

Borgerrådsgiverens beretning

2020-2021



Albertslund Kommune



Indholdsfortegnelse

Forord	1
1. Arbejdet i beretningsperioden	2
1.1. Mødet med borgerne.....	2
1.2. Deltagelse i administrationens projekter og samarbejde i øvrigt	2
1.3. Eksterne samarbejder i beretningsperioden	3
2. Statistik og temaer	5
2.1. Indledende om statistikken.....	5
2.2. Registreringspraksis	5
2.3. Henvendelser, som ikke er egentlige klager over sagsbehandlingen ("Andre henvendelser").....	5
2.4. Klagepunkter over sagsbehandlingen med videre	6
2.5. Fordeling af konkrete henvendelser/klagepunkter i de enkelte afdelinger	6
2.6. Hvordan er klagepunkterne håndteret ved borgerrådgiveren.....	7
2.7. Hvad klages der over til borgerrådgiveren.....	8
2.7.1. Om forvaltningsloven og retsgrundsætninger	8
2.7.2 God forvaltningsskik.....	10
2.7.3. Om afgørelser - hjemmelsspørgsmål	10
.....	11
2.8. Effekten af borgerrådgiverens arbejde	11
3. anbefalinger og forslag	12
3.1. Opfølgning på sidste års anbefalinger	12
3.2. Dette års anbefalinger	12
BILAG 1 Statistik	14
Fordeling af konkrete henvendelser/klagepunkter i de enkelte afdelinger (ovenfor 2.5):	14
Håndtering af Håndtering af klagepunkterne ved borgerrådgiveren (ovenfor 2.6):	14
Klagepunkter i forhold til emner (ovenfor 2.7)	14
Effekten af borgerrådgiverens arbejde (ovenfor under 2.8)	15
BILAG 2 Fakta om Albertslund Kommunes borgerrådgiverfunktion	16
Bilag 3 Nærmere regler for Borgerrådgiveren i Albertslund Kommune (vedtaget af kommunalbestyrelsen den 9. december 2014)	18

Forord

Beretningen dækker perioden fra den 1. april 2020 til og med den 31. marts 2021, og er min rapportering til kommunalbestyrelsen, som jeg er ansat af. Beretningen indeholder afsnit om mit arbejde i perioden, statistik på baggrund af borgernes henvendelser til mig og afsluttes med mine anbefalinger og forslag på baggrund heraf. Fakta om borgerrådgiverfunktionen og konkrete baggrundsdata for statistik, har jeg vedlagt som bilag.

Beretningen bærer præg af coronatiden, og at jeg i en stor del af perioden har været hjemmearbejdende. Det betyder også, at jeg i en stor del af perioden, ikke har holdt fysiske borgermøder, men kommunikeret skriftligt og på telefon.

Antallet af henvendelser fra borgerne er en smule mindre end sidste år, og det er første gang, der ikke er en egentlig stigning i antallet af henvendelser. Til gengæld kan jeg se, at mange af de sager, jeg har behandlet, har handlet om flere problemstillinger i den enkelte henvendelse. Det handler delvist også om min egen prioritering, hvor jeg i højere grad end tidligere henviser til afdelingen, hvis det er muligt på grund af sagens karakter.

Albertslund Kommune har nu haft en borgerrådgiver i 6 år, og det er mit indtryk, der generelt er kommet et større kendskab til funktionen. Borgerne fortæller, at de kontakter mig, fordi de har hørt om funktionen gennem deres netværk, læst om funktionen på hjemmesiden eller i nogle tilfælde, er blevet vejledt af deres sagsbehandler om at kontakte mig. Jeg oplever dog også, at der er flere borgere, som kender mig fra deres tidligere sager, som kontakter mig på ny, når de oplever et behov.

Det er mit generelle indtryk, at når borgere kontakter borgerrådgiveren, kræver det et vist tilløb, da de fleste helst vil løse sagen i dialog med afdelingen, og der kan være bekymring for, hvad det at tage kontakt til borgerrådgiveren kan betyde for deres relation til afdelingen eller deres sagsbehandler. Det er en præmis for arbejdet i den offentlige forvaltning, at der er indarbejdet muligheder for at klage, at der er tilsynsmuligheder mv. – det handler om retssikkerhed. Det er også en præmis for de allerfleste mennesker - ansatte som borgere - at uenighed, fejl og kritik kan skabe usikkerhed.

Borgerrådgivere er tæt på borgere, administration og også politikere i kommunen. Det kan give indsigt i forhold til forståelse for de forskellige perspektiver, der kan være på en sag og samtidig også mulighed for i samarbejde at skabe løsninger – både i den konkrete sag og samtidig bidrage til læring mere generelt. En af erfaringerne, jeg har gjort mig, at fejl ikke kan undgås, og at bagudrettet ser et forløb lettere ud end det gjorde i situationen. En anden erfaring er, at i kontakten til og dialogen med borgerne er der mange perspektiver, der kan inddrages, men når der tages afsæt i og man får tydeliggjort, inddraget og også talt med borger om de rammer og regler, der gælder, når man meget langt. Principperne handler om tillid og retssikkerhed, og udgør også rammen og fundamentet for en professionel offentlig administration.

Pernille Bischoff
Borgerrådgiver
Maj 2021

1. Arbejdet i beretningsperioden

1.1. Mødet med borgerne

Den største del af min arbejdstid bruges i kontakten med borgerne, og det er denne opgave min beretning primært handler om.

Borgerne henvender sig til mig, når de har klager over sagsbehandlingen eller de ønsker vejledning og vejvisning vedrørende en konkret problemstilling. Jeg taler i telefon med borgerne, skriver/mailer eller mødes personligt. Mange henvendelser i kategorien ”andre henvendelser”, som handler om vejledning og vejvisning kan besvares direkte ved den første telefoniske eller skriftlige kontakt.

Når jeg opretter en henvendelse/klage over sagsbehandlingen, vil der næsten altid være behov for et møde eller samtale med borgeren. Herefter formidler jeg borgerens henvendelse til den afdeling – ved afdelingschefen – som henvendelsen drejer sig om. Det er således dét, borgeren fortæller mig, der udgør grundlaget for afdelingens stillingtagen. I denne periode har antallet af fysiske møder været begrænset, og jeg gennemført mange telefonmøder, hvor det også har været erfaringen, at der har været brug for flere opfølgende samtaler, end når jeg har mødtes fysisk med borgerne.

Når jeg taler med borgerne, tager jeg selv udgangspunkt i den forvaltningsretlige ramme, og de faser, der er i behandlingen af en sag. Jeg lytter og spørger ind til borgernes historie, ved at bruge sagsbehandlingsfaserne, som en slags dagsorden i dialogen, og dermed adresseres de rettigheder, borgerne har i mødet med kommunen, og også om de har været inddraget. Samme systematik bruger jeg i den efterfølgende formidling af henvendelsen/klagen på borgerens vegne. Derved bruger jeg selv det redskab, der er ved at have en tydelig proces, det skaber retning og fælles forståelse. Det er min klare opfattelse, og også de tilbagemeldinger jeg får fra borgerne, at netop det fokus, er både tillidsskabende og skaber et fælles overblik over sagen.

Det er ikke alle sager, jeg kan behandle, og nogle gange må jeg afvise sagen. Det handler som oftest om, hvorvidt sagen kan behandles af borgerrådgiveren – det er måske slet ikke kommunen henvendelsen drejer sig om, eller borgerne vender ikke tilbage, fordi det ikke længere er aktuelt for dem, at jeg skal involveres.

Jeg har heller ikke i denne beretningsperiode iværksat undersøgelser af sagsbehandlingen. Ud fra et borgerperspektiv er det vigtigt, at borgernes henvendelser til mig medfører en løsning på deres problem. Derudover anser jeg det som positivt, at sagerne er blevet løst, som udløber af det brev, jeg har sendt til afdelingen på vegne af borgeren.

Der kan læses mere om min arbejdsform med videre i bilaget om *fakta om borgerrådgiverfunktionen*.

1.2. Deltagelse i administrationens projekter og samarbejde i øvrigt

Det er en del af min opgave at stå til rådighed for administrationen i forhold til læring af de henvendelser, jeg modtager, og at give generel vejledning om forvaltningsretlige emner.

Det foregår løbende ved dialog med direktørerne og afdelinger, men kan også være mere planlagt. Denne del af mit virke har også været påvirket af corona, planlagte møder har kunnet gennemføres over Teams, men den direkte dialog, der efter min erfaring også er væsentlig, har været vanskeligere. Jeg har planlagte dialogmøder med borgmester, direktører, afdelingschefer for velfærdsområderne og leder af Borger- og Ydelsescenter. Jeg har i det forgange år også haft dialogmøder med kommunens nye pårønderrådgiver, hvor der har vist sig et naturligt sammenfald i flere af de

henvendelser, vi behandler, særligt hvis den pårørendes henvendelse drejer sig om uklarheder i mødet med kommunen, og det kan henføres til sagsbehandlingen, og det derved også kommer til at handle om deres tillid.

Jeg har holdt oplæg, som en del af introprogrammet for nye ledere i administration. Oplægget handler om den retlige ramme og grundlæggende forvaltningsretlige principper og er også en introduktion til, at kommunen har en borgerrådgiver. Ledergruppen i Børn & Familie inviterede mig i efteråret til en temadrøftelse om besvarelse af klager og læring af disse, ligesom jeg har holdt oplæg for Familieafsnittet i forbindelse med deres månedlige kompetenceudviklingsmøder. Dertil kommer, jeg er i gang med i samarbejde med ledelsen i Voksen & Social, Socialenheden for Voksne og Sundhed, Pleje og Omsorg, Myndighedsenheden at gennemføre temadage om undervisning for medarbejderne i forvaltningsretlige emner. Temadagene er prioriteret til at blive holdt fysisk. Undervisningen holdes i samarbejde med HR Jura.

Handicaprådet havde i efteråret planlagt et dialogmøde, hvor ph.d. studerende Emil Falster og jeg var inviteret til at bidrage med henholdsvis et nationalt og lokalt perspektiv på børnehandicapområdet, og de udfordringer med sagsbehandlingen med videre, der er konstateret også nationalt. Mødet er nu fastsat til september 2021, hvor muligheder for at samles flere mennesker forventes at være bedre.

Børn, Sundhed og Velfærdsområdet har sammen med Familienetværket fortsat et samarbejde, som nu er hedder – ”4F - Fælles Fokus - Forældre og Forvaltning”. Her deltager repræsentanter fra Familienetværket, direktør for Direktør Børn, Sundhed & Velfærd og udvalgte ledelsesrepræsentanter. Samarbejdet er, set fra min stol, et vigtigt bidrag for at få perspektiv og fælles forståelser af de udfordringer, der er på handicapområdet, også med sagsbehandlingen, og noget af det, jeg fremhæver til inspiration i min dialog med andre kommuners borgerrådgivere.

I maj 2021 blev der i regi af 4F - efter coronaforsinkelser – gennemført den første af flere sagsgennemgange, hvor formålet er at skabe rum for læring og perspektivering. Jeg er blevet bedt om at facilitere interview og samtale med de pågældende forældre. Sagsgennemgangene er også en anerkendelse af værdien af den personlige fortælling og supplerer de etablerede processer med udformning af for eksempel en klage via mig, og kan efter min vurdering inspirere også i regi af andre afdelinger.

1.3. Eksterne samarbejder i beretningsperioden

I perioden har jeg som tidligere prioriteret at bruge netværket af andre borgerrådgivere. Netværket er værdifuldt, både i forhold til konkret sparring og fordi de tendenser og udfordringer, jeg ser i mit arbejde kan genkendes hos de øvrige borgerrådgivere. Der er nu borgerrådgivere i ca. 1/2 af landets kommuner.

Det blev ved Finanslovsaftalen sidste år besluttet at afsætte en pulje, som kommunerne kan ansøge, hvis de ønsker at etablere eller opnormere deres borgerrådgiverfunktion. Begrundelsen er et ønske om at styrke borgernes retssikkerhed. Kriterierne for ansøgning er netop blevet offentliggjort, og forudsætter, at funktionen er uafhængig og dermed efter en tilsvarende ordning som her i Albertslund, altså efter styrelsesloven § 65e. Danske Handicaporganisationer anbefalede blandt andre dette, og Albertslund og borgerrådgiverfunktionen var i den forbindelse blandt andet omtalt i BT. ¹

Jeg har i perioden tillige undervist – i mindre grad pga. corona – på COK, der nu hedder Komponent. Jeg er i den forbindelse inviteret ind i Kompetenceråd for Myndighed og Forvaltning, hvor en gruppe af centrale kommunale aktører understøtter Komponents fokus på behovet for øget uddannelse og kompetenceudvikling af de kommunale medarbejdere i administration og forvaltning. ²

I efteråret 2020 udkom bogen Den Nødvendige Etik, en grundbog målrettet socialrådgiverstuderende, hvor jeg sammen med lektor Idamarie Leth Svendsen har skrevet et kapitel om etik og myndighedsforvaltning. ³

¹ <https://www.bt.dk/samfund/lene-fik-uventet-hjaelp-i-sag-om-sin-handicappede-soen-det-var-en-lettelse>

² <https://www.cok.dk/hurra-administrative-dyder>

³ <https://hansreitzel.dk/products/den-nodvendige-etik-bog-50009-9788741274959>

Som led i min egen kompetenceudvikling, deltager jeg fortsat som medlem af Foreningen for Kommunal- og Forvaltningsret i foreningens arrangementer, og holder mig generelt orienteret blandt andet har året budt på flere gratis webinarer om forvaltningsretlige emner.

2. Statistik og temaer

2.1. Indledende om statistikken

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

Imidlertid kan der via den statistik, jeg fører, være viden at hente om, hvad borgerne henvender/klager til mig om. Den viden kan bruges til at identificere mulige tendenser eller opmærksomhedspunkter i administrationens arbejde.

Jeg har vedlagt de bagvedliggende tabeller som bilag i år. Det har jeg gjort for at fremhæve temaer, eksempler og opmærksomhedspunkter. En for høj grad af fokusering på data om de enkelte afdelinger kan gøre det nærliggende at sammenligne og udlede konklusioner om den samlede kvalitet i kommunen, som mine data ikke har en volumen til at kunne understøtte.

En borgerrådgiver er blandt andet ansat for at give borgerne et sted at henvende sig, når de oplever problemer med sagsbehandlingen, det kan derfor opleves kontraproduktivt, hvis antallet af henvendelser bruges som indikator for kvaliteten. Det er den efterfølgende håndtering af henvendelsen via mig, der så at sige har betydning. Min statistik handler om det arbejde, jeg har udført i perioden.

Statistikmodulet er udviklet af og for borgerrådgivere. Modulet bygger på registreringsprincipper fra Folketingets Ombudsmand tilpasset borgerrådgivernes og kommunernes hverdag. Modulet bruges af flere borgerrådgivere. Derfor er det også interessant, at det på tværs af kommunerne i høj grad er de samme sagstyper og emner, vi behandler.

De eksempler, jeg har sat ind nedenfor er eksempler, og kan ikke henføres til en konkret sag. Jeg anvender denne model, så jeg ikke offentliggør konkrete personhenførbare oplysninger, og derved kommer på kant med GDPR.

2.2. Registreringspraksis

Når en borger henvender sig til mig, registreres en sag i statistikmodulet. Undtaget er henvendelser, som ikke giver anledning til sagsbehandling, hvor jeg eksempelvis alene henviser til rette enhed eller myndighed, uden yderligere behandling. Dem modtager jeg en del af.

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.

2.3. Henvendelser, som ikke er egentlige klager over sagsbehandlingen ("Andre henvendelser")

I beretningsåret har jeg registreret 79 sager i kategorien "andre henvendelser". I sidste beretningsperiode havde jeg registreret 90 sager.

"Andre henvendelser" handler om borgere, der søger efter den rette indgang i kommunen eller som ønsker at få generel vejledning på baggrund af en konkret problemstilling. At kunne give vejledning om rette myndighed og muligheder for hjælp og rettigheder 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.

Når borgerrådgiveren har en særlig forpligtelse i forhold til vejledning, understøtter det helt generelt, at kommunen kan løfte forpligtelsen til at yde vejledning.

Mange borgere starter samtalen med, ”**Jeg ved ikke, om det er dig, vi skal tale med, men vi ved ikke helt, hvem det i kommunen, der kan hjælpe os...**” Jeg forsøger så at finde ud, hvilken afdeling eller enhed, der kan hjælpe dem videre med den sag eller spørgsmål, de har. Det kan handle om spørgsmål om boliganvisning, folkeregister, skole, børn, voksne – det er et bredt emnefelt. Det kan være, det er nok at sende information fra hjemmesiden, det kan også være en telefonopringning er det bedste, det afhænger meget af emne og situation.

En del borgere ringer også til mig om sager, der allerede er i gang, hvor grunden til de ringer, kan handle om, de er bekymrede for sagsbehandlingen. Her handler samtalen tit om ”**Jeg kan ikke forstå, hvad der sker i min sag, min sagsbehandler sagde ... hvad betyder det egentlig?**”. Her kan jeg nogle gange vejlede generelt om for eksempel sagsgangen i en sag, hvor der er ved at blive behandlet en ansøgning fx om hjemmehjælp, støtte til børn i hjemmet eller i skolen, og hvor der gælder nogle ret faste sagsskridt og også rettigheder. Jeg henviser til afdelingen, når det handler om konkrete spørgsmål i deres sag, da det falder uden for mit mandat og det i øvrigt også er bedre, at den sagsbehandler, der har sagen, får mulighed for at få talt med borgeren direkte, hvis der er nogle tvivlsspørgsmål. Det er min erfaring, at det at få skitseres et forløb og tydeliggjort sagsskridt og rettigheder er væsentligt for de allerfleste borgere.

2.4. Klagepunkter over sagsbehandlingen med videre

Antallet af oprettede klager (klagepunkter) over sagsbehandlingen er 196, fordelt på 112 hovedsager og 84 følgesager. I sidste beretningsperiode havde jeg oprettet 122 hovedsager og 56 følgesager.

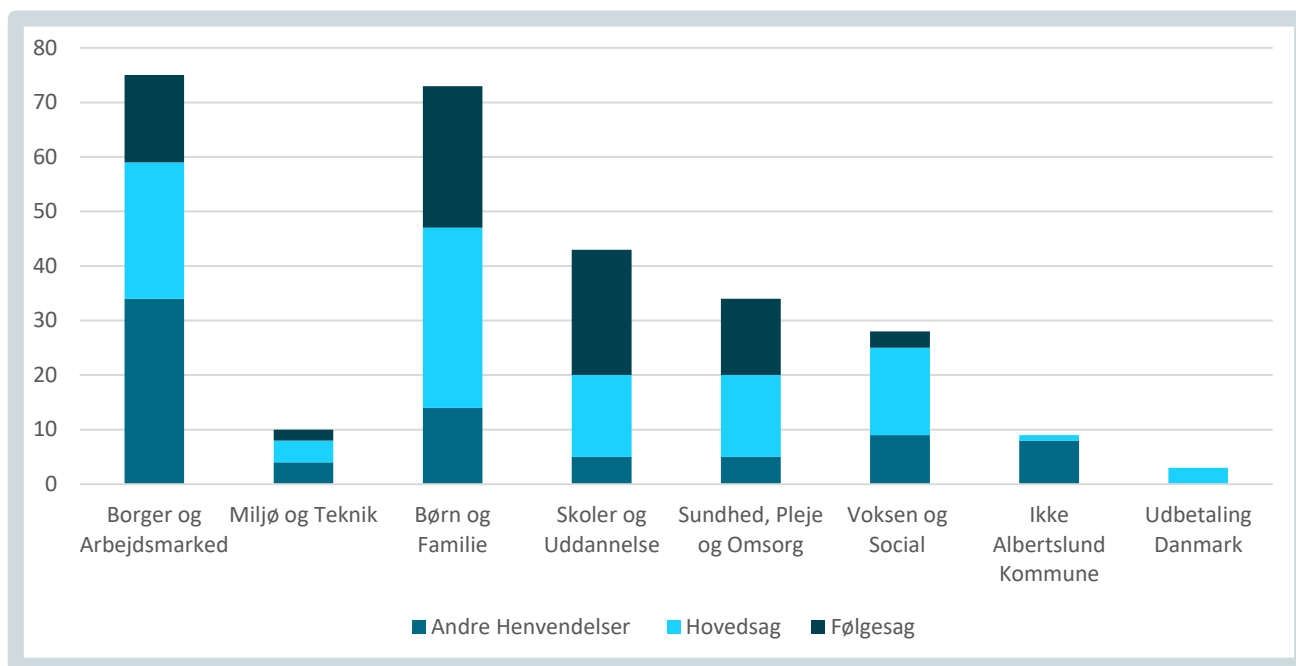
Klager består af henvendelser, hvor borgeren har aktuelle og konkrete forhold vedrørende sagsbehandlingen med videre, de ønsker behandlet via mig. Der er i mange tilfælde flere tydelige juridiske problemstillinger indeholdt i den enkelte henvendelse. Eksempel kan en henvendelse dreje sig både om sagsbehandlingstid, inddragelse af borger og koordineret indsats.

Når jeg anvender ordet klager/klagepunkter som omdrejningspunkt er det fordi, det er det ordvalg, der bruges i offentlig administration. Klager dækker over de mange forskellige bevæggrunde, der kan være for, at borgere kontakter mig. De handler blandt andet om undring, utilfredshed, utryghed, spørgsmål til eller forvirring over mødet med kommunen.

Registreringen bliver foretaget således, at der oprettes en **hovedsag**, hvor det borgeren primært henvender sig om registreres som hovedsagen, mens yderligere emner (vedrørende sagsbehandlingen i samme sag) rubriceres som **følgesager**. Denne opdeling giver hverken flere eller færre henvendelser, men en mulighed for at få et samlet overblik over de sagsbehandlingsemner, der behandles hos mig.

2.5. Fordeling af konkrete henvendelser/klagepunkter i de enkelte afdelinger

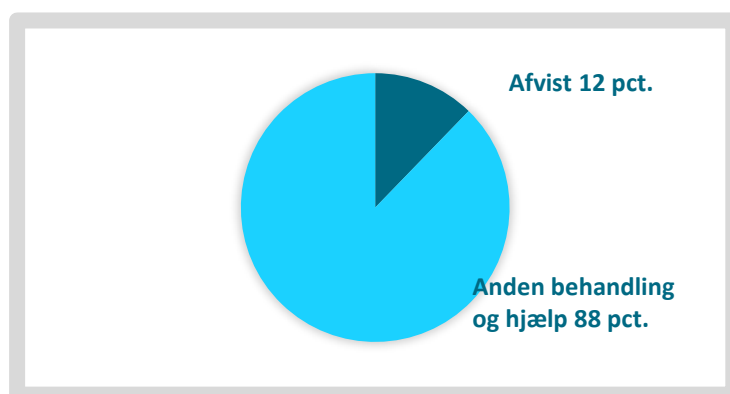
Nedenfor er et diagram, der viser en oversigt over henvendelser og klagepunkter i beretningsperioden fordelt på afdelinger. Oversigten indeholder både *andre henvendelser og klagepunkter*, og indeholder i alt 275 registreringer. Sidste år var den samlede registrering 268.



Antallet af henvendelser og klagepunkter og fordelingen på centre skal ses i forhold til kommunens opgaver. Som de øvrige år, er de afdelinger, der får flest henvendelser, også dem, der har myndighedsopgaver, hvor borgerne oplever, at kommunens sagsbehandling og afgørelser har stor betydning for deres livssituation. Detaljerede data er vedlagt i bilag 1.

2.6. Hvordan er klagepunkterne håndteret ved borgerrådgiveren

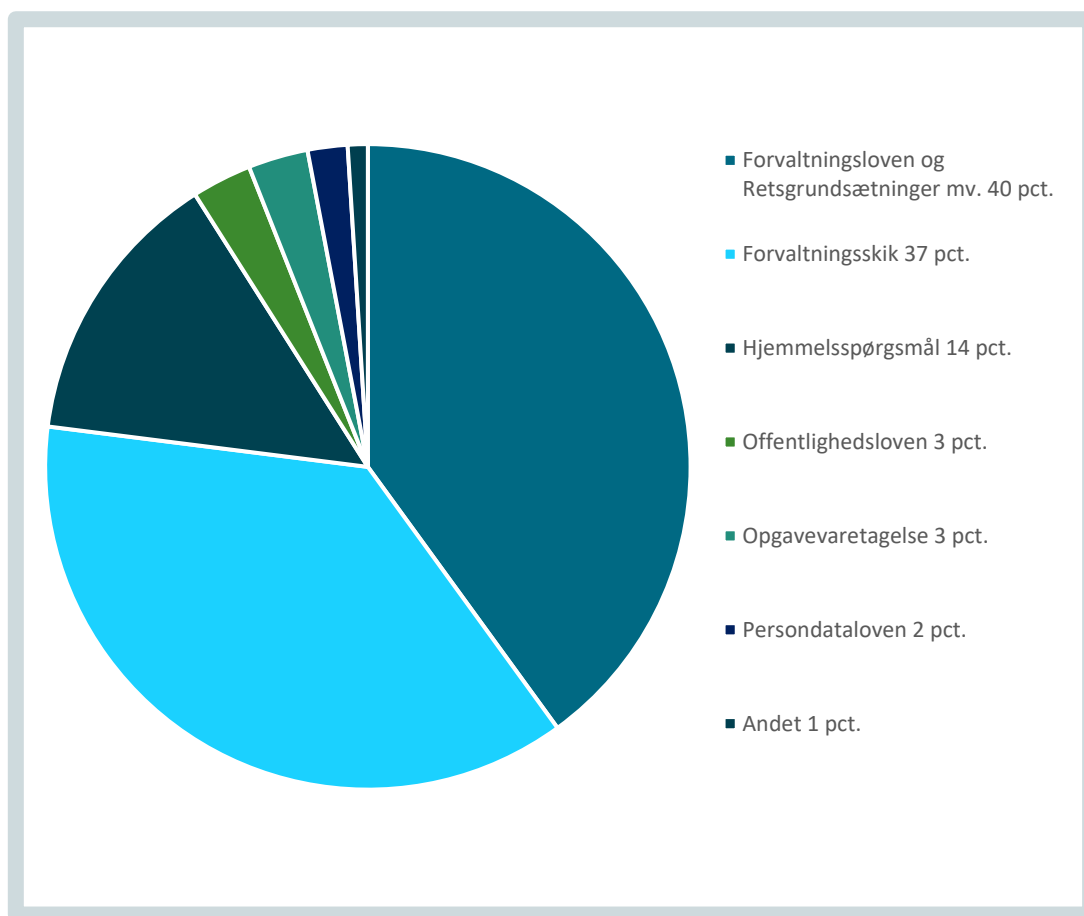
Diagrammet handler om de sager, hvor der har været tale om egentlige klagepunkter til borgerrådgiveren.



Behandlede klagepunkter drejer sig om de sager, hvor jeg har ydet hjælp til klageprocessen, som dækker over de situationer, hvor jeg aktivt har hjulpet sagen videre. Det sker hovedsagelig ved at formulere og formidle borgernes henvendelse til den relevante afdeling. Jeg beder i disse situationer om at blive orienteret om afdelingens svar eller håndtering i øvrigt. Jeg har som nævnt ikke iværksat undersøgelser i dette beretningsår.

Afviste klagepunkter, handler som oftest om, hvorvidt sagen kan behandles af borgerrådgiveren – det er måske slet ikke kommunen henvendelsen drejer sig om, eller borgerne vender ikke tilbage, fordi det ikke længere er aktuelt for dem, at jeg skal involveres.

2.7. Hvad klages der over til borgerrådgiveren



Diagrammet viser, hvordan fordelingen er blandt de emner, borgerne kontakter mig om. De svarer til de samme emner i forhold til de tidligere års beretninger, og når jeg taler med mine andre borgerrådgiverkolleger, er billedet også det samme. Der kan måske endda tales om et stabilt mønster.

I min registrering vægter jeg det væsentligste i klagepunktet, men der indgår også et element af skøn, da det konkrete klagepunkt fra borgeren nogle gange kan føres ind under flere delpunkter i mit registreringsark eller måske også flere end jeg registrerer. Henvendelser om sagsoplysning kan eksempelvis også skyldes uklarhed om oplysningerne er noteret og journaliseret. Den detaljerede gennemgang af klagepunkterne er vedlagt i bilag 1.

Nedenfor skriver jeg kort om de tre emner, jeg har behandlet flest klagepunkter om illustreret med konkrete eksempler.

2.7.1. Om forvaltningsloven og retsgrundsætninger

Jeg har i denne beretningsperiode registreret flest klagepunkter, der handler om forvaltningsretlige retsgrundsætninger og forvaltningsloven. De to kategorier har et vist sammenfald, hvorfor jeg har samlet dem. Det drejer sig om 79 klagepunkter og svarende til 40 %. Til sammenligning var den tilsvarende fordeling sidste år 85 klagepunkter og svarende til 48 %.

Forvaltningsloven og retsgrundsætningerne kan beskrives som fælles spilleregler for god forvaltning. De kan kaldes administrative dyder, og udgør et fælles fundament for sagsbehandling, når kommunen træffer afgørelser. De handler om retssikkerhed, og de handler om, at have grundlaget for at træffe afgørelser. Det er derfor også naturligt, at det er de emner, jeg behandler flest af. Det er kendetegnende for henvendelserne, at borgerne fortæller de oplever,

at de under et sagsforløbet har mistet overblik og også ofte tillid, og at jeg under samtalen kan identificere uklarhed om iagttagelse af forvaltningsloven eller for den sags skyld retsgrundsætningerne.

Forvaltningsloven indeholder de processuelle regler for sager, hvor der vil blive truffet afgørelse. Reglerne handler om retssikkerhed, men har også til formål at sikre, at administrationen kan træffe korrekte afgørelser. Reglerne handler om blandt andet parthøring - altså inddragelse af borgeren før afgørelsen, begrundelsen for afgørelsen - er den forståelig, har den været konkret og individuel, og er der vejledt korrekt - har man forklaret borgeren undervejs om de sagskridt, der igangsættes, er der styr på klagevejledningen mv. Hvis en afgørelse eksempelvis er meget kort, og der næsten kun står, der er foretaget en konkret og individuel vurdering eller det ikke vurderes, man lever op til kriterierne for hjælp, er forvaltningslovens krav til afgørelser ikke nødvendigvis iagttaget.

I forhold til retsgrundsætningerne handler de fleste henvendelser om selve oplysningen af sagen, altså de oplysninger afdelingerne har skulle indhente for kunne vurdere en sag, så der kan træffes en afgørelse. Borgerne fortæller, at de ikke oplever deres perspektiv eller de rigtige oplysninger bliver inddraget i sagsbehandlingen. I sociale sager, hvor oplysningerne er personlige og private, og hvor afgørelserne ofte har stor indflydelse for den enkelte livssituation, oplever jeg, at det er endnu mere væsentligt for den enkelte borger, at der er klarhed om de oplysninger, der ligger til grund for vurdering og afgørelse. Det handler også om de sager, hvor der sker samarbejde på tværs af enheder, og hvor der er mange oplysninger, der kan indgå, og det bliver uklart, hvordan oplysningerne indhentes og inddrages, og hvad der er afgørende for den vurdering, der ligger til grund for afgørelsen.

En mor kan eksempelvis ringe til mig, da hun har forsøgt at få hjælp til sin søn, der ikke kommer i skole. Sådan en samtale starter tit med **”Jeg har hørt, at det kan være en god ide at tale med dig, for jeg ved ikke, hvad jeg skal gøre. Når jeg taler med skolen, virker det ikke, som om de hører, hvad jeg fortæller, og jeg bliver ikke vejledt om min søns muligheder”**

Det kan også være en borger der ringer, fordi de har søgt om en ydelse. Sådan en samtale kan handle om **”Jeg har fået afslag på min ansøgning, jeg er ikke enig, og jeg kan ikke ud af brevet læse, hvad der lagt vægt på”**.

Et tredje eksempel kan være en borger, hvor samtalen starter med, **”Jeg venter på, at der bliver taget stilling til min sag, men jeg ved ikke, hvilke oplysninger, der indgår, og jeg tror ikke, de har lyttet til mig, det virker som om der sker sagsbehandling internt i kommunen, jeg ikke bliver inddraget i eller orienteret om”**

Det viser sig ofte, at der er tale om sager, hvor der er flere problemstillinger i den samme henvendelse, eks. kan der i forbindelse med et afslag vise sig et forløb forud, hvor borger oplever, ikke at være blevet inddraget og vejledt eller hvor sagsbehandlingen har trukket ud. Det kan nogle gange handle om de interne beslutningslag, der er i en kommune, eks. visitationsudvalg eller lignende, ikke bliver forklaret, så det giver mening for borgerne. Det er også kendetegnende, at borgernes tillid til sagsbehandlingen har lidt et knæk, og de i deres dialog med mig giver udtryk for en følelse af afmagt.

Når afdelingen svarer, får de mulighed for at få et overblik over sagen set fra borgernes vinkel, men også at få rettet op på mulige fejl eller misforståelser inden sagen afgøres. Den tilbagemelding jeg får fra borgere, er at afdelingernes svar og stillingtagen til klagepunkterne ofte har den effekt, at der kommer fokus på sagsbehandlingen og mulighed for at få genoprettet den og dialogen. Afdelingerne bruger i forskellig grad også muligheden for at holde et møde med de pågældende borgere på baggrund af en henvendelse, det handler ofte om henvendelsens karakter.

2.7.2 God forvaltningsskik

Jeg har behandlet 73 klagepunkter om ”god forvaltningsskik” og det svarer til ca. 37 % af klagepunkterne. I sidste beretningsperiode vedrørte ca. 30 % af klagepunkterne dette emne. Klager over god forvaltningsskik ses i mine sager ofte sammen med nogle af de andre emner.

God forvaltningsskik er et udtryk for, hvordan myndighederne – og her altså kommunen – 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 alt det, der vedrører myndighedernes adfærd overfor borgerne, og som ikke er lovfæstet. Hvis man træder ud af forvaltningssproget, handler det om kommunikation og måden en professionel organisation gerne vil fremtræde.

Der er som sådan ikke tale om bindende retsregler, men reglernes overholdelse er erfaringsmæssigt med til at bevare borgerens tillid til sagsbehandlingen og kan generelt være en rettesnor for, hvordan en myndighed fremstår professionel og effektiv i sin daglige kontakt med borgere.

På det sociale område, har kommunalbestyrelsen fastsat sagsbehandlingsfrister efter retssikkerhedsloven § 3, stk. 2. ligesom der flere steder er fastsat sagsbehandlingsfrister i lovgivningen, eks. på udarbejdelse af børnefaglige undersøgelser eller sager om førtidspension.

En borger kan ringe og fortælle ”**Min datter har en sag hos Familieafsnittet, Skolen og PPR. Jeg har været til et møde, og der blev aftalt, at nogle konkrete indsatser skulle undersøges. Jeg har ikke hørt noget siden, og får ikke svar, når jeg forsøger at få at vide, hvad der sker, det virker ikke helt som om, der er klarhed over, hvem der gør hvad.**

En borger kan også ringe og fortælle ”**Jeg kan ikke finde ud, hvad der sker i min sag, jeg har fået en ny sagsbehandler igen, men det virker ikke som om, hun har haft tid til at læse sagen, og jeg synes faktisk heller ikke, at vores dialog viser forståelse for, at jeg kender min egen situation bedst.**

Når jeg spørger ind til og formidler en sådan henvendelse handler det om, at få et overblik og ofte er sagsbehandlingstiden ikke den eneste problemstilling, og at det handler om kommunikation, forforståelser og travlhed. Ved at få sagen oversendt til besvarelse får afdelingen mulighed for at følge op på sagens status, undersøge hvad der i givet fald er grund til, at borger ikke har hørt noget og mulighed for, at få dialogen tilbage på sporet. Det er min oplevelse, at sådanne henvendelser bliver modtaget og behandlet konstruktivt i afdelingerne.

2.7.3. Om afgørelser - hjemmelsspørgsmål

De emner, der er behandlet i denne kategori, når der er truffet afgørelse i en sag, og hvor borgerne er utilfredse med eller reelt ikke forstår indholdet. Det kan også være, de har modtaget en mundtlig afgørelse, som ikke er blevet fulgt op af en skriftlig afgørelse med begrundelse og klagevejledning. Det drejer sig om 28 klagepunkter og svarende til ca. 14 %. Til sammenligning var tallene sidste år 25 klagepunkter og 15 %.

Jeg har som borgerrådgiver ikke mulighed for at tage stilling til selve den afgørelse, afdelingen har truffet. Jeg 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 en afgørelse, har jeg fokus på, om jeg kan se om der taget højde for de sagsbehandlingsmæssige regler. I forvaltningsloven er der fastsat ret tydelige krav til

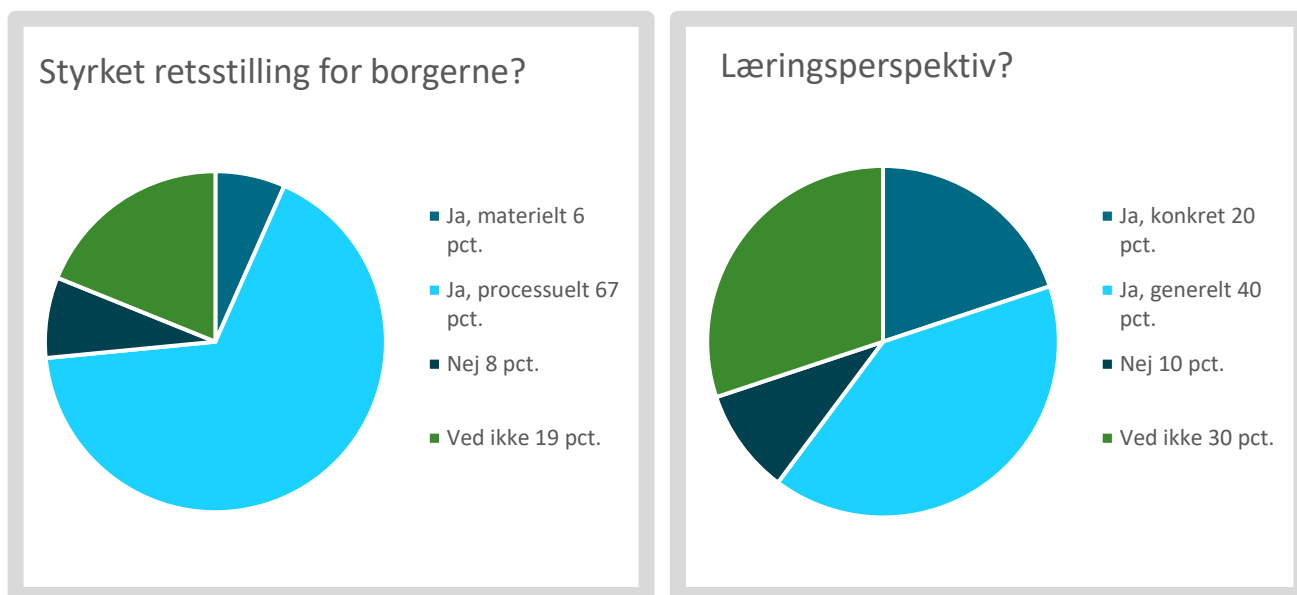
indholdet af en afgørelse. Blandt andet stilles der krav om partshøring og indholdet i en begrundelse, ligesom der i de tilfælde, hvor det er relevant, skal være givet klagevejledning.

En sag kan handle om, at en borger ringer ”**Jeg har søgt om en ydelse og har fået afslag, fordi der har manglet oplysninger, det er jeg ikke enig i, hvad skal jeg gøre**” Mit bidrag i en sådan sag vil først være at vejlede om den klagevejledning, der er givet i forbindelse med afdelingen. I de fleste sager af denne karakter er det alene en vejledningssag. Men hvis en borger ikke selv har mulighed for at klage over afgørelsen og ønsker min bistand, vil jeg kunne være behjælpelig med dette. Jeg formidler så borgers oplysninger. Afdelingen vil herefter efter sædvanlig procedure revurdere sagen, og hvis afgørelsen fastholdes bliver den sendt til Ankestyrelsens vurdering. Jeg beder ikke om at blive orienteret om afdelingens svar, da jeg ikke har eller skal have kompetence i denne type sager.

2.8. Effekten af borgerrådgiverens arbejde

Når jeg 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 borgernes retsstilling i 73 pct. af sagerne. I forhold til et muligt læringsperspektiv er det min vurdering, at der generelt har været et læringsperspektiv for administrationen konkret såvel generelt ved 60 pct. af klagepunkterne.



3. anbefalinger og forslag

Det borgerne kontakter mig om, handler i vid udstrækning om de samme emner som tidligere, det kunne måske være fristende at acceptere, at der i en kommune med de mange afgørelser, der træffes og den store kontakt til borgere, må der være et antal sager, hvor borgerne ikke er tilfredse.

Den tilgang møder jeg ikke i administrationen, og det er jeg glad for, da det ud over, at det for den enkelte borger kan have store konsekvenser, hvis en sag ikke behandles, som den skal, kan betyde, at man overser at klager kan skabe læring og ofte er en god indikator for, hvor man som organisation kan blive bedre.

3.1. Opfølgning på sidste års anbefalinger

Sidste år handlede min anbefaling overordnet om, at administrationen fortsatte arbejdet med implementering af direktørforums indsatsområder og inddrager borgernes bidrag – både gennem mine sager og også i forhold til direkte dialog med borgerne, og var en anerkendelse af, at der er et ledelsesmæssigt fokus på myndighedsrollen. Dette ses også i kommunens ledelsesgrundlag, hvor myndighedsrollen fremhæves. Dette fokus har ført til opmærksomhed uden for kommunen fra andre af mine borgerrådgiverkolleger, fordi det ses som væsentligt og vigtigt.

Det er, som det fremgår også ovenfor under de interne samarbejder, også et arbejde, jeg ser bliver prioriteret. Helt konkret eksempelvis ved Børn, Sundhed og Velfærdsdirektørens etablering af ”4 Fælles Fokus – Forældre og Forvaltning”, samarbejdsforummet mellem forældrenetværk og administration. Derudover handlede det seneste ”Mit Perspektiv” fra Kommunaldirektøren om fokus på god forvaltning.

Det er derfor fortsat min vurdering, at der overordnet set arbejdes systematisk og grundigt i de respektive afdelinger inden for borgerrådgiverens arbejdsområder, og at medarbejderne gør en stor indsats for at yde god sagsbehandling.

3.2. Dette års anbefalinger

For kort tid siden blev der offentliggjort en ny gap-undersøgelse ”Inddragelse og tillid i mødet mellem kommunerne og borgere med handicap”, som Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd, VIVE, har foretaget for Det Centrale Handicapråd. Formålet med undersøgelsen var, at se nærmere på henholdsvis borgerne med handicap og de kommunale aktørers egen vurdering af de forskellige områder af sagsbehandlingen – herunder service og indflydelse – samt på gap’et mellem vurderingerne.⁴ En af analysens hovedkonklusioner er, at borgernes tillid (på handicapområdet) fortsat er udfordret, og at der er en ret stor forskel på, hvordan borgerne og de kommunale ledelser og ansatte oplever den kommunale sagsbehandling, og hvorvidt den er tillidsskabende.⁵ Analysen indeholder konkrete forslag og anbefalinger til kommunerne. KL har også i forhold til et partnerskab med Danske Handicaporganisationer m.fl. fokus på tillid, og har i forbindelse med årets økonomiforhandlinger foreslået en treårsplan, som udover et betragteligt økonomisk løft også indeholder forslag til styrkelse af sagsbehandlingen på det specialiserede socialområde.⁶

Når jeg fremhæver ovenstående specifikt fra handicapområdet er det fordi tillid og styrkelse af sagsbehandlingen er nøglebegreber, jeg kender fra min dialog med borgerne, også i forhold til andre sagsområder. Henvendelser fra

⁴ <https://dch.dk/nyheder/pressemeddelelse/centrale-handicapråd-lancerer-otte-anbefalinger-til-bedre-tillid>

https://dch.dk/sites/dch.dk/files/media/document/301823_Inddragelse%20og%20tillid%20i%20m%C3%B8det%20mellem%20kommunerne%20og%20borgere%20med%20handicap_PDF-UA.pdf

⁵ <https://dch.dk/nyheder/pressemeddelelse/centrale-handicapråd-lancerer-otte-anbefalinger-til-bedre-tillid>

⁶ <https://www.kl.dk/forsidenyheder/2021/maj/kl-foreslaar-treaarsplan-paa-socialomraadet/>

borgerne, handler ofte om, at borgere i vanskelige livssituationer fortæller om, at deres forventninger til mødet med kommunen ikke indfries, og at deres tillid til kommunen som professionel myndighed er udfordret.

Jeg fremhæver også ovenstående, fordi det er interessant, at blandt de indsatser og forslag, som fremgår af de nationale initiativer på handicapområdet, har Albertslund allerede taget fat på en del af dem, også ved det overordnede fokus på god forvaltning. Min anbefaling i år skal derfor ses i forlængelse af sidste års anbefaling.

Fra en borgerrådgivervinkel ligger det mig også på sinde at fremhæve, at fokus på tillid mellem borger og myndighed hænger sammen med retssikkerhed – retssikkerhed er kort sagt en forudsætning for tillid i en retsstat og også i en kommune, og det borgerne efterlyser tydeliggjort i deres dialog med mig. På den måde er der et sammenfald mellem borgerrådgiveres arbejde og et fokus på tillid.

Med retssikkerhed tænker jeg ikke kun på de måske nogle gange vanskelige og abstrakte juridiske begreber og fortolkninger, men mest på det, jeg kalder hverdagsretssikkerheden – som udmøntes i mødet mellem borgere og kommune. Og her fremhæver jeg, at de henvendelser, jeg behandler, næsten altid kan føres tilbage til de mere grundlæggende regler og sagsbehandlingsprocessen, og ikke handler om høje forventninger til serviceniveau eller lignende. Det kan, som det fremgår, blandt andet være om sagen er tilstrækkeligt oplyst, om de har været inddraget og vejledt - også om deres rettigheder – undervejs, og om myndighedens vurdering og afgørelse er til at forstå.

I min optik er det et fælles ansvar på tværs af fagområder, at få gjort reglerne omsættelige til hverdagen, men det må også være et fælles ansvar, at undersøge og finde ud af, hvorfor det i praksis er svært at leve op til de krav og intentioner, der er bag reglerne. Det er ikke altid en let opgave – men reglerne udgør fundamentet for kommunernes arbejde og forudsættes kendt. Og så gør jeg opmærksom på, at fokus på tillid og retssikkerhed tager tid, prioritering og kræver ressourcer.

Jeg anbefaler, at administrationen fortsætter arbejdet med at fokusere på god forvaltning og arbejder med, at gøre de forvaltningsretlige principper omsættelige i hverdagen. Jeg foreslår i den forbindelse, at der fortsat tænkes i kompetenceudvikling. Det er ikke givent, at alle medarbejdere har kompetencerne med sig ved ansættelse, ligesom der er tale om viden, der skal vedligeholdes på tværs af fagområder.

Konkret foreslår jeg også, at man i dette arbejde også inddrager de temaer, jeg har fremhævet under kapitlet om statistik. For at gøre temaerne mere konkrete, kan eksemplerne fra beretningen, og de henvendelser, jeg sender til de enkelte afdelinger bruges. Der er også inspiration at hente i projektet ”lær af dine klager”, som blev gennemført i regi af Borger- og Ydelsescenteret for et par år siden med positiv effekt.

En god måde, at få omsat principperne om god forvaltning til hverdagen er efter min vurdering også at finde veje til at inddrage borgernes perspektiver på sagsbehandlingen. Her er der inspiration at hente fra den nævnte gap-undersøgelse, om hvordan borgerne og kommunen selv oplever den kommunale sagsbehandling, og hvorvidt den er tillidskabende. Konkret i Albertslund er der blandt andet inspiration i de sagsgennemgange, som er nævnt ovenfor i regi af 4F.

BILAG 1 Statistik

Fordeling af konkrete henvendelser/klagepunkter i de enkelte afdelinger (ovenfor 2.5):

Afdeling	Andre henvendelser	Klagepunkter		Klagepunkter i alt	I alt
		Følgesag	Hovedsag		
Borger & Arbejdsmarked	34	16	25	41	75
Miljø & Teknik	4	2	4	6	10
Børn & Familie	14	26	33	59	73
Skoler & Uddannelse	5	23	15	38	43
Sundhed, Pleje & Omsorg	5	14	15	29	34
Voksen & Social	9	3	16	19	28
Ikke Albertslund Kommune	8		1	1	9
Udbetaling Danmark			3	3	3
Hovedtotal	79	84	112	196	275

Håndtering af Håndtering af klagepunkterne ved borgerrådgiveren (ovenfor 2.6):

Afdeling	Afvist	Anden behandling og hjælp	196
Borger og Arbejdsmarked	6	35	41
Børn og Familie	6	53	59
Ikke Albertslund Kommune	1		1
Miljø og Teknik	1	5	6
Skoler og Uddannelse	2	36	38
Sundhed, Pleje og Omsorg	3	26	29
udbetaling Danmark		3	3
Voksen og Social	5	14	19
Hovedtotal	24	172	196

Klagepunkter i forhold til emner (ovenfor 2.7)

	Borger & Arbejdsmarked	Miljø & Teknik	Børn & Familie	Skoler & Uddannelse	Sundhed, Pleje & Omsorg	Voksen & Social	Udbetaling Danmark	Ikke Albertslund Kommune	I alt
Forvaltningsloven	9		5	5	6	2			27
Begrundelse	1		1						2
Partsaktindsigt						1			1
partshøring			1		1				2
Tavshedspligt				1					1
Vejledning	8		3	4	5	1			21

Forvaltningsskik	11	3	29	16	7	5	1	1	73
Betjening af borgerne	1	1							2
Inddragelse			2	4		1			7
Koordineret indsats	2		7	5	1	2			17
Orientering om sagsgang eller status	1					1			2
Sagsbehandlingstid og manglende svar	5	2	19	5	4	1		1	37
Sprogbrug, klarhed, præcision m.v.	2			2	1		1		6
Venlig og hensynsfuld optræden					1				1
Åbenhed og tillid			1						1
Hjemmelsspørgsmål	10	2	5	6	1	4			28
Afgørelser, hovedindhold	10	2	5	4	1	4			26
Afgørelser, vilkår og bestemmelser				1					1
Andre materielle spørgsmål (lovlige kriterier mv.)				1					1
Offentlighedsloven			1	3	2				6
Aktindsigt				2					2
Journalisering			1		1				2
Notatpligt				1	1				2
Opgavevaretagelse				1	1	3			5
Konkret serviceniveau				1	1	3			5
Persondataloven	1		2						3
Videregivelse af personoplysninger	1		2						3
Retsgrundsætninger mv.	9	1	17	7	11	5	2		52
Meddelelse	3	1	3	2	3	1			13
Sagsbehandlerskifte, på borgerens initiativ			3						3
Sagsoplysning og oplysningsskridt	6		11	5	8	4	2		36
Andet	1				1				2
Anden offentligretlig lovgivning					1				1
Privatretlige spørgsmål	1								1
Hovedtotal	41	6	59	38	29	19	3	1	196

Effekten af borgerrådgiverens arbejde

Styrket retsstilling for borgeren?	Ja, materielt	Ja, processuelt	Nej	Ved ikke	Hovedtotal
Klage	13	131	15	37	196

Læringsperspektiv for forvaltningen?	Ja, generelt	Ja, konkret	Nej	Ved ikke	Hovedtotal
Klage	79	39	19	59	196

BILAG 2 Fakta om Albertslund Kommunes borgerrådgiverfunktion

Rammer for borgerrådgiverfunktionen

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

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

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

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

Normering og træffetider for borgerne

Jeg er ansat 30 timer om ugen i Albertslund, og tilrettelægger arbejdstiden fleksibelt. Borgerne kontakter mig fortsat på telefon og pr. mail, sikker post og almindelig post, og får svar hurtigst muligt.

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.

Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser

Borgerne henvender sig til mig – som nævnt - enten ved at ringe eller skrive. På baggrund af henvendelsens karakter vurderer jeg sammen med borgeren, om der er behov for et personligt møde. Hvis der er tale om en klage over sagsbehandlingen er sagsgangen som oftest sådan, at jeg på baggrund af min samtale med borger formulerer et brev på borgerens vegne, som sendes til 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 direktører og afdelingschefer, at min direkte indgang til centrene 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 ikke iværksat egentlige undersøgelser.

Jeg anser det som positivt, at der ikke er 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 initiativ til dialog med den pågældende afdeling med henblik på en drøftelse af, hvordan processen kan forbedres.

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

Bilag 3 Nærmere regler for Borgerrådgiveren i Albertslund Kommune (vedtaget af kommunalbestyrelsen den 9. december 2014)

Formålet med etablering af borgerrådgiverfunktion i Albertslund Kommune er:

- ✓ At kommunen bliver endnu bedre til at servicere kommunens borgere,
- ✓ At borgerne har en oplevelse af at blive hørt og
- ✓ At sikre at kommunen fortsat har en professionel tilgang til alle henvendelser.

Formålet sikres ved, at Borgerrådgiveren har følgende **kompetencer og opgaver** i forhold til kommunens Økonomiudvalg, stående udvalg, Borgmester og forvaltning, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Kommunalbestyrelsens virksomhed:

- Være vejviser og hjælpe borgeren med at finde vej til den rette forvaltning eller person. Det er afgørende, at Borgerrådgiveren kan lytte og finde frem til kernen i borgerens henvendelse og på den baggrund orientere om, hvad der er mest hensigtsmæssigt at gøre i en given situation.
- Være mediator i konfliktsituationer: Borgerrådgiveren skal bestræbe sig på at lytte, finde fælles grundlag og udforske konfliktfyldte situationer fra flere synsvinkler. Det gennemgående fokus for Borgerrådgiveren skal være fokus på at adskille person og sag samt en åbenhed over for at finde løsninger, som tilgodeser begge parter i forhold til de problemer, der opstår i relationen mellem borger og administration
- Vejlede borgerne om klagemulighederne inden for det offentlige system: Borgerrådgiveren skal være behjælpelig med vejledning om klageadgange og muligheder samt yde konkret hjælp til udformning af klager, dog ikke klager, der allerede er overbragt til andre klageinstanser eller myndigheder. Borgerrådgiveren kan aldrig blive part i en sag.
- Vurdere klager med videre over:
 1. Sagsbehandling (den formelle sagsbehandling og sagsbehandlingstid)
 2. Personalets adfærd og optræden over for borgerne
 3. Udførelsen af faktisk forvaltningsvirksomhed (den praktiske opgaveløsning) og
 4. Diskrimination.

Det er en forudsætning for, at Borgerrådgiveren kan vurdere en klage, at forvaltningen og Borgmesteren (i sager om personaleforhold, jf. punkt 2) har haft mulighed for i samarbejde med borgere selv at løse konflikten. Borgerrådgiveren vil derfor videresende en klage, som ikke tidligere har været forelagt forvaltningen eller Borgmesteren, til besvarelse direkte af forvaltningen til borgeren. Borgerrådgiveren modtager kopi af forvaltningens besvarelse.

Borgerrådgiveren kan hjælpe med at formulere klagen til forvaltningen og kan, såfremt borgeren ønsker dette, gå ind i sagen efter forvaltningens eller borgmesterens behandling af sagen. Henvendelse til forvaltningerne fra Borgerrådgiveren vil ske på chefniveau.

- Borgerrådgiveren skal i sit virke understøtte Kommunalbestyrelsen gennem udarbejdelse af en årlig beretning fra funktionen. Beretningsperioden fastsættes til 1. april – 31. marts med henblik på, at beretningen kan forelægges Kommunalbestyrelsen på et ordinært møde inden sommerferien hvert år og således eventuelt kan indgå som baggrundsmateriale i efterårets budgetdrøftelser mv.⁷

⁷ Forinden Kommunalbestyrelsens behandling forelægges Borgerrådgiverens beretning for Økonomiudvalget, jf. styrelsesvedtægtens § 10, stk. 2, sammenholdt med styrelseslovens § 65 e, stk. 2, og § 18, stk. 2, hvorefter "Økonomiudvalget har indseende med de økonomiske og almindelige

- Kommunalbestyrelsen kan ved særskilt beslutning pålægge Borgerrådsgiveren at udarbejde analyser til brug for såvel det politiske som det administrative arbejde med at forbedre borgerbetjeningen.
- Borgerrådsgiveren skal i læringsøjemed og efter aftale med forvaltningen undervise kommunens personale i forvaltningsretlige emner.

Borgerrådsgiveren kan aldrig behandle det materielle indhold i en afgørelse, og har ikke kompetence til at ændre indholdet af en afgørelse. Klager med sådant indhold henvises til den klageinstans, som har kompetencen på området.

Borgerrådsgiveren **har ikke kompetence i følgende sager:**

1. Sager, som andre instanser tager sig af, eksempelvis Ankestyrelsen eller sager som i øvrigt behandles ved det kommunale tilsyn, Ombudsmanden eller domstolene,
2. Sager om ansættelsesforhold
3. Sager om privatretslige forhold
4. Sager, som er politisk vedtaget, eksempelvis serviceniveau
5. Sager, hvor hverken Kommunalbestyrelsen eller stående udvalg har kompetence, eksempelvis Ældre- eller Handicaprådets beslutninger
6. Forhold, som er begået for mere end 1 år siden. Borgerrådsgiveren kan i ganske særlige tilfælde vurdere, om formålet med borgerrådsgiverfunktionen taler for, at forhold, som er begået for mere end 1 år siden, realitetsbehandles.

Borgerrådsgiveren kan ikke bistå medarbejdere eller forvaltningen i Albertslund Kommune i konkrete sager vedrørende en eller flere klart identificerbare borgere. Borgerrådsgiveren kan dog bistå medarbejdere og forvaltningen ved generelle forespørgsler inden for Borgerrådsgiverens kompetence og opgaver samt undervise om generelle juridiske emner.

I sager, hvor Borgerrådsgiveren skal vurdere kommunens sagsbehandling, personalets adfærd og optræden over for borgeren, og udførelsen af den praktiske opgaveløsning, afgør Borgerrådsgiveren selv, efter samtale med borgeren og eventuelt ved at indhente sagsakter, om der er grundlag for at gå videre med sagen.

Borgerrådsgiverens tilsyn med forvaltningen sker på vegne af Kommunalbestyrelsen og i tilfælde, hvor en borger efter at have modtaget forvaltningens besvarelse ønsker Borgerrådsgiverens vurdering af en sag, meddeles det derfor vedkommende, at kommunen herefter – medmindre andet udtrykkeligt tilkendegives af borgeren – vil lægge til grund, at borgeren dermed har **samtykket i, at Borgerrådsgiveren kan indhente fornødne oplysninger og relevant materiale fra forvaltningen** for at kunne behandle sagen bedst muligt⁸.

Forvaltningen er på den baggrund herefter forpligtet til at udlevere relevante oplysninger og materiale vedrørende sagen til Borgerrådsgiveren. Dette gælder også oplysninger, som er belagt med tavshedspligt.

administrative forhold inden for samtlige kommunens administrationsområder, og udvalgets erklæring skal indhentes om enhver sag, der vedrører disse forhold, forinden sagen forelægges for Kommunalbestyrelsen til beslutning". Økonomiudvalget kan som led i sine forhandlinger tilkalde Borgerrådsgiveren af hensyn til sagens oplysning, jf. styrelseslovens § 20, stk. 2. pkt.

⁸ Borgerrådsgiveren afleder sin kompetence direkte fra Kommunalbestyrelsen og er således en del af Albertslund Kommunen som forvaltningsmyndighed uanset den uafhængige indplacering i forhold til forvaltning og Borgmester. Der kan indfortolkes et samtykke til indhentelse af fornødne oplysninger, når borgere klager til Borgerrådsgiveren over forvaltningens behandling af deres sag, på samme måde som der i forhold til klager over ansøgningssager oftest indfortolkes et samtykke efter forvaltningslovens § 29, stk. 2, nr. 1, forudsat at klagen er indgivet af den, der også oprindeligt har rejst sagen ved ansøgning. Der gælder ikke efter forvaltningslovens § 29 krav om skriftlighed. Der henvises forudsætningsvist til "Forvaltningsloven med kommentarer" af Jon Andersen, 3. udg., s. 598 og 600. Det følger af forvaltningslovens § 32, at der er forbud mod at skaffe sig fortrolige oplysninger, der ikke er nødvendige. Denne bestemmelse regulerer således udvekslingen af oplysninger mellem Borgerrådsgiveren og forvaltningen, hvor begge enheder har pligt til at sørge for, at der kun videregives sagligt relevante oplysninger ide konkrete sager.

Borgerrådgiveren kan til brug for sin undersøgelse anmode forvaltningen om at afgive en skriftlig udtalelse om sagen inden for en nærmere fastsat frist på typisk 3 uger.

Borgerrådgiveren sørger for, at der foreligger fuldmagt i sager, hvor en borger lader sig repræsentere af andre, hvis en sådan fuldmagt normalt anses for påkrævet. Borgerrådgiveren kan i øvrigt efter konkret vurdering bede borgeren om skriftligt at bekræfte, at der gives samtykke til indhentning af oplysninger.

Borgerrådgiveren skal bedømme, om forvaltningen ved behandling af sagen har efterlevet:

- ❖ Lovgivningen og gældende praksis,
- ❖ God forvaltningsskik,
- ❖ Albertslund Kommunes målsætninger, politikker og værdigrundlag, eller
- ❖ På anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser.

Borgerrådgiveren kan **udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde** ved at udtale:

- Kritik
- Komme med forslag,
- anbefalinger eller
- Henstillinger til forvaltningen.

Såfremt der udtales kritik eller gives henstillinger, informeres vedkommende afdelingschef, Direktørforum og Borgmesteren ved en samtidig kopi af den udtalelse, som borgeren således har fået fra Borgerrådgiveren. Udtales der ikke kritik eller gives henstillinger, orienteres alene afdelingschef om udtalelsen til borgeren.

Kommunalbestyrelsen orienteres normalt om de væsentlige udtalelser fra Borgerrådgiveren gennem anonymiserede resuméer i den samlede årsberetning, medmindre Borgmesteren vurderer, at en konkret sags udfald skal meddeles i en anden form uden unødigt ophold for medlemmerne.

Forvaltningen er ikke forpligtet til at følge Borgerrådgiverens opfattelse af en sag eller et sagsområde, men skal meddele Borgerrådgiveren, såfremt kritik, anbefalinger, forslag eller henstillinger ikke følges.

Det tilstræbes, at Borgerrådgiveren er tilgængelig for Albertslund Kommune i videst muligt omfang. Borgerrådgiverens træffetider offentliggøres på Albertslund Kommunes hjemmeside og kan ved behov ændres efter aftale med chefen for Økonomi og Stab.

Eventuelle klager over Borgerrådgiveren som funktion eller person behandles af Kommunalbestyrelsen. Sagens forberedelse tilrettelægges af chefen for Økonomi og Stab.

