingstid. De øvrige 8 klager er enkeltstående klager over f.eks. manglende inddragelse og brud på undersøgelsesprincippet.

#### ***Eksempel på henvendelse:***

##### **Ingen reel sagsbehandling fra efteråret 2019 til februar 2021**

Borgerrådgivningen blev kontaktet af en borger, som var utilfreds med sagsbehandlingstiden i Ungehuset (nu Ungeenheden). Borgeren oplyste, at sagsbehandler i efteråret 2019 havde sagt, at der var indhentet de oplysninger, der skulle bruges, og at sagen kunne gøres klar til at blive forelagt for rehabiliteringsteamet. Herefter hørte borgeren intet til sagsbehandleren, og det var kun pga. en socialrådgiver fra en anden myndighed, at der blev sat et møde i stand med sagsbehandleren i Ungehuset i februar 2021. På mødet blev det klart, at sagsbehandleren ikke havde arbejdet på sagen, og at den ikke var klar til at blive forelagt for rehabiliteringsteamet. Derimod oplyste

## Borgerrådsgiverens årsberetning 2021

sagsbehandler, at oplysningerne nu var blevet for gamle, og at man var nødt til at starte forfra.

På baggrund af henvendelsen fra Borgerrådgivningen beklagede Center for Arbejdsmarked og Integration, at borger havde oplevet, at sagsbehandlingen ikke havde været tilfredsstillende, og at de indgåede aftaler angiveligt ikke var blevet overholdt. Man tog dermed ikke konkret stilling til, om borger havde ret i, at sagsbehandlingstiden havde været for lang. Ud fra svaret kunne det dog udledes, at der ikke var indhentet lægelige oplysninger, således at sagen kunne forelægges rehabiliteringsteamet som aftalt, og at borger ikke havde fået besked om dette. Borgers sag blev først forelagt rehabiliteringsteamet i august 2021.

### Borgerrådsgiverens bemærkninger:

Borgerrådsgiveren læser en del klagesvar, hvor kommunens formuleringer er variationer af sætningen: "Vi beklager, at du har oplevet forløbet...". Denne type formuleringer bygger formentlig på et ønske om at vise forståelse for borgerens syn på sagen, men det er Borgerrådgivningens erfaring, at en hel del borgere finder dem respektløse, fordi de opfatter det som om, at kommunen lægger ansvaret for den dårlige oplevelse over på dem – sådan at forstå, at den enkelte borger havde en oplevelse af, hvad der skete, men at det konkret forholdt sig anderledes.

Det er ikke tilstrækkeligt at beklage en følelse eller en oplevelse. En grundig gennemgang af sagen burde i de fleste tilfælde gøre det muligt at give borgeren et tydeligt svar på, om sagsbehandlingen havde været tilfredsstillende, eller om f.eks. sagsbehandlingstiden havde været for lang.

## **Center for Miljø, Plan og Teknik**

Borgerrådgivningen har modtaget 37 henvendelser på området, hvilket er et fald i forhold til 2020, hvor der var 45 henvendelser og på niveau med 2019, hvor der var 36 henvendelser.

Der er registreret 17 klager, hvilket er på samme niveau som 2020 med 16 klager og en beskedent stigning i forhold til 2019, hvor der var registreret 13 klager.

10 klager vedrører lang sagsbehandlingstid, 3 klager vedrører mangelfuld begrundelse. De øvrige 4 klager er enkeltstående klager over f.eks. mangelfuld vejledning og forkert retsopfattelse.

### **Eksempel på henvendelse:**

#### **Manglende opfølgning fik konsekvenser for naboer**

En borger henvendte sig i oktober 2021 til Borgerrådgivningen, fordi borger var utilfreds med sagsbehandlingstiden. I 2017 gav kommunen landzonetilladelse til en virksomhed. Til tilladelsen var knyttet vilkår om genetablering af beplantningsbælter af nærmere bestemt omfang. I januar 2020 kunne kommunen ved en besigtigelse konstatere, at der endnu ikke var etableret de fastsatte beplantningsbælter. Kommunen fastslog over for en klageinstans, at man ville føre tilsyn og sikre genetableringen af en tæt afskærmende be-

## Borgerrådgiverens årsberetning 2021

plantning, således at lager m.v. ikke ville være synligt fra det åbne land. Borgeren kontaktede centret flere gange og gjorde opmærksom på, at virksomheden ikke etablerede det nævnte beplantningsbælte.

Borgerrådgivningen kontaktede centret, som i oktober 2021 svarede borger, at man ville sikre, at beplantningen blev genetableret. I januar 2022 kontaktede borgeren igen Borgerrådgivningen og gjorde opmærksom på, at beplantningen stadig ikke var udført. Den manglende beplantning havde den direkte konsekvens, at virksomhedens lager m.v. fortsat var synlig. Beplantningen var dermed mere end 4 år forsinket, og naboerne måtte forvente yderligere nogle år, inden beplantningen var vokset op og ydede den forventede afskærmning.

### Borgerrådgiverens bemærkninger:

Langsommelig sagsbehandling på områder for ikke-økonomiske ydelser kan opleves som en udhuling af borgernes retssikkerhed og kan føre til manglende tillid til kommunen. Netop fordi der på området for ikke-økonomiske ydelser, typisk ikke kan rettes op på fejl med tilbagevirkende kraft, bør forvaltningen udvise særlig omhu på området, f.eks. ved at sikre den nødvendige opfølgning i sagen, så der inden for rimelig tid kan træffes en afgørelse.

## Center for Sundhed og Ældre

Borgerrådgivningen har modtaget 40 henvendelser. I 2020 blev der registreret 38 henvendelser og i 2019 28 henvendelser.

Der er registreret 5 klager. I 2020 blev der registreret 2 klager og i 2019 4 klager. Der er tale om enkeltstående klager over f.eks. sagsbehandlingstiden og mangelfuld vejledning.

### **Eksempel på henvendelse:**

#### **Forkert tolkning af lovens betingelser for omsorgstandpleje**

Borgerrådgivningen blev kontaktet af to borgeren, som oplyste, at kommunen gav forkert vejledning om, at man skulle være pensionist for at få tilbud om omsorgstandpleje. Det fremgik tillige af kommunens hjemmeside, at det var et krav for at få omsorgstandpleje, at man var pensionist. Fejlen kunne dermed berøre mange borgere.

Borgerrådgivningen kontaktede Center for Sundhed og Ældre som ansvarlig for området. Herfra erkendte man fejlen og kommunens hjemmeside blev hurtigt rettet, således at kravet om at være pensionist blev fjernet. Center for Sundhed og Ældre oplyste, at man ville gennemgå de ansøgninger, der var kommet ind det seneste år og sikre, at de var behandlet efter gældende regler.

## Center for Handicap og Psykiatri

Borgerrådgivningen har modtaget 46 henvendelser, hvilket er en stigning i forhold til 2020, hvor der var 33 henvendelser og i forhold til 2019, hvor der var 25 henvendelser.

## Borgerrådgiverens årsberetning 2021

Der er registreret 19 klager, hvilket er en markant stigning både i forhold til 2020, hvor der blev registreret 7 klager og i forhold til 2019, hvor der var 3 klager.

9 klager vedrører lang sagsbehandlingstid, og 3 klager vedrører manglende inddragelse. De øvrige 7 klager er enkeltstående klager over f.eks. manglende partshøring og manglende koordinering.

### Eksempel på henvendelse:

#### **Overgangen fra barn til voksen forløb ikke uden problemer og mangelfuld vejledning fik økonomiske konsekvenser**

En forælder henvendte sig til Borgerrådgivningen med en klage over lang sagsbehandlingstid og mangelfuld vejledning. Forælderen barn havde i mange år været tilknyttet Afdeling for Børn og Familie. Når barnet fyldte 18 år i foråret 2021 skulle sagsbehandlingen overgå til Center for Handicap og Psykiatri. I oktober 2020 blev der holdt et overdragelsesmøde, hvor forælderen spurgte, hvordan familien skulle forholde sig til de allerede bevilgede merudgifter. På mødet fik familien oplyst, at den skulle blive ved med at afholde merudgifter, indtil der var truffet en ny afgørelse i Center for Handicap og Psykiatri. Forælderen rykkede flere gange for at svar vedrørende afholdelse af konkrete merudgifter. Det var dog først i juni 2021, at Center for Handicap og Psykiatri anmodede om lægelige oplysninger i sagen til brug for afgørelse om merudgifter og først i juli måned blev familien partshørt og fik viden om, at en del af de hidtil bevilgede merudgifter ikke blev dækket. Det havde indtil da medført en større udgift for familien.

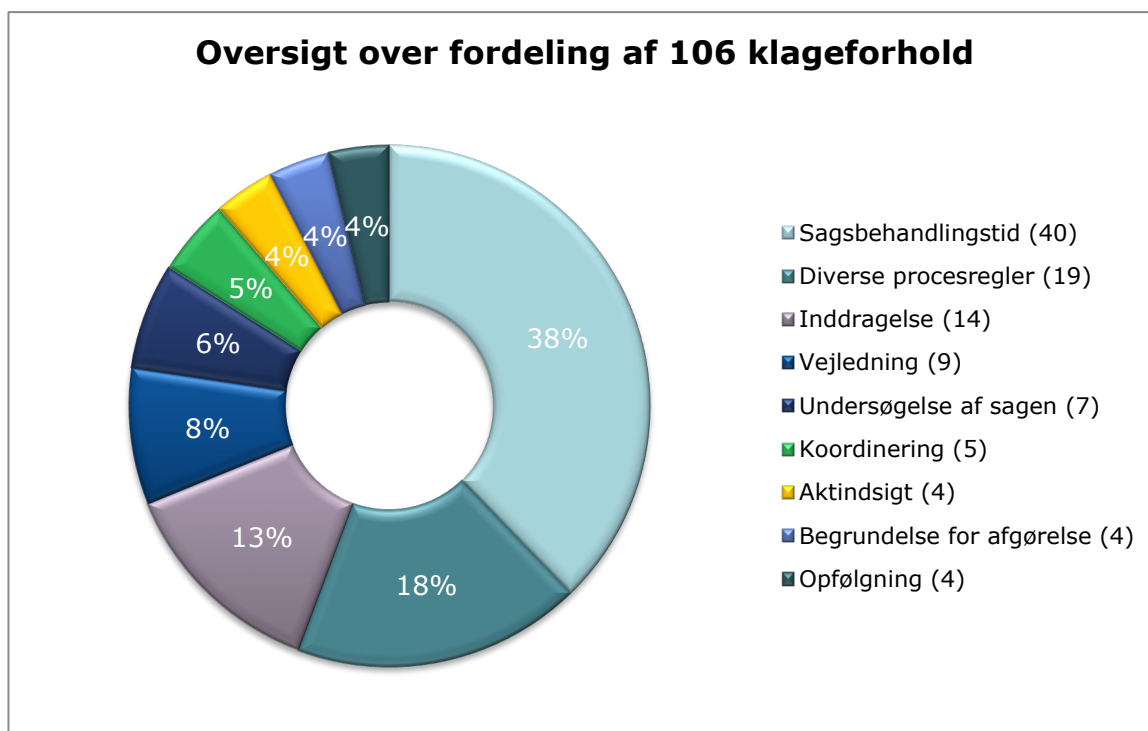
På baggrund af Borgerrådgivningens henvendelse, beklagede Center for Handicap og Psykiatri, at sagsforløbet ikke havde forløbet hensigtsmæssigt, og at der ikke var truffet afgørelse i sagen, da barnet fyldte 18 år. Centret vurderede, at vejledningen havde været mangelfuld, og at familien skulle stilles som om, at der var givet en korrekt vejledning, som familien kunne have indrettet sig efter. Centret kompenserede derfor familien for de udgifter, som familien havde haft.

### Øvrige centre og stabe

Borgerrådgivningen har modtaget i alt 18 henvendelser, der vedrørte Stab for Udvikling, Ledelse og HR, Stab for Økonomi og Digitalisering, Ungeenheden og Center for Kommunale Ejendomme. Ungeenheden er registreret særskilt fra oktober 2021. Der er registreret i alt 4 klager for de nævnte områder.

### 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 f.eks. være, at borgeren er utilfreds med både sagsbehandlingstiden og med den vejledning, som borgeren har modtaget. Det vil blive registreret som 2 klageforhold. I 2021 var der 106 klageforhold.



\* Diverse procesregler er en samlet betegnelse for de forhold, hvor der har været 1-3 klager vedr. det enkelte forhold. Det kan fx være en klage over et manglende notat i sagen, eller at der mangler en skriftlig afgørelse.

### Udviklingen i antallet af klager

Der er registreret 106 klager over sagsbehandlingen i 2021. Udviklingen fremgår af grafen nedenfor.

Det er en markant stigning i antallet klager set i forhold til 2020, hvor antallet af klager over sagsbehandlingen var 64. Som nævnt ovenfor og som konkluderet i 2020, er det nærliggende at antage, at coronapandemien og de afledte konsekvenser med restriktioner og midlertidige love havde betydning for antallet af klager. Henvendelserne til Borgerrådgivningen var i 2020 præget af, at borgerne havde brug for hjælp til at finde ud af, hvordan restriktionerne påvirkede den hjælp, som de normalt fik. Formentlig derfor registrerede Borgerrådgivningen det højeste antal henvendelser siden funktionens start, hvorimod antallet af klager var det laveste.

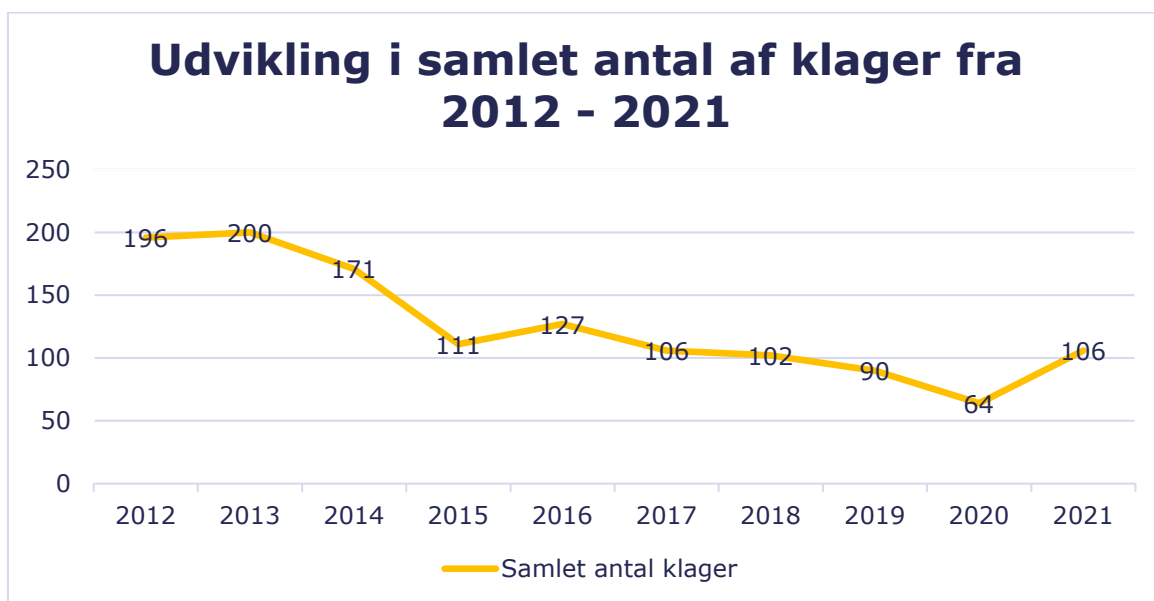
Derfor kan 2019 være relevant at inddrage for at sammenligne antallet af klager. Set i forhold til 2019 er antallet af klager over sagsbehandlingen steget med 18 procent.

### Komplekse sagsforløb har givet forvaltningen problemer

Udover en stigning i antallet af klager, tegner der sig et billede af, at forvaltningen i stigende grad har svært ved at håndtere komplekse klagesager. Det betyder, at borgerne vender tilbage til Borgerrådgivningen mange gange i samme forløb. Borgerrådgivningen kommer derved til at fungere som en slags sagsbehandler på sidelinjen. F.eks. kan nævnes, at en borger, som er registreret som 1 henvendelse til Borgerrådgivningen, har givet anledning til 58 kontakter eller sagsekspeditioner i Borgerrådgivningen i samme forløb.



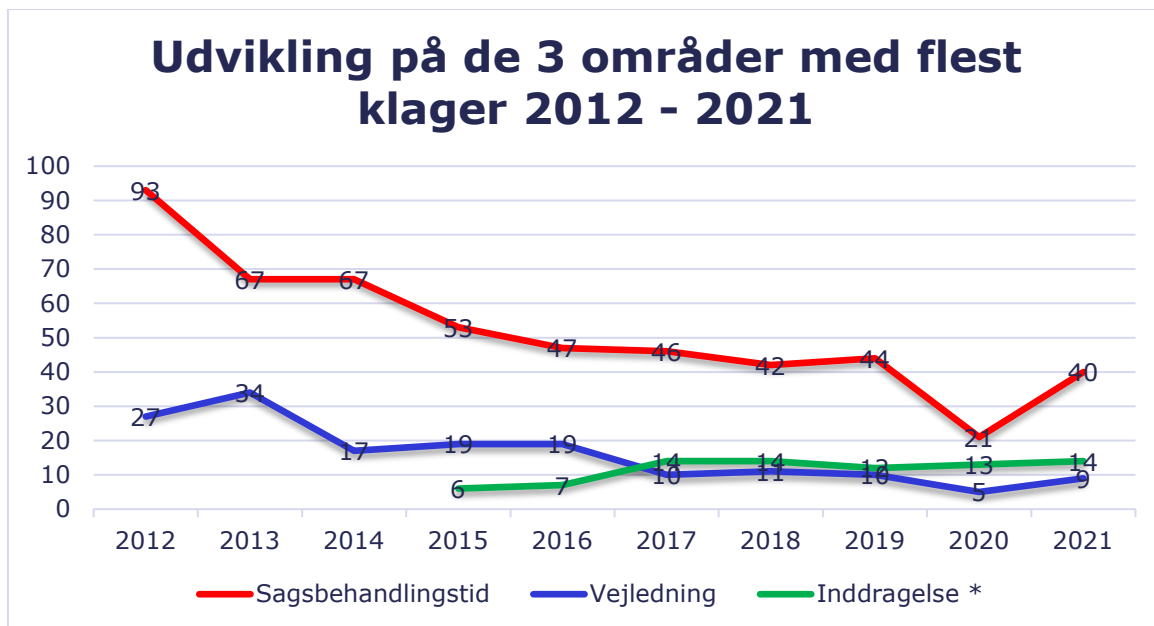
Det er u hensigtsmæssigt og skaber utilfredse borgere og et unødigt ressourceforbrug i Borgerrådgivningen. Det er forvaltningens ansvar at tage hånd om de borgere, der klager over sagsbehandlingen. F.eks. ved at bruge klagen til at rette op på fejl og sørge for, at det fremtidige samarbejde forbedres. Der har på baggrund af nævnte problemstillinger været holdt møder med flere fagområder, som vil gøre en ekstra indsats for at sikre det gode samarbejde mv.



Klagerne vedrører primært sagsbehandlingstiden, manglende inddragelse i sagen samt utilstrækkelig vejledning. For alle 3 klage typer gælder dog, at antallet ligger på niveau med antallet for 2019.

Selvom det samlede antal klager er steget, er antallet af klager over sagsbehandlingstiden på det næstlaveste niveau i 10 år. I 2012 blev der registreret 93 klager over sagsbehandlingstiden, og udviklingen har – generelt – vist en nedadgående tendens gennem årene. Se grafen på næste side.

Klager over lang sagsbehandlingstid udgør den største andel af klagerne. Dernæst er det klager fra borgerne over, at de ikke bliver inddraget i sagsforløbet samt klager over utilstrækkelig vejledning, som udgør den næststørste og tredjestørste andel af klagerne.



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

**Lang sagsbehandlingstid** omfatter både de tilfælde, hvor sagsbehandlingen trækker ud og de tilfælde, hvor forvaltningen ikke svarer på borgerens henvendelser. 40 klager ud af et samlet antal klager på 106 handler om lang sagsbehandlingstid - svarende til 38%. Til sammenligning udgjorde klager over sagsbehandlingstiden 49% af samtlige klager i 2019.

**Manglende inddragelse** omfatter de tilfælde, hvor borgerne klager over, at de ikke har haft mulighed for at medvirke ved behandlingen af deres sag, f.eks. at de ikke er blevet hørt og lyttet til, eller at deres egne oplysninger ikke er blevet brugt ved sagens behandling. Der er registreret 14 klager over manglende inddragelse. Til sammenligning var der 12 klager i 2019.

**Utilstrækkelig vejledning** omfatter de tilfælde, hvor borgerne klager over, at de ikke har fået tilstrækkelig og relevant information om deres muligheder for at få hjælp, herunder deres rettigheder og pligter. Der er registreret 9 klager over utilstrækkelig vejledning. Til sammenligning var der 10 klager i 2019.

### Ikke alle klager går til Borgerrådgivningen

Ifølge en opgørelse fra forvaltningen er der i 2021 modtaget 270 klager over sagsbehandlingen, som er gået direkte til de enkelte fagcentre.

De 270 klager over sagsbehandlingen, som er gået direkte fra borgerne til forvaltningen, indgår ikke i borgerrådgiverens statistik. Se oversigt over fordelingen af de direkte klager i bilag 2.

## Afsluttede sager

Af det samlede antal henvendelser til Borgerrådgivningen på 391 blev de 331 henvendelser afsluttet efter ét eller flere møder eller efter telefonisk eller skriftlig kontakt med borgerne.

60 henvendelser vedrørte klager over sagsbehandlingen og blev videresendt til fagcentrene til besvarelse eller drøftet som forbedringsforslag. Derudover valgte 9 borgere at trække deres klage tilbage, f.eks. fordi de havde oplevet forbedringer i samarbejdet med sagsbehandler, eller fordi de af andre grunde ikke ønskede at fastholde klagen.

Mange sager afsluttes også, uden at der bliver tale om en formel klage. Borgerrådgivningen forsøger ofte at hjælpe borgerne til en hurtig løsning af deres sag – simpelthen ved at gå i dialog med de enkelte fagområder og bede dem om at se på sagen igen i dialog med borgerne.

## Gennemgang af sager på baggrund af fælles klage

I september 2020 modtog kommunen en fælles klage fra 42 familier med kritik af kommunens sagsbehandling. Efterfølgende sendte 32 familier en fælles klage. Klagerne udsprang af familiernes kontakt med ét eller flere af følgende fagområder: Afdeling for Børn og Familie, Afdeling for Skole, Center for Handicap og Psykiatri og Center for Sundhed og Ældre. Der blev i foråret 2021 nedsat en arbejdsgruppe med det formål at afdække eventuelle sagsbehandlingsfejl i 7 sager, som blev udvalgt i dialog med repræsentanter fra de 42 familier. Målet med arbejdet var desuden at identificere læringspunkter og kvalitets sikre sagsbehandlingen. Borgerrådgivningen deltog i arbejdet.

Arbejdsgruppen identificerede følgende læringspunkter:

### **Svartider**

Det var et gennemgående problem i flere af sagerne, at der ikke blev svaret på henvendelser inden for 10 dage, som er kommunens offentliggjorte svarfrist.

### **Sagsbehandlingstid**

Det kunne konstateres, at der i flere af sagerne havde været en lang sagsbehandlingstid i forbindelse med ansøgning om hjælp. En enkelt sag om merudgifter tog 9 måneder, uden at der var noget i sagen, som kunne godtgøre en så lang sagsbehandlingstid. Desuden blev mange klager først besvaret mange uger efter modtagelsen.

### **Forventningsafstemning**

Det kunne konstateres, at der ofte ikke var sat en tidsramme for en tilbagemelding eller opfølgning i sagen.

### **Overgang fra barn til voksen**

Det kunne konstateres, at overgangen fra barn til voksen ikke fungerede i praksis. Der var ikke lavet klare aftaler for, hvilket fagområde, der skulle stå for at få udført de opgaver, der skulle løses i forbindelse med, at den unge fyldte 18 år. Selvom der blev holdt overdragelsesmøder 6 måneder før den unge fyldte 18 år, blev de fornødne afgørelser ikke truffet, når den unge fyldte 18 år.

### **Koordinering**

I flere af sagerne manglede den fornødne koordinering mellem fagområderne, og i 2 af sagerne blev borgeren selv sendt rundt mellem fagområderne.

### **Afgørelser**

## Borgerrådgiverens årsberetning 2021

I flere af sagerne var begrundelserne ikke fyldestgørende, og der manglede henvisning til lovgrundlag

### **Notat- og journaliseringspligt**

I sagerne var der steder, hvor man ikke kunne se, om der manglede svar, eller om svaret manglede at blive journaliseret. I en enkelt sag var mailkorrespondance mellem borger og forvaltning ikke journaliseret.

### **Korrespondance mellem forvaltning og borgere foregik via e-mail eller SMS**

Det kunne konstateres, at der blev kommunikeret via almindelig e-mail med borgerne, selvom e-mails er en usikker kommunikationsform, og selvom der skal skrives til borgerne via digital post. Det kunne også konstateres, at der var sendt SMS fra sagsbehandlere til borger.

### **Sagsbehandlerskift**

Det kunne konstateres, at borgerne sjældent modtog besked om sagsbehandlerskift.

Arbejdsgruppen kom på baggrund af sin gennemgang af de udvalgte sager med forslag til forbedringer. Der kan læses mere om notatet fra arbejdsgruppen, som blev forelagt for Børne- og Ungeudvalget den 6. december 2021. <https://dagsordener.sla-gelse.dk/vis?id=feb97640-068b-4cc1-aa80-b60b628299e0>

## Opmærksomhedspunkter

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

### **Det er myndighedens pligt at sikre en rimelig sagsbehandlingstid**

Antallet af klager over sagsbehandlingstiden har gennem årene generelt set været faldende; fra 93 klager i 2012 til 40 klager i 2021. Corona-året 2020 havde dog det laveste antal klager over sagsbehandlingstiden med kun 21 klager.

Det faldende antal klager over sagsbehandlingstiden kan tages som et udtryk for, at de initiativer, som forvaltningen har iværksat, har haft en positiv effekt. Sagsbehandlingstiden er dog samtidig det område, som genererer flest klager. Borgernes utilfredshed med sagsbehandlingstiden har flere årsager. I nogle tilfælde tager det simpelthen for lang tid at få en afklaring eller at få iværksat initiativer til at hjælpe borgeren. I andre tilfælde er kommunikationen fra sagsbehandler til borger om forventet sagsbehandlingstid eller forsinkelser utilstrækkelig.

Sagsbehandlingstiden er en udfordring for mange offentlige myndigheder. En uventet stigning i sagsantal, strukturændringer og meget andet kan bidrage til, at sagsbehandlingstiden generelt bliver meget lang. Det ændrer dog ikke på, at det er myndighedens pligt at indrette sagsbehandlingen på en måde, så sagerne kan behandles inden for rimelig tid.

Der kan være saglige grunde til, at en sag trækker ud, f.eks. kan sagen være mere kompliceret end først antaget. Der er dog ingen saglig grund til ikke at orientere borgeren om status i sagen og om forsinkelser.

### Kompetencer, kultur og ressourcer

Når man taler om **kompetencer**, sondres der mellem personlige og faglige kompetencer. De personlige kompetencer er bestemt af grundlæggende menneskelige egenskaber, holdninger og erfaringer, og de har indflydelse på, hvordan man tackler og udfører arbejdsopgaver i forskellige sammenhænge. Faglige kompetencer har man f.eks. gennem uddannelse, tidligere jobs og praktisk erfaring i øvrigt.

Som offentlig ansat er det ikke tilstrækkeligt at være fagligt kompetent inden for sin uddannelsesmæssige baggrund. De forvaltningsretlige principper er centrale for en fælles forståelse af offentlig myndighedsudøvelse. Det gælder for alle medarbejdere i kommunen, både når der træffes afgørelser, og når der udføres praktisk virksomhed. Det er nødvendigt at kende og kunne anvende grundlæggende forvaltningsretlige regler. Det går ud over borgernes retssikkerhed, hvis man ikke har styr på reglerne.

De forvaltningsretlige principper handler om åbenhed, gennemsigtighed, saglighed, proportionalitet, inddragelse, ansvar for oplysningsgrundlag mv. Principperne handler om borgernes rettigheder, men har også til formål at sikre korrekte afgørelser. Principperne er omsat til mange konkrete regler, f.eks. regler om partshøring, aktindsigt, notatpligt, tavshedspligt og forbud mod forskelsbehandling.

Uanset om det administrative arbejde udføres i stabsfunktioner, i borgerservice, på velfærdsområder eller i miljø- og teknikområderne, har de ansatte pligt til at arbejde ud fra den samme grundlæggende myndighedsramme.

Som offentligt ansat kan man havne i situationer, hvor forskellige værdier og love kolliderer med hinanden. Hvordan kan man f.eks. balancere retssikkerhed og effektivitet på passende vis, når sagsbehandlingen skal foregå både hurtigt og korrekt? I en god **forvaltningskultur** vil der være en bevidsthed om, hvad det betyder at være en offentlig myndighed, og hvilket ansvar det indebærer. Dermed vil det være lettere at agere i vanskelige situationer, således at borgerne behandles med respekt, selvom der er travlt. Det er en ledelsesmæssig opgave at arbejde med den gode forvaltningskultur, men den enkelte medarbejder har også et ansvar for at kommunikere på en ordentlig og respektfuld måde.

God forvaltningsskik er – både historisk og aktuelt – et kernebegreb i vores forvaltningskultur. God forvaltningsskik er normer og principper for, hvordan myndighederne bør opføre sig i forhold til borgerne. Det betyder, at myndigheder bl.a. skal optræde venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning. Principperne for god forvaltningsskik gælder ved siden af de krav, der følger af lovgivningen. En lang række forhold kan generelt og konkret påvirke tilliden mellem borger og forvaltning. Det gælder f.eks. den måde, som myndigheden optræder på, den måde sagsbehandlingen bliver tilrettelagt på, og den måde en myndighed reagerer på, når den bliver opmærksom på fejl og forsømmelser.

Det øger tilliden til forvaltningen, at en myndighed eksempelvis svarer åbent og imødekommende på borgerens henvendelser eller ringer tilbage, hvis borgeren har fået et løfte om at blive kontaktet.

## Borgerrådgiverens årsberetning 2021

Inden for økonomi defineres en **ressource** som en tjeneste eller et andet aktiv, der bruges til at fremstille goder, der imødekommer menneskelige behov og ønsker. Økonomiske ressourcer kan være arbejdskraft, arbejdsredskaber (f.eks. IT-systemer) og lokaler.

**Den rette balance mellem kompetence, kultur og ressourcer er afgørende** for at kunne leve op til borgernes forventninger, lovgivningen krav og en effektiv forvaltning. Sagt på en anden måde: Det nytter ikke, at den gode forvaltningskultur er til stede, og at medarbejderne har de nødvendige kompetencer, hvis de er for få til reelt at kunne varetage opgaverne. Det nytter heller ikke at have de nødvendige kompetencer og de nødvendige ressourcer, hvis forvaltningskulturen gør, at borgerne ikke bliver behandlet med respekt. Og endeligt nytter det ikke at have de nødvendige ressourcer og den gode forvaltningskultur, hvis de nødvendige kompetencer til at varetage opgaven ikke er til stede.

## Opsamling og konklusion

Med 391 henvendelser i 2021 ligger antallet af henvendelser på det næsthøjeste niveau siden borgerrådgiverfunktionens start i 2012. 106 klager markerer et stigende antal klager set over de seneste 3 år, men fortsat langt under de 200 klager, som Borgerrådgivningen registrerede i 2013.

### *Hvordan er status?*

Det er min konklusion ud fra en samlet vurdering af borgernes henvendelser, forvaltningens svar på klager samt den løbende dialog med forvaltningen, at kommunen på nogle specifikke områder ikke lever op til god forvaltningsskik, lovgivningens krav og de vedtagne servicemål for borgerkontakt.

Selvom det samlede antal klager er steget, er antallet af klager over sagsbehandlingstiden på det næstlaveste niveau i 10 år. I 2012 blev der registreret 93 klager over sagsbehandlingstiden, og udviklingen har generelt vist en nedadgående tendens gennem årene. Det kan være udtryk for, 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 er ikke tilfredsstillende og kan tyde på, at der ikke har været det fornødne fokus på andre sagsbehandlingsområder.

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, at de ikke bliver lyttet til og inddraget i deres egen sag
- oplever, at de ikke får information om deres rettigheder og pligter

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.

Sagsbehandlingstiden har gennem årene været et problemfelt for forvaltningen. Men når borgerne henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi de er utilfredse med, at sagen trækker ud, kan det vise sig at dække over andre fejl i sagsbehandlingen. Det kan f.eks. være, at der ikke er lavet et notat fra et møde, at indkomne breve ikke er journaliseret, eller at man

## Borgerrådgiverens årsberetning 2021

ikke kender forskel på en partshøring og en afgørelse – kort sagt at man mangler tilstrækkelig viden om grundlæggende forvaltningsretlige regler. Alt dette er fejl i sig selv og kan føre til en forkert afgørelse, men det kan også være med til at forsinke sagsbehandlingstiden. Hvis en sagsbehandler ikke får skrevet notater fra samtaler med borger, vil det gøre det svært for en ny sagsbehandler at sætte sig hurtigt ind i sagen. Det kan også betyde, at den nye sagsbehandler skal bruge tid på at indhente oplysninger, som borgeren allerede har givet. Fejl i sagsbehandlingen forsinker forløbet og kan have store konsekvenser – også økonomiske - for både borgerne og for kommunen.

Hvis kommunen skal kunne leve op til de forventninger, der stilles fra borgere og kontrolinstanser m.fl., betyder det, at der overalt i forvaltningen skal være en bevidsthed om, hvad det betyder at være en offentlig myndighed, og hvilket ansvar det indebærer.

Jeg er også bevidst om, at min anbefaling fra 2020 om, at de enkelte fagområder systematisk undersøger og vurderer niveauet for de forvaltningsretlige kompetencer, kræver en indsats, som løber over mere end et år. En prioriteret indsats med at sikre, at de ansatte har tilstrækkelig viden om og kompetencer til at anvende grundlæggende forvaltningsretlige regler, er en løbende proces.

Som man også kan læse under opfølgning på anbefalingerne fra 2020 bliver der iværksat initiativer til at forbedre sagsbehandlingen og servicen – og det skal anerkendes, fordi initiativerne medvirker til at forbedre servicen og effektivisere indsatsen over for borgerne.

### Opfølgning på anbefalinger fra 2020

I årsberetningen fra 2020 anbefalede jeg følgende:

- ***At det ledelsesmæssigt sikres, at de ansatte har tilstrækkelig viden om og kompetencer til at anvende grundlæggende forvaltningsretlige regler.***
- ***At forvaltningen i komplekse sagsforløb prioriterer at skabe overblik og inddrage borgeren, hvis der er tegn på, at samarbejdet ikke fungerer.***
- ***At forvaltningen fortsætter sin indsats vedrørende sagsbehandlingstiden og kommunikationen med borgerne på dette område.***

Jeg bad i februar 2022 fagcentrene om en oversigt over de initiativer, der var iværksat for at forbedre sagsbehandlingen/servicen i 2021 – både ud fra mine anbefalinger og andre forbedringsinitiativer. Det gav anledning til følgende tilbagemeldinger:

**Afdeling for Skole** oplyste, at man i 2021 iværksatte følgende initiativer til forebyggelse samt forbedring af sagsbehandlingen:

- To pædagogiske inklusionsvejledere fra PUI er blevet uddannet til antimobbekonsulenter gennem Dansk Center for Undervisningsmiljø. Antimobbekonsulenterne skal rådgive og sparre med skoleledelse, ressourcepersoner og lærere lokalt om mobning/undervisningsmiljø og de regler, der eksisterer på området. Desuden skal de indgå i håndtering af evt. klagesager.
- Afdelingen har i langt højere grad hurtigere og mere direkte kontakt til borgere. I nogle tilfælde foretages en hurtig telefonopringning, men oftest vælges det at in-

## Borgerrådgiverens årsberetning 2021

vitere borgeren til et dialogmøde. Desuden er der i PUI/PPR blevet ansat en pædagogisk-psykologisk sagsbehandler, der tager hånd om alle henvendelser inden for det specialpædagogiske område – som regel samme dag, senest dagen efter.

- Afdelingen er opmærksom på, at de decentrale ledere skal have tilstrækkelig viden om og kompetencer til at anvende grundlæggende forvaltningsretlige regler. Det har ikke været muligt at afholde et temamøde omkring grundlæggende forvaltningsretlige regler i 2021, men afdelingen håber at tage fat i det i 2022.

**Kultur, Fritid og Idræt** oplyste, at man bakkede op om borgerrådgiverens anbefaling om sikring af tilstrækkelig viden om og kompetencer til at anvende grundlæggende forvaltningsretlige regler. Afdelingen ser et potentiale i videreuddannelse og/eller opdatering på området.

Afdelingen arbejder på én indgang til arrangementer (arrangørguide) samt på løbende optimering af systemet WinKAS som en fælles indgang og platform for relevant viden til foreningslivet, frivillige, selvorganiseret idræt mv. Dette ligeledes til optimering af intern sagsbehandling eksempelvis nem adgang til foreningsoplysninger, regnskaber og bilag mv.

**Center for Arbejdsmarked og Integration** oplyste følgende:

- Klagedrevet Innovation

Centret arbejder fortsat med Klagedreven Innovation, hvor fokus er rettet mod en dialogbaseret klagebehandling. Ledere indgår også i dialog med borgere, og alle indsatser har sigte på at møde borgeren i øjenhøjde. Dialogen har til formål at forstå situationen og aftale løsningen. Der er tale om en struktureret proces.

- Borgerundersøgelse

Centret har iværksat en løbende og systematisk temperaturmåling på borgernes oplevelse af samarbejdet med jobcentret ud fra, om de oplever en værdi af samarbejdet, konkret udmøntet i fem indikatorer, hvor det helt afgørende er, at borgeren oplever samarbejdet med jobcentret som meningsfuldt. Grundantagelsen er, at borgerne vil vurdere samarbejdet som meningsfuldt, hvis de desuden oplever at:

- Samtalen udvider handlemulighederne (empowerment)
- Jobcentermedarbejderen tror på borgeren (ressourcefokus)
- Samtalen bringer borgeren tættere på et arbejde (progression)
- Samtalen afvikles sobert og ordentligt (værdighed)

Første måling gennemføres i uge 6 og 8, 2022.

- Værdiarbejde

Centret har iværksat et værdiarbejde ift. hvordan borgerne mødes. Der arbejdes med at udfolde og operationalisere tre grundlæggende forudsætninger for en meningsfuld indsats for borgerne, med afsæt i at borgeren skal virke, rådgiveren skal virke og indsatsen skal virke. Værdiprocessen og udfoldelsen heraf løber i 1. halvår 2022 med forskellige implementeringsgreb, som centret aktuelt er ved at identificere.

**Rådgivning og Udbetaling** oplyste følgende:

- Afdelingen har i 2021 implementeret flere nye IT-systemer, som på sigt skal hjælpe med at gøre sagsbehandlingen mere digital, mere lovmedholdelig og enkel for borgerne. Det er bl.a. KY (kommunernes ydelsessystem) som håndterer ansøgninger om enkeltydelser og kontanthjælpsudbetalinger mv. Der har derfor været et stort fokus på at sikre driften og aftale nye arbejdsgange, så borgernes



## Borgerrådsgiverens årsberetning 2021

ydelser fortsat kan udbetales korrekt og til tiden. Men som flere af de nye systemer som tages i brug for tiden, herunder e-Doc, så er de ikke færdigudviklet, når de implementeres. Året 2021 har derfor været koncentreret om IT-driften og sikring af korrekt sagsbehandling i de nye systemer.

- Afdelingen arbejder kontinuerligt med, at borgernes retssikkerhed overholdes, og at man besidder de rette kompetencer i afdelingen.
- Afgørelser fra Ankestyrelsen gennemgås på fagmøder, ligesom anden relevant viden deles både mundtligt og skriftligt.
- På trods af, at ansøgningsprocessen til økonomiske ydelser bliver mere og mere digitaliseret, så tilbyder afdelingen gerne personlige møder fra dag til dag til de borgere, som har det svært med det digitale.
- Da afdelingen har lagt alle ressourcer i implementering af nye systemer, er der ikke igangsat nye initiativer i 2021, men afdelingen har fortsat det gode arbejde med borgerrådsgiverens anbefalinger i årsberetningen for 2020. Afdelingen oplever heldigvis heller ikke at få mange henvendelser, hvor borgerne er utilfredse med sagsbehandlingen eller sagsbehandlingstiden.

**Center for Handicap og Psykiatri** oplyste, at man havde iværksat en ny og innovativ dialogbaseret klagesagsbehandling samt en tilbagevendende årlig undervisning i forvaltningsretten for sagsbehandlerne.

Samlet set giver de modtagne tilbagemeldinger et overblik over mange gode initiativer til at forbedre sagsbehandling og borgerservice, men de viser også, at driften må prioriteres.

En del fagområder har ikke meldt tilbage om initiativer, og det efterlader det indtryk, at der fortsat er behov for at arbejde med initiativer, der styrker de forvaltningsretlige kompetencer.

## Whistleblowerfunktionen

Efter en 1-årig forsøgsperiode med en whistleblowerfunktion i Slagelse Kommune, besluttede Økonomiudvalget i 2018, at funktionen skulle gøres permanent. Whistleblowerfunktionen har indgået som en del af borgerrådsgiverens opgaver.

Der er i 2021 modtaget i alt 5 indberetninger til whistleblowerordningen i perioden fra 1. januar til 16. december 2021. 1 indberetning blev henlagt. 4 indberetninger gav ikke anledning til yderligere undersøgelse i whistleblowerordningen, men blev videresendt og behandlet yderligere i andet regi i kommunen.

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

## Klager modtaget direkte i forvaltningen

Byrådet har ønsket en opgørelse af antallet af klager, der går direkte til forvaltningen og dermed uden om Borgerrådsgivningen. Opgørelsen findes i bilag 2.

## Borgerrådgiverens årsberetning 2021

Hvis en borger henvender sig til kommunen – det kan være fordi borgeren ikke er tilfreds med kommunen, eller fordi borgeren ønsker at gøre opmærksom på sin holdning til et spørgsmål - kan borgeren henvende sig flere steder. Der kan ikke stilles krav om, at klager skal sendes direkte til borgerrådgiveren, og borgeren kan derfor også henvende sig til ledelsen i et fagcenter eller til borgmesteren.

Klager over afgørelser er typisk en del af det almindelige klagesystem, hvor klagen går videre til en lovmæssig klageinstans. Borgerrådgiveren er ikke tillagt kompetence til at behandle klager over afgørelser, som kan påklages til en klageinstans, men vil kunne tilbyde borgeren bistand med at udforme klagen.

Klager over sagsbehandlingen kunne være gået til borgerrådgiveren i stedet for direkte til de enkelte fagcentre. Ifølge opgørelsen har forvaltningen i 2021 modtaget 270 klager. Til sammenligning har Borgerrådgivningen behandlet 106 klager.

## Bilag 1 – Borgerråd giverens opgaver og kompetence

### Grundlaget for borgerråd giveren

Økonomiudvalget i Slagelse Kommune traf den 21. marts 2011 beslutning om oprettelse af en borgerråd giverfunktion, og borgerråd giverfunktionen startede den 1. januar 2012.

Den 30. januar 2012 godkendte byrådet i Slagelse Kommune en vedtægt for borgerråd giveren. Vedtægten danner grundlaget for borgerråd giverens arbejde og beskriver formålet med borgerråd giveren og borgerråd giverens opgaver og kompetence.

I juni 2015 blev funktionen ændret organisatorisk, således at borgerråd giverfunktionen er etableret som en uafhængig enhed, jf. kommunestyrelseslovens § 65 e. Borgerråd giveren er dermed forankret direkte under Byrådet og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning.

### Opgaver og kompetence

Borgerråd giverens grundlæggende opgave er at behandle klager over Slagelse Kommunes sagsbehandling, borgerbetjening og udførelse af praktiske opgaver. Endvidere hjælper borgerråd giveren med at finde vej i den kommunale administration og yder vejledning og bistand i klagesystemet samt hjælp til forståelse af afgørelser mv.

Udgangspunktet for borgerråd giverens sagsbehandling er dialog. Eventuelle uoverensstemmelser mellem forvaltningen og en borger skal søges løst af det relevante center, før borgerråd giveren behandler en klage.

Borgerråd giveren kan ikke behandle klager over kommunens afgørelser eller klager over kommunens personale- og ansættelsesforhold. Borgerråd giveren 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. Borgerråd giveren 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 borgerråd giveren vælge at lave en nærmere undersøgelse af sagen.

Borgerråd giveren kan udtale kritik af mangelfuld eller forkert sagsbehandling mv. Derudover har borgerråd giveren mulighed for at henstille eller komme med anbefalinger til, hvordan sagsbehandlingen kan forbedres.

I 2018 fik borgerråd giveren til opgave - som led i whistleblowerfunktionen - at modtage, undersøge og videregive oplysninger modtaget fra kommunens ansatte samt kommunale leverandører om grove fejl eller forsømmelser hos kommunens ansatte eller kommunale leverandører. Fra december 2021 varetages whistleblowerordningen på anden vis.

**Bilag 2 – Opgørelse af klager modtaget i forvaltningen**

<i>Centre</i>	<i>Klager over sagsbehandling</i>	<i>Klager over afgørelser</i>
<i>Børn og Familie</i>	<b>73</b> (50)	<b>76</b> (75)
<i>Handicap og Psykiatri</i>	<b>42</b> (21)	<b>15</b> (22)
<i>Sundhed og Ældre</i>	<b>5</b> (6)	<b>35</b> (20)
<i>Kultur, Fritid og Borgerservice</i>	<b>10</b> (9)	<b>100</b> (147)
<i>Arbejdsmarked og Integration</i>	<b>69</b> (59)	<b>70</b> (53)
<i>Miljø, Plan og Teknik</i>	<b>70</b> (84)	<b>100</b> (43)
<i>Ledelse, HR og Udvikling</i>	<b>1</b> (2)	<b>0</b> (0)
<i>Økonomi og Digitalisering</i>	<b>0</b> (0)	<b>0</b> (0)
<i>Kommunale ejendomme</i>	<b>0</b> (0)	<b>0</b> (0)
<i>I alt i 2021 (2020)</i>	<b>270</b> (231)	<b>396</b> (360)

Tallene i parentes angiver de oplyste tal for 2020.