

2016-2017

Borgerrådsgiverens beretning

2016-2017



Albertslund Kommune



Indholdsfortegnelse

Borgerrådgiverens forord.....	3
1. Fakta om Albertslund Kommunes borgerrådgiverfunktion.....	4
1.1. Rammer for borgerrådgiverfunktionen	4
1.2. Normering og træffetider	4
2. Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden.....	5
2.1. Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren	5
2.2. Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser	5
2.3. Borgerrådgiverens deltagelse i administrationens projekter og samarbejde i øvrigt	6
2.4. Eksterne samarbejder mv i beretningsperioden	6
3. Statistik på baggrund af henvendelser	8
3.1. Indledende om statistikken	8
3.2. Registreringspraksis	8
3.3. Henvendelser som ikke er egentlige klager over sagsbehandlingen (andre henvendelser)	8
3.4. Klager over sagsbehandlingen med videre	9
3.5. Fordeling af konkrete sager i de enkelte afdelinger	9
3.6. Hvordan er klagerne håndteret ved borgerrådgiveren	10
3.7. Hvad klages der over til borgerrådgiveren	11
3.7.1. Om afgørelser – hjemmelsspørgsmål.....	12
3.7.2. Om forvaltningsloven og retsgrundsætninger	13
3.7.3. Om god forvaltningsskik.....	13
3.7.4. Effekten af borgerrådgiverens arbejde	14
4. anbefalinger og forslag.....	15
4.1. Opfølgning fra sidste beretnings anbefalinger	15
4.2. Denne beretnings anbefalinger	15
5. Indsatsområder for borgerrådgiveren det kommende år	18

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 nærmere arbejde som borgerrådgiver i den forgangne periode, med et overblik over de henvendelser fra borgere jeg har behandlet, samt 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 Albertslund 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 Glostrup, 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 glad for i efteråret 2017 at få muligheden for og opbakning til, at forestå et grundkursus for alle rådhussansatte om den kommunale ramme og den gode sagsbehandling. Rigtig mange medarbejdere har på baggrund af deres uddannelser og efteruddannelser viden om forvaltningsret. Erfaringen er imidlertid, at det for alle medarbejdere gælder, 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 Albertslund Kommunes borgerrådgiverfunktion

1.1. Rammer for borgerrådgiverfunktionen

De nærmere regler for borgerrådgiverens virke fremgår af kommunalbestyrelsens beslutning af 9. december 2014, hvor der blev truffet beslutning om, at etablere et samarbejde med Glostrup 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.

I december 2016 blev der på baggrund af det oprindelige beslutningsgrundlag gennemført en evaluering af borgerrådgiverfunktionen i Albertslund Kommune. Evalueringen blev behandlet af kommunalbestyrelsen på mødet den 7. februar 2017. Samtidig blev det besluttet at permanentgøre stillingen som borgerrådgiver i Albertslund Kommune.

1.2. Normering og træffetider

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

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

2. Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden

Den forgangne 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 også, at der blandt borgerne er kendskab til, at Albertslund Kommune har en borgerrådgiver. Kendskabet til borgerrådgiveren er dog fortsat et område, jeg har fokus på, det er vigtigt at sikre et bredt kendskab til funktionen blandt alle kommunens borgere. I efteråret er jeg via Social- & Familieafdelingen inviteret til et møde med Handicaprådet.

2.1. Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren

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

Det er mit indtryk gennem mine møder med borgerne, at deres kendskab til funktionen skabes via hjemmesiden, men også går via 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 afdelingen. 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 afdelingen skal tage stilling til. Jeg beder afdelingen 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 afdelingen. Det er aftalt med direktion og afdelingschefer, at min direkte indgang til afdelingerne er til afdelingscheferne, 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 afdelingen. 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 den pågældende afdeling 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.

Afklaring af min rolle i forhold til medarbejderne blev nævnt i evalueringen, hvorfor jeg har et øget fremadrettet fokus på dette.

2.3. Borgerrådgiverens deltagelse i administrationens projekter og samarbejde i øvrigt

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

Eksempelvis har jeg i en forgangne periode understøttet Borger- og Ydelsescenteret i deres sagsbehandling og den skriftlige kommunikation til borgere i sager om ansøgning om bolig. Afgørelser i sager om boliganvisning efter almenboligloven 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 ansøgningskemaer og breve er blevet gennemgået. Dette arbejde har fundet sted i forbindelse med og forlængelse af de kursusforløb, medarbejderne har modtaget i kursus i skriftlig kommunikation til borgerne. Centerets fokus på kvaliteten i sagsbehandlingen kan allerede nu ses i de henvendelser, jeg modtager om boliganvisning.

Ud over dette konkrete projekt, har jeg undervist såvel skolernes administrative personale og skoleledelser i sagsbehandlingsregler under overskriften "skolen som myndighed".

Jeg har tillige fulgt arbejdet med genopretning af sagsbehandlingen i Social- & Familieafdelingen, konkret Familieafsnittet, gennem møder med afdelingschef og i personalegrupper.

Jeg deltager tillige i kvartalsmæssige møder med kommunens øvrige jurister, hvor der foregår gensidig erfaringsudveksling og opdatering på de forvaltningsretlige områder.

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 halvårslige 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 interessenter 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 konkret 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 jeg eksempelvis alene henviser til rette enhed eller myndighed. Jeg har haft flere henvendelser af denne type i år, hvor jeg ikke har detailregisteret henvendelsen i statistikmodulet.

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

De sager, som nævnes nedenfor i anonymiseret form, er alle afsluttede og administrationen har handlet eller 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 49 sager i kategorien *andre henvendelser*. I sidste beretningsperiode havde jeg registreret 54 henvendelser.

Sag nr. 5: En borger kontaktede mig, da han ønskede vejledning i forbindelse med, at han ikke hørte fra Social & Familieafdelingen efter hans sag var blevet hjemvist fra Ankestyrelsen til afdelingens fornyede behandling. Jeg vejledte om de generelle principper for sagsbehandlingstider, og rådede borgeren til at kontakte afdelingen på ny. Borger modtog kort efter en ny afgørelse.

Sag nr. 31: En borger kontaktede mig, da hun forgæves havde forsøgt at få vejledning om muligheder for orlov til at passe sit barn i hjemmet. Barnet havde brækket benet og kunne ikke være i institution. Jeg vejledte om mulighederne for hjælp via dagpengeloven § 26 og henviste borger til at kontakte arbejdsgiver og Udbetaling Danmark.

3.4. Klager over sagsbehandlingen med videre

Antallet af oprettede klager (klagepunkter) over sagsbehandlingen er 89, fordelt på 67 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 i de enkelte afdelinger

Nedenfor følger en oversigt over, hvilke afdelinger jeg har behandlet sager over i perioden. For oversigtens skyld fremgår fordelingen af *andre henvendelser* tillige.

Afdeling	Andre henvendelser	Klager		Klager i alt	Klager & henvendelser i alt
		Hovedsager	Følgesager		
Borger og Arbejdsmarked	14	34	6	40	54
By, Kultur og Fritid	1				1
Miljø og Teknik		2	1	3	3
Dagtilbud	1		1	1	2
Skoler og Uddannelse	1	1	3	4	5

Social & Familie	19	18	11	29	48
Sundhed, Pleje & Omsorg	3	1		1	4
Ikke Albertslund Kommune	7	5		5	12
Udbetaling Danmark	3	6		6	9
Hovedtotal	49	67	22	89	138

Antallet af henvendelser og klager og fordelingen på afdelinger skal ses i forhold til kommunens opgaver. De afdelinger, 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 afdelingsområder, henset til afdelingernes opgaver. Kendskabet til borgerrådgiveren har også en afsmittende effekt på antallet af henvendelser. Fordelingen mellem afdelingerne er sammenlignelige fra sidste år.

Sammenligner man antallet af henvendelser modtaget sidste år, havde jeg her registreret 99 klager og 54 andre henvendelser. Tallene er derfor lidt mindre i år. Jeg gør dog opmærksom på, at jeg i perioden har behandlet flere henvendelser, som ikke bliver registreret, jf. ovenfor i forhold til om henvendelserne giver anledning til egentlig sagsbehandling.

3.6. Hvordan er klagerne håndteret ved borgerrådgiveren

Afdeling	Afviste klager	Behandlede klager		Hovedtotal
		Hjælp til klageprocessen	Styrket dialog	
Borger og Arbejdsmarked	6	32	2	40
Dagtilbud		1		1
Ikke Albertslund Kommune	3	1	1	5
Miljø og Teknik	1	2		3
Skoler og Uddannelse		4		4
Social & Familie	2	27		29
Sundhed, Pleje & Omsorg	1			1
Udbetaling Danmark	1	5		6
Hovedtotal	14	72	3	89

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

Behandlede klager drejer sig primært om de sager, hvor jeg har ydet *hjælp til klageprocessen*, som dækker over de situationer, hvor jeg aktivt har hjulpet sagen videre. Det sker hovedsagelig ved at formulere og formidle borgerens klage til den relevante afdeling. Jeg beder i disse situationer om, at blive orienteret om afdelingens svar eller håndtering i øvrigt. De sager, som er registreret som *styrket dialog*, drejer sig om sager, hvor jeg har talt med borger om sagen, og sagen gennem umiddelbart dialog med afdelingen er blevet løst.

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

3.7. Hvad klages der over til borgerrådgiveren

De 89 klagepunkter, jeg har behandlet i beretningsperioden, har vedrørt følgende emner:

Rækkenavne	Borger& Arbejds-marked	Dagtilbud	Ikke Al-berts-lund Kommune	Miljø & Teknik	Skoler & Uddannelse	Social & Familie	Sundhed, Pleje & Om-sorg	Udbetaling Danmark	Hovedtotal
Forvaltningsloven	6			1	2	6			15
<i>Begrundelse</i>	1				1	1			3
<i>Indhentelse af oplysninger</i>						1			1
<i>Partsaktindsigt</i>	2								2
<i>Partshøring</i>					1				1
<i>Vejledning</i>	3			1		4			8
Forvaltningsskik	6					10			16
<i>Enkelhed og effektivitet Total</i>	1								1
<i>Koordineret indsats</i>	1								1
<i>Opfølgning</i>	1								1
<i>Sagsbehandlingstid og manglende svar Total</i>	2					4			6
<i>Sprogbrug, klarhed, præcision m.v. Total</i>						1			1
<i>Venlig og hensynsfuld optræden</i>									
<i>Venlig og hensynsfuld optræden Total</i>	1					5			6
Hjemmelsspørgsmål	21		1	2	1	8		6	39
<i>Afgørelser, hovedindhold</i>	21		1	2	1	8		6	39
Institutioner		1							1
<i>De fysiske rammer</i>		1							1
Retsgrundsætninger mv	4		1		1	5			11
<i>Anvendelse af digital kommunikation (hjemmel m.v.) Total</i>	1								1
<i>Meddelelse</i>	1				1	1			3
<i>Menneskerettigheder</i>			1						1
<i>Sagsbehandlerskifte, på borgerens initiativ Total</i>	1								1
<i>Sagsoplysning</i>	1				1	4			6
Anden offentligretlig lovgivning	1								1
Privatretlige spørgsmål			2						2
Andet	3		3				1		7
Hovedtotal	40	1	5	3	4	29	1	6	89

3.7.1. 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 39 klager og 44 % af sagerne. Til sammenligning var tallene sidste år 19 sager og 19 %.

En del af disse klager har vedrørt Borger – og Ydelsescenteret, hvor borgeren har rettet henvendelse til mig efter at have modtaget et afslag på bolig. Henvendelserne har for størstedelens vedkommende handlet om situationer, hvor borgeren ikke mener, at kunne læse i begrundelsen, at de fornødne oplysninger er indgået i vurderingen.

Sådanne sager kunne også være registreret under *retsgrundsætninger eller forvaltningsloven*, da de vedrører sagens oplysningsgrundlag og begrundelse samt overholdelse af undersøgelsesprincippet. Jeg har dog valgt at registrere dem under afgørelser, da der er truffet afgørelse fra Borger -og Ydelsescenteret på tidspunktet, jeg bliver kontaktet i sagerne.

I løbet af året har jeg kunnet notere, at afgørelserne fra Borger- og Ydelsescenteret er begyndt at fremstå tydeligere, og at begrundelserne er blevet mere fyldestgørende. Jeg tillægger denne udvikling den kompetenceudvikling medarbejderne har modtaget i såvel kommunikation som sagsbehandling, og forventer færre klager over dette forhold fremadrettet.

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 jeg kan se om der taget højde for de sagsbehandlingsmæssige regler. I forvaltningsloven er der fastsat ret tydelige krav til indholdet af en afgørelse. Blandt andet stilles der krav om partshøring og indholdet i en begrundelse, ligesom der i de tilfælde, hvor det er relevant, skal være givet klagevejledning. Dertil kommer de almindelige krav til sagens oplysning: Er alle relevante oplysninger medtaget, har man inddraget borgers bemærkninger undervejs og lignende.

Sag nr. 11. En borger rettede henvendelse til mig angående bevilling af merudgifter til hendes søn. I afgørelsen fremgik blandt andet, at bevillingen blev givet for et år. Jeg hjalp borgeren med at klage, hvor afdelingen blev bedt om, at tage stilling til, at der normalt ikke kan være datoer for stop af bevilling af løbende ydelser i henhold til serviceloven, men at dette kræver, der træffes en ny afgørelse, hvor det vurderes om betingelserne fortsat er opfyldt. En problemstilling, jeg sidste år udtalte kritik af i en undersøgelse. Sagen blev drøftet med afdelingschefen, som fulgte op overfor afdelingen.

Sag nr. 69: En borger klagede over et afslag på bolig fra Borger- og Ydelsescenteret. Det fremgik ikke af begrundelsen, hvilke oplysninger, der var lagt vægt på, ligesom der ikke var taget stilling til ansøgningen efter de boligsociale anvisningskriterier. Sagen blev på den baggrund revurderet. Oplysningerne medførte ikke, at borger blev indstillet til en bolig.

Sag nr. 73: En borger klagede over den afgørelse om partsaktindsigt, han havde modtaget fra jobcenteret, hvor han kun havde modtaget dele af de akter, han havde bedt om, og ikke havde modtaget en afgørelse på hans anmodning om aktindsigt, men blot et følgebrev. Jeg sendte et brev på borgerens vegne til jobcenteret, hvor jeg blandt andet bad om, at der dels fuldt ud blev taget stilling til de akter borger havde bedt om aktindsigt i, dels at afgørelsen blev truffet i henhold til forvaltningsloven, og der blev taget stilling til klagevejledning med videre. Borgeren modtog efterfølgende de resterende akter.

3.7.2. Om forvaltningsloven og retsgrundsætninger

Den anden kategori af henvendelser, jeg primært har behandlet har vedrørt forvaltningsloven og de forvaltningsretlige retsgrundsætninger. De to kategorier har et vist sammenfald, hvorfor jeg har valgt at samle dem i denne beretning. Det drejer sig om 21 klager og 24 %. Til sammenligning var den tilsvarende fordeling sidste år 28 klager og 28 %.

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

Sag nr. 15: Et forældrepar kontaktede mig, i forbindelse deres voksnes datters hjælp fra Social- & Familieafdelingen. En del af henvendelsen handlede om, hvorvidt de havde modtaget fornøden vejledning i forbindelse med ændring af den hjælp, deres datter modtog. Forældrene oplevede, at de selv skulle undersøge muligheder for hjælp og fik uklare og modsatrettede svar. Jeg oversendte en klage på deres vegne, hvor afdelingen blandt andet blev bedt om at vejlede nærmere om de muligheder, som kunne være relevante for datteren efter servicelovens bestemmelser. Der blev på baggrund af sagen holdt et dialogmøde, hvor jeg deltog som observatør.

Sag nr. 26: En borger rettede henvendelse til mig efter, at en skoleleder havde truffet beslutning om overflyttelse af hendes barn til anden skole. Borger kontaktede mig, da hun var utryk over processen og uenig i beslutningen Hun havde ikke modtaget en egentlig afgørelse med begrundelse om overflytningen, ligesom der var en vis utydelig i forhold til de lovbestemmelser, der var anvendt. Skolen oplyste, at det var opfattelsen, at der var indgået en aftale mellem skole og forældre. Jeg bad på borgers vegne om, at der blev taget stilling til borgers klagepunkter herunder, at der blev truffet en egentlig afgørelse i sagen, da sager af indgribende karakter – som overflytninger - som udgangspunkt altid være en afgørelse efter forvaltningsloven. Borgeren blev på baggrund af sagen inviteret til et dialogmøde ligesom der efterfølgende blev udarbejdet en egentlig afgørelse med begrundelse. Skolelederen fastholdt sin afgørelse, men processen skabte tydelighed om indholdet af og baggrunden for afgørelsen.

Sag nr. 89: En borger kontaktede mig, da han efter han var blevet tilkendt førtidspension ønskede vejledning om mulige tilbud i kommunen. Borgeren havde en diagnose inden for autismspektret og havde vanskeligt ved at få hans dagligdag til at fungere. Efter han var blevet visiteret til førtidspension fortalte han, at han ikke havde talt med nogen fra kommunen, og hans familie var blevet bekymrede for hans situation. Borger oplyste, at han ikke havde modtaget vejledning om muligheder for hjælp uden for jobcenteret i forbindelse med, at han havde modtaget afgørelsen om førtidspension. Jeg foranledigede en kontakt til Social & Familieafdelingen, herunder med henblik på fremadrettet koordinering mellem jobcenter og afdeling, da der viste sig at være en misforståelse om sagsgangene, og den vejledning borgerne modtog. Borgeren blev inviteret til et møde med Social - & Familieafdelingen med henblik på stillingtagen til hjælp efter serviceloven.

Sag nr. 98: En borger kontaktede mig i forbindelse med uklarhed om afgørelse truffet i Social – & Familieafdelingen. I forbindelse med genvurdering af kørsel af hendes søn opstod der uklarhed om den oprindelige bevilling, herunder at der manglede dokumentation i afdelingen for denne. Bevillingen var tilsyneladende givet mundtligt uden der er var taget notat. Derudover havde borgeren modtaget et brev fra afdelingen, hvor det ikke var umiddelbart muligt at se, om der var tale om en afgørelse. Borgeren modtog et uddybende svar og en formel afgørelse fra afdelingen.

3.7.3. Om god forvaltningsskik

Jeg har i denne beretningsperiode registreret klager over ”god forvaltningsskik mv” i 16 sager, hvilket svarer til 18 % af klagerne. Sidste år var tallet 41 klager og 41 %. Forskellen skal blandt andet ses i, at jeg har behandlet færre klager over sagsbehandlingstid og manglende svar end i sidste periode.

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

God forvaltningsskik kan, som det fremgår af oversigten, være spørgsmål om betjening af borgerne, sagsbehandlingstid, sprogbrug mv. Der er som sådan ikke tale om bindende retsregler, men regleres 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.

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

Sag nr. 68 (15/16- undersøgelse): Et søskendepar kontaktede mig i forbindelse med den hjælp deres ældre forældre modtog fra Sundhed, Pleje & Omsorg. På baggrund af det svar afdelingen i første omgang havde sendt til de pårørende iværksatte jeg en egentlig undersøgelse. Henvendelsen drejede sig om flere forhold blandt andet den måde de pårørende havde oplevet, at der blev kommunikeret til såvel pårørende og de ældre. Undersøgelsen gav mig ikke anledning til at udtale egentlig kritik af afdelingen, men jeg anbefalede afdelingen at være yderligere opmærksomme på inddragelse og dialog med såvel borgere som pårørende .

Sag nr. 55: En borger kontaktede efter, at hun havde talt med Social & Familieafdelingen, for at få vejledning om muligheder for hjælp i forbindelse med hun ville modtage et væsentligt mindre beløb udbetalt, som følge af kon-tanthjælpsloftet. Borgeren oplyste, at hun oplevede at være blevet mødt med mistillid og en ubehagelig tone. Jeg oversendte klagen på vegne af borgeren, som blev inviteret til et møde med henblik på genskabelse af dialogen.

3.7.4. 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 forvaltningen. 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 afdelingernes svar sket en materiel og processuel styrkelse af borger-nes retsstilling i 70 % af sagerne.

Styrket retsstilling for borgeren	Ja, materielt	Ja, processu- elt	Nej	Ved ikke	Hoved- total
Numerisk antal klager	8	54	18	9	89
Procentvis antal klager	9 %	61 %	20%	10 %	100 %

I forhold til administrationen er det min vurdering, at der generelt har været et læringsperspektiv for administrati-onen såvel generelt og konkret i 64 % af klagerne.

Læringsperspektiv for forvaltningen	Ja, generelt	Ja, konkret	Nej	Ved ikke	Hoved- total
Numerisk antal klager	53	4	22	10	89
Procentvis antal klager	60 %	4 %	25 %	11 %	100 %

4. Anbefalinger og forslag

I lighed med sidste beretningsperiode er det min vurdering, at der arbejdes systematisk og grundigt i de respektive afdelinger 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.

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 er Økonomi & Stab ved at planlægge et grundkursus for alle rådhusansatte i løbet af tredje kvartal 2017, hvor jeg vil skulle undervise i *Den Kommunale Ramme og God Sagsbehandling*.

Systematisk læring af klager med inspiration fra arbejdet i Roskilde Kommune er initieret via Sekretariatet for Politik og Ledelse ved et pilotprojekt i Borger- og Ydelsescenteret. Her deltager jeg som ressourceperson.

I forhold til sikker digitalisering, har administrationen ved Økonomi & Stab et fokus på dette emne også i lyset af den kommende persondataforordning. Konkret har jeg bidraget med vejledning vedrørende overgang til Office 365 og sikker håndtering af data.

Opfølgningen på anbefalingerne understøttes også ved løbende dialog med kommunaldirektøren og afdelingerne generelt. Det er 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. 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, hvordan 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.

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. Arbejdet i Albertslund med netværk på tværs af afdelingerne, der kan være med at understøtte, at vi kan leve op til disse pligter.

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. Fokus på synlighed var også et af de emner, der fremgik af den evaluering af borgerrådgiveren, der blev gennemført i det forgange år.

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 Albertslund Kommune har en borgerrådgiver. Det er som tidligere nævnt min erfaring, at det er gennem netværk, mange borgere bliver opmærksom på funktionen.

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

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



Albertslund Kommune

BORGERRÅDGIVER
Nordmarks Allé 1
2620 Albertslund
+45 43 68 68 40
borgerraadgiver@albertslund.dk
www.albertslund.dk