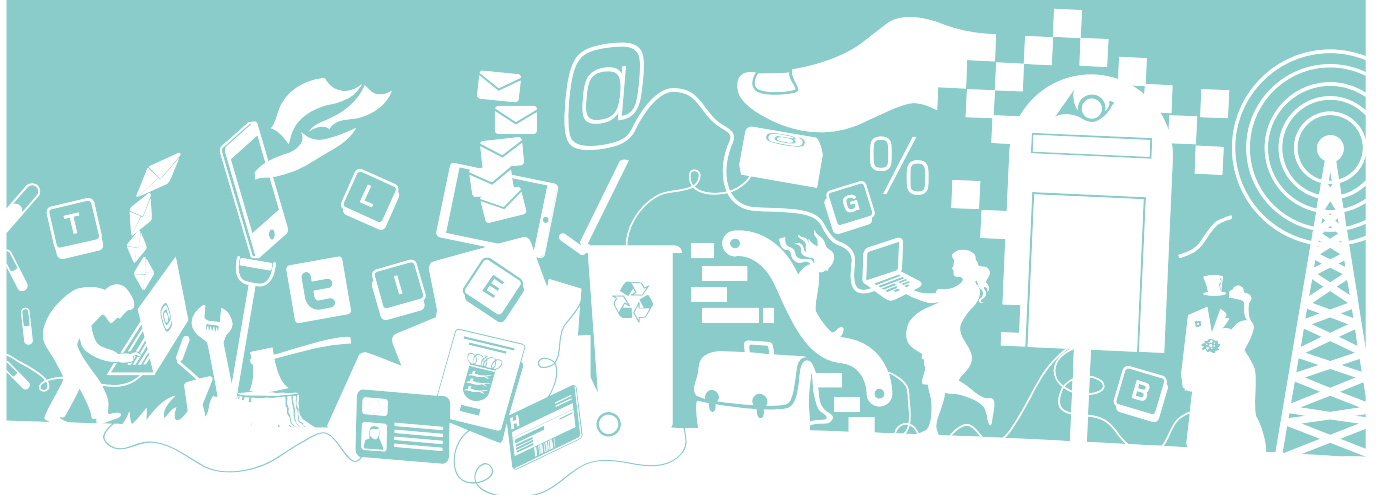


Borgerrådgiverens beretning

2021-2022



Albertslund Kommune



Indholdsfortegnelse

Forord	3
1. Kendskab til borgerrådgiveren.....	4
2. Mødet med borgerne.....	5
2.1. Klager	5
2.2. Andre henvendelser.....	6
3. Arbejdet i beretningsperiode - statistik	7
3.1. Sagernes fordeling i de enkelte afdelinger	7
3.2. Hvad henvender borgerne sig om – tematisk fordeling	9
3.2.1. God forvaltningsskik.....	11
4.2.2. Forvaltningsloven	14
4.2.3. Andet	14
3.3. Håndtering af borgernes henvendelser	15
4. anbefalinger i beretningen for 2020-21	17
5. Allerede iværksatte tiltag til at forbedre sagsbehandlingen	17
5.1. Projekt bedre breve	17
5.2. Projekt værdig sagsbehandling	17
6. Nye udgivelser	19
7. anbefalinger	20
BILAG 1 Uddybende statistik (tabeller).....	22
BILAG 2 Fakta om Albertslund Kommunes borgerrådgiverfunktion	26
Bilag 3 Nærmere regler for Borgerrådgiveren i Albertslund Kommune (vedtaget af kommunalbestyrelsen den 9. december 2014)	28

Forord

Denne beretning dækker perioden fra den 1. april 2021 til og med den 31. marts 2022. Med den årlige beretning understøtter borgerrådgiveren Kommunalbestyrelsen, idet der herved orienteres om de henvendelser, der i perioden har været til borgerrådgiveren, hvilke tendenser der er identificeret, og hvilke anbefalinger det giver anledning til. Beretningen forelægges Kommunalbestyrelsen på et ordinært møde inden sommerferien hvert år, således at beretningen eventuelt kan indgå som baggrundsmateriale i efterårets budgetdrøftelser mv.

Dette er min første beretning som borgerrådgiver i Albertslund kommune. Jeg startede som borgerrådgiver den 1. december 2021, hvilket betyder, at jeg kun har været borgerrådgiver i en tredjedel af beretningsperioden – derfor bliver dette også en lidt anderledes beretning end de tidligere.

Min forgænger, den tidligere borgerrådgiver Pernille Bischoff, stoppede ved udgangen af august 2021, hvorefter der ikke var nogen borgerrådgiver frem til udgangen af november 2021. Dette har især betydning for de statistiske oplysninger, hvor skiftet har påvirket antallet af sager i beretningsperioden.

Min korte tid som borgerrådgiver betyder også, at jeg er tilbageholdende med at komme med anbefalinger, da de tendenser, jeg kan identificere på 4 måneder, er forbundet med en vis usikkerhed. Mine anbefalinger fokuserer derfor på at bygge videre på min forgængers anbefalinger og allerede iværksatte initiativer.

Min første tid som borgerrådgiver har vist mig, at der er stor respekt for borgerrådgiverens funktion og virke både blandt forvaltningens medarbejdere og borgere. Jeg har fra alle sider mødt stor interesse og villighed til at etablere et velfungerende samarbejde. Det er jeg meget taknemmelig for. Samtlige ledere, jeg har talt med, har haft den tilgang, at der er god læring at hente i borgernes klager, hvilket jeg er helt enig i. Denne tilgang skaber god grobund for konstruktive dialoger om de problemstillinger, som borgerne kontakter mig om.

Michelle Grambo Redden
Borgerrådgiver
Maj 2022

1. Kendskab til borgerrådgiveren

Mange af de borgere, der henvender sig til borgerrådgiveren, har enten selv tidligere haft kontakt til funktionen eller har hørt om funktionen gennem deres netværk. Dette tager jeg som udtryk for, at borgerne generelt har en god oplevelse, når de henvender sig til borgerrådgiveren. Det efterlader mig dog også med det indtryk, at selvom Albertslund kommune har haft borgerrådgiver siden 2015, og funktionen således er veletableret, er der fortsat mange, der ikke kender til funktionen og til hvad de kan bruge borgerrådgiveren til.

Samtidig er det min oplevelse at borgere, der kontakter borgerrådgiveren første gang, ofte er lidt bekymrede og tilbageholdende herved. Særligt hvis henvendelsen angår utilfredshed med deres sagsbehandler, er borgerne ofte bekymrede for, om det, at de kontakter borgerrådgiveren, vil kunne få negative konsekvenser for deres sag. Borgerne spørger fx "vil min sagsbehandler høre, at jeg har talt med dig?". Så taler jeg med borgeren om, at jeg er uvildig, og at jeg kun involverer den pågældende afdeling, hvis borgeren og jeg sammen aftaler at gå videre ad den vej.

Af Justitias analyse¹ "Borgerrådgivere – en sikring af borgernes retssikkerhed" fremgår bl.a., at alle 29 borgerrådgivere, der har besvaret Justitias spørgeskema, oplyser, at manglende kendskab til ordningen er en af de tre største barrierer for borgerrådgiverfunktionen. Justitia bemærker i forlængelse heraf "For mange borgere kan klageprocessen virke uoverkommelig, ligesom reglerne kan være særdeles vanskelige at navigere i. Det er et problem, som i særlig grad rammer de ressourcetsvage og udsatte borgere, der ofte ikke selv er i stand til at varetage deres egne interesser og retssikkerhed." Justitia anbefaler, at kommunerne giver lettilgængelige oplysninger om borgerrådgiverordningen, f.eks. opsætter plakater eller udarbejder pjecer om ordningen, som er tilgængelig på lokaliteter med udpræget borgerbetjening.

Jeg har brugt en del af den første tid på at gøre opmærksom på, at Albertslund nu igen har en borgerrådgiver og udbrede kendskabet til funktionen. Jeg har givet interview til Albertslund Posten og Ældrerådets medlemsblad 60+, og der er udarbejdet postkort, som er tilgængelige i Borgerservice og Frivilligcenter Albertslund. Derudover har jeg holdt et oplæg om borgerrådgiverfunktionen på den messe, som Landsforeningen for Autisme, Kreds Vestegnen, afviklede den 3. april 2022, hvor jeg sammen med borgerrådgiverne fra Glostrup og Høje-Taastrup havde en stand.

Det er mit indtryk, at der fortsat vil være behov for yderligere og vedvarende indsats for at udbrede kendskabet til borgerrådgivningen.

Kommunalbestyrelsens medlemmer kan understøtte denne indsats ved at henvise til borgerrådgiveren, hvis de bliver kontaktet af borgere, som er utilfredse med sagsbehandlingen eller i øvrigt har behov for bistand i kontakten med forvaltningen. Ved at henvise borgerne til borgerrådgiveren sikres også, at disse klager indgår i funktionens tilsyn med forvaltningen og i den samlede vurdering i forhold til opmærksomhedspunkter.

¹ Tænk tanken Justitia "Borgerrådgivere – en sikring af borgernes retssikkerhed" (2020), afsnit 6.6, side 64f

2. Mødet med borgerne

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed og at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen.

Min tilgang til at løse denne opgave er todelt. Der er for det første det borgerrettede spor, som handler om at hjælpe de borgere, der henvender sig til mig. Her er formålet især at hjælpe i forhold til allerede opståede problemer, utilfredshed mv. For det andet er der det forvaltningsrettede spor, som har til formål at forebygge, at utilfredsheden overhovedet opstår. Denne del indebærer, at jeg bidrager til løbende opkvalificering af forvaltningens medarbejdere i form af kursus, oplæg mv., samt at jeg med den årlige beretning sætter fokus på relevante indsatsområder.

Den hjælp, borgerrådgiveren kan yde til borgere, inddeles i følgende overordnede kategorier: klager og andre henvendelser. Nedenfor vil jeg nærmere beskrive, hvordan jeg konkret arbejder i forhold til det borgerrettede spor, herunder hvordan henvendelserne inddeles i de to kategorier med anonymiserede eksempler fra praksis. Eksemplerne er formuleret i 'jeg-form', uanset om henvendelsen er behandlet af mig selv eller min forgænger.

Det er værd at bemærke, at det ofte forekommer, at den enkelte borger ikke på forhånd har gjort sig klart, hvad den pågældende ønsker at få ud af henvendelsen til borgerrådgiveren. I disse tilfælde vil jeg sammen med borgeren afklare, hvilke muligheder, den pågældende har, og hvorledes jeg kan hjælpe.

Borgerne henvender sig til typisk ved at ringe eller skrive. Hvis borgeren ønsker at klage over sagsbehandlingen vil jeg ofte aftale et personligt møde med borgeren, hvor vi gennemgår sagsforløbet og får præciseret, hvad det er borgeren er utilfreds med. I bilag 2 er det nærmere beskrevet, hvordan mødet med borgerne konkret foregår.

2.1. Klager

Når borgerne henvender sig til borgerrådgiveren, har de som nævnt ikke altid gjort sig klart på forhånd, hvad formålet med henvendelsen er. Men hvis baggrunden for henvendelsen er frustration over behandlingen af deres sag, er det naturligt at gennemgå de regler og principper, der gælder for god sagsbehandling, for derefter sammen med borgeren at vurdere, om der kan være dele heraf, som ikke er efterlevet i den konkrete sag. Herefter opstartes en klagesag om de(t) identificerede klagepunkt(er). Dette er også proceduren, hvis borgeren henvender sig med et udtrykkeligt ønske om at klage.

I afsnit 4 gennemgås nærmere, hvad der i denne beretningsperiode er blevet klaget over, men typiske emner for henvendelser til borgerrådgivere er sagsbehandlingstiden, utilstrækkelig inddragelse i sagens behandling (medindflydelse), sagsbehandlerens optræden og manglende partshøring.

'Klagesager' kan også omfatte hjælp til klager over afgørelser. Som borgerrådgiver kan jeg ikke behandle klager over afgørelser, som forvaltningen har truffet, men jeg kan vejlede om klagemuligheder og eventuelt hjælpe med at formulere et klagebrev. Jeg vil i den sammenhæng undersøge, om den pågældende afgørelse opfylder forvaltningslovens krav om blandt andet begrundelse og forudgående partshøring.

Eksempel

Et forældrepar kontaktede borgerrådgiveren angående en afgørelse om økonomisk tilskud til et efterskoleophold til deres søn. Jeg vejledte familien om, at afgørelsen kunne påklages til Ankestyrelsen, og om at klageprocessen indebærer, at klagen sendes til den afdeling, der har truffet afgørelsen, så de kan genvurdere sagen. Hvis afdelingen fastholder deres afgørelse, sender de derefter klagen og sagens akter til Ankestyrelsen. Familien ønskede at klage, og påtog sig i første omgang selv at skrive et klagebrev, men vendte efterfølgende tilbage og bad om min bistand hertil.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at hvis jeg vejleder en borger generelt om klagemuligheder og procedurer, uden at vi drøfter den konkrete afgørelse, som borgeren ønsker at klage over, vil henvendelsen i stedet blive registreret under 'andre henvendelser' som en vejledningssag.

2.2. Andre henvendelser

Kategorien 'andre henvendelser' omfatter især det, jeg kategoriserer som vejledning og vejvisning. Det kan blandt andet være juridisk vejledning om konkrete eller generelle emner eller forklaring af politiske serviceniveauer.

Henvendelser i denne kategori omfatter også hjælp til at identificere rette indgang i kommunen. Det kan f.eks. være fordi borgeren har udfordringer og ønsker hjælp, men ikke ved hvilke muligheder, der er for at få hjælp, og hvor han eller hun skal henvende sig for at søge om hjælp. Derudover kan det forekomme, at borgeren ikke oplever, at kunne komme i kontakt til sin sagsbehandler, hvor jeg kan bistå med at få sagsbehandleren til at kontakte borgeren.

Jeg modtager også en del henvendelser om social boliganvisning, hvor der ikke er klageadgang, og hvor borgeren derfor anvender borgerrådgiveren som en slags tjek af, om det er korrekt, at de har fået afslag. Ved disse henvendelser hjælper jeg typisk med at gennemgå og forklare den afgørelse, borgeren har modtaget, og det politiske serviceniveau.

Selvom borgerne også kan bede om råd og vejledning hos deres sagsbehandler (hvis de allerede har en verserende sag), finder nogle det mere trygt at søge vejledningen hos borgerrådgiveren først.

Eksempel

En mor kontakter borgerrådgiveren for at få vejledning om reglerne om frit valg inden for specialundervisning. Hendes søn var bevilget specialundervisning og henvist til et lokalt tilbud, men moren ønskede at afsøge mulighederne for andre tilbud. Ved kontakten til mig, forklarede moren, at hun var bekymret for, at bevillingen til specialundervisning ville blive trukket tilbage, hvis hun tilkendegav ønske om et andet tilbud. Jeg kunne betrygge hende i, at dette ikke vil være lovligt og vejledte om, at der også inden for specialundervisning er ret til et andet tilbud, der svarer til det kommunen har bevilget. Moren kunne herefter tage dialogen direkte med sagsbehandleren om det videre forløb.

3. Arbejdet i beretningsperiode - statistik

Statistikken i denne beretning kan ikke umiddelbart sammenlignes med de foregående års beretninger. Dette skyldes den naturlige nedgang i antallet af henvendelser, som følger af skiftet til ny borgerrådgiver. Der var således i efteråret 2021 en periode på tre måneder, hvor der ikke var nogen borgerrådgiver. Dertil kommer, at min forgænger i sin sidste tid ikke havde mulighed for at behandle klagesager, hvorfor henvendelser af denne art blev håndteret med vejledning og vejvisning i stedet. Da jeg kom til i december 2021 viste det sig desuden, at der var behov for en opsøgende kommunikativ indsats for at udbrede kendskabet til, at borgerrådgiveren igen var tilgængelig. Antallet af henvendelser de første måneder var derfor lavere end normalt.

Der er af denne grund ikke foretaget nogen sammenligning i *antallet* af henvendelser i forhold til tidligere år. Jeg har derimod fortsat fundet det relevant at sammenligne *fordelingen* af henvendelserne på de forskellige emner, som borgerne henvender sig om, med tidligere år.

Det er samtidig vigtigt generelt at pointere, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren repræsenterer en meget lille andel af kommunens sagsproduktion i løbet af den samme periode. Henvendelser til borgerrådgiveren afhænger desuden af borgernes kendskab til funktionen, og i et vist omfang af den enkelte borgers ressourcer. Borgerrådgiverens statistik kan derfor ikke i sig selv bruges som indikator for den samlede eller generelle kvalitet i kommunens sagsbehandling.

Statistikregistreringen kan derimod give oplysninger om, hvad det er for forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne. Dermed kan statistikken anvendes til at identificere mulige problemområder eller tendenser i forvaltningens sagsbehandling. Borgerrådgiverens statistikregistrering bygger derfor på det princip, at i de tilfælde, hvor en borgers henvendelse omhandler flere forskellige juridiske problemstillinger, vil hvert af disse forhold blive registreret. Dette vil typisk ske på den måde, at den problemstilling, som borgeren primært klager over, vil blive registreret som en 'hovedsag' mens en eller flere yderligere klagepunkter vil blive registreret som 'følgesager'. Denne opdeling giver mulighed for at få et samlet overblik over de temaer, der behandles hos borgerrådgiveren.

Statistikmodulet er udviklet af og for borgerrådgivere og bygger på registreringsprincipper fra Folketingets Ombudsmand tilpasset borgerrådgivernes og kommunernes hverdag. Statistikmodulet bruges af flere borgerrådgivere, hvilket gør det muligt i en vis grad at sammenligne borgerrådgivernes registreringer på tværs af kommuner. Derfor er det også interessant, at bemærke, at det i høj grad er de samme sagstyper og emner, vi behandler.

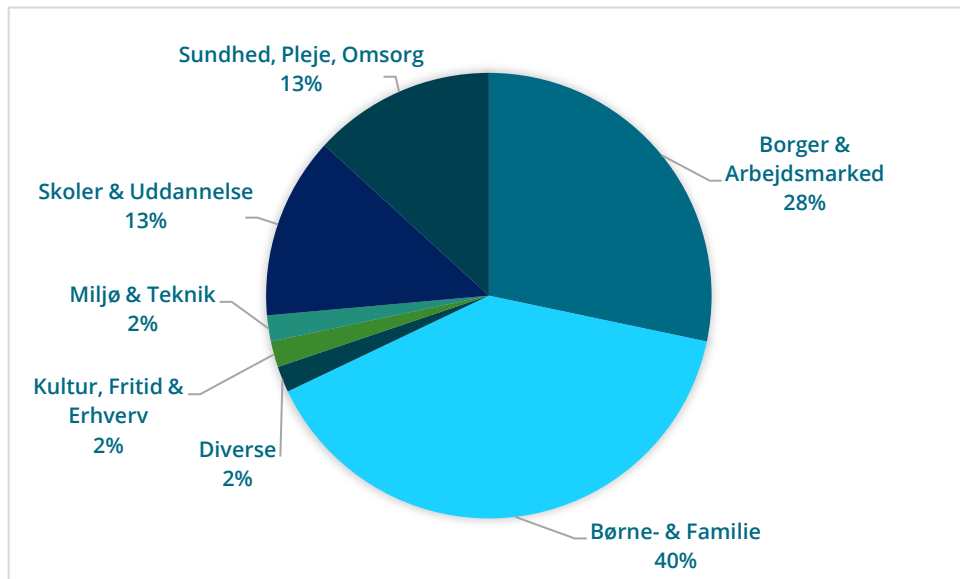
Jeg har – ligesom min forgænger i de tidligere beretninger – valgt at vedlægge de bagvedliggende tabeller, hvor temaer kobles på afdelinger, som bilag 1 til denne beretning. En for høj grad af fokusering på data om de enkelte afdelinger risikerer at føre til antagelser om kvalitetsforskelle afdelingerne imellem, som mine data ikke har volumen til at understøtte.

3.1. Sagernes fordeling i de enkelte afdelinger

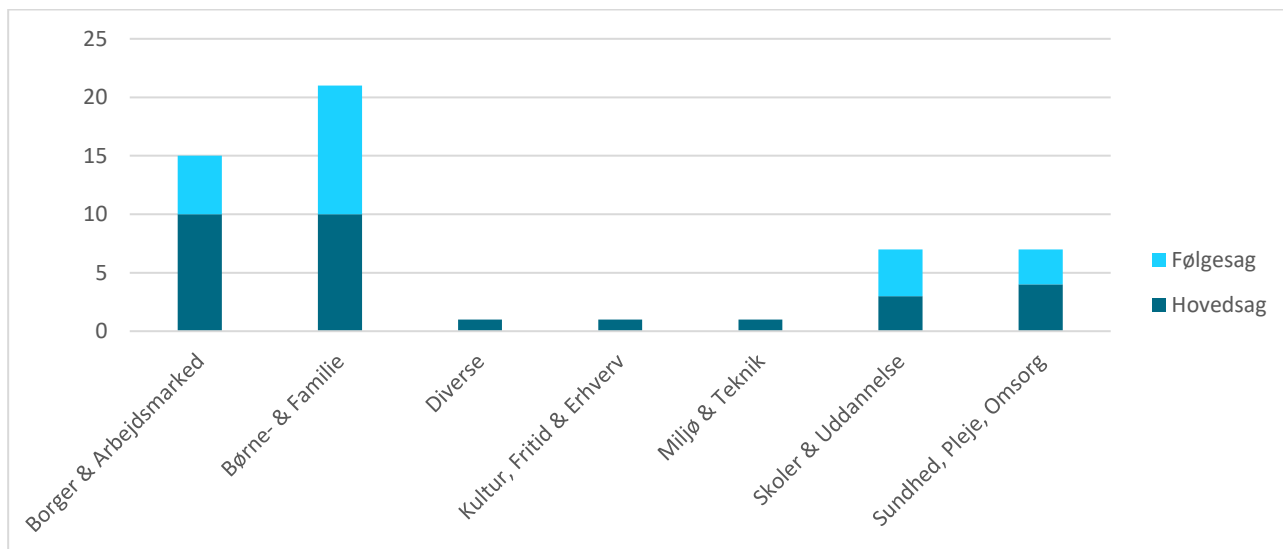
Nedenfor illustreres hvorledes de henvendelser, der har været i denne beretningsperiode, fordeler sig mellem de enkelte afdelinger.

Først vises med figur 1 fordelingen af klagesager omfattende både hovedsager og følgesager. I den efterfølgende figur 2 illustreres hvordan fordelingen mellem hovedsager og følgesager for hver afdeling. Endelig viser figur 3 hvordan andre henvendelser end klager fordeler sig mellem de enkelte afdelinger.

Figur 1: Klagesager pr afdeling i alt (hovedsager og følgesager)



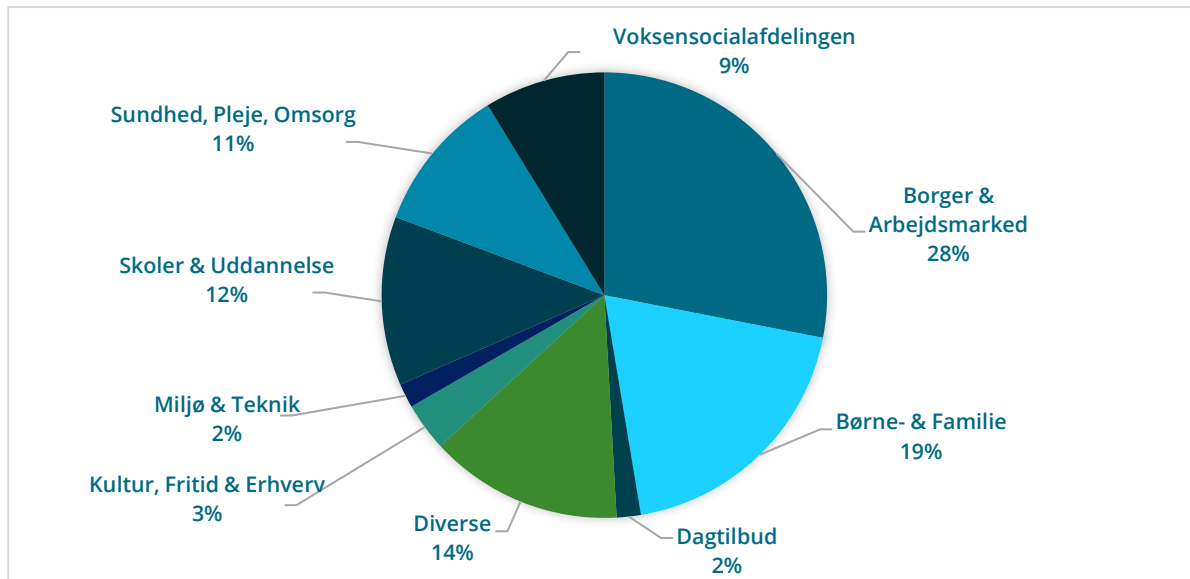
Figur 2: Klagesager pr afdeling fordelt på hovedsag og følgesag



Ligesom tidligere år står afdelingerne Borger & Arbejdsmarked og Børn & Familie for den største andel af både klager og andre henvendelser. Dette skal ses i lyset af karakteren af de sager, som disse afdelinger behandler, og af at disse afdelinger behandler et stort antal sager.

Som det fremgår af figur 3 nedenfor fordeler 'andre henvendelser' sig mere mellem de forskellige afdelingen. Det bemærkes, at 'diverse' i denne sammenhæng dækker over henvendelser om forhold, som ikke henhører under Albertslund kommune, men fx andre myndigheder.

Figur 3: Andre henvendelser pr afdeling



3.2. Hvad henvender borgerne sig om – tematisk fordeling

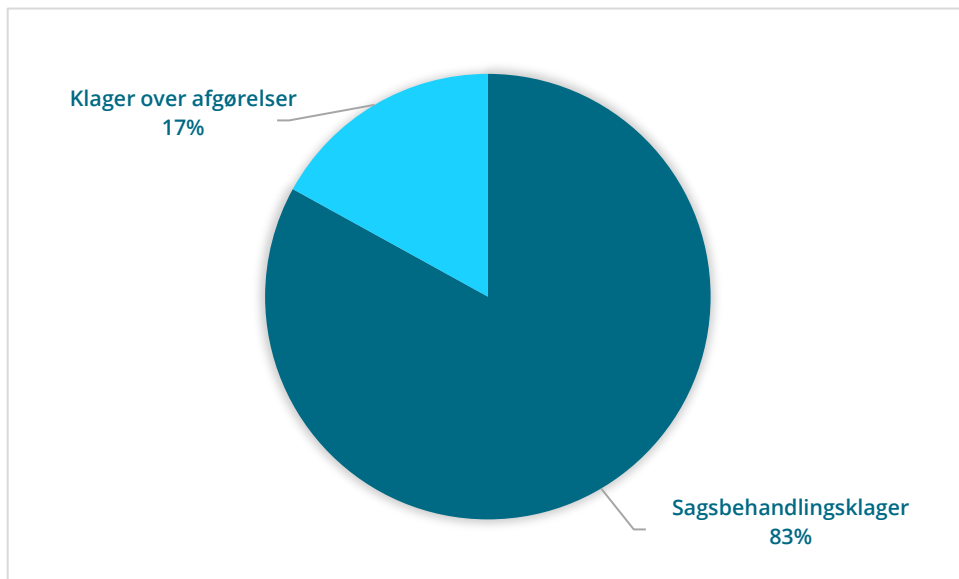
I dette afsnit beskrives, hvad borgernes henvendelser har drejet sig om. Den overordnede fordeling fremvises i en grafik, hvorefter jeg uddybende beskriver de temaer, som har fyldt mest i henvendelserne til borgerrådgivningen i denne beretningsperiode. I beretningens bilag 1 findes desuden nærmere information om temaernes fordeling i forhold til de enkelte afdelinger i tabelform.

Det forekommer, at borgere specifikt henviser til en bestemt regel eller rettighed, fx partshøring, men i de fleste tilfælde er det en mere generel utilfredshed over sagsbehandlingen, som jeg så sammen med borgerne taler igennem ud fra en forvaltningsretlig kontekst. Herigennem blive henvendelsen koblet op på et eller flere af de krav der gælder for offentlige myndigheder.

Der indgår et vist element af skøn i denne inddeling i temaer og den samme henvendelse kan, som beskrevet ovenfor, indebære klagepunkter angående flere temaer. Det kan fx være tilfældet, hvis en borger både er utilfreds med sagsbehandlingstiden og manglende partshøring.

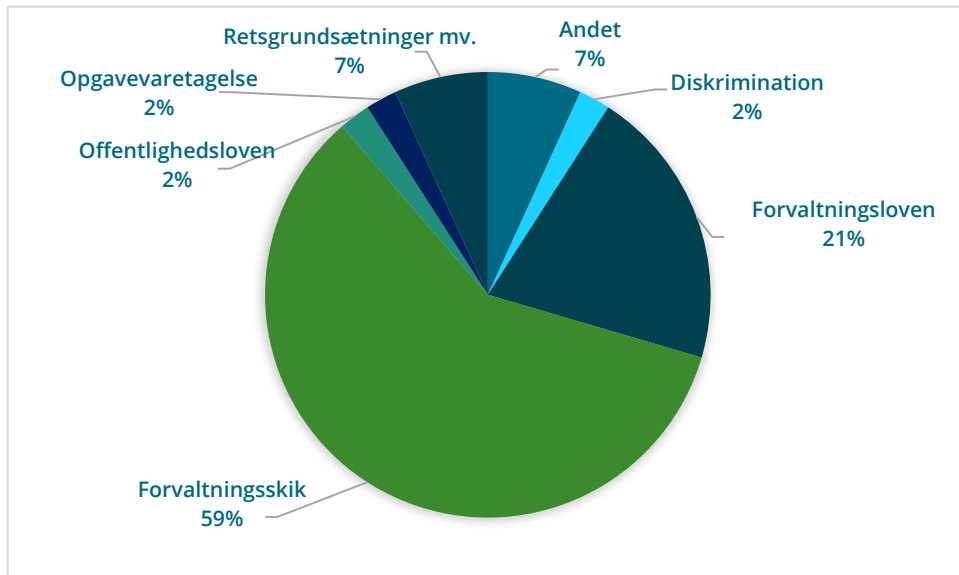
Som det er beskrevet ovenfor omfatter 'klagesager' både klager over sagsbehandlingen og henvendelser hvor jeg bistår en borger med at klage over en afgørelse. Som det fremgår af nedenstående figur, udgør klager over sagsbehandlingen langt størstedelen af de henvendelser om klager, der er modtaget i denne beretningsperiode, hvilket hænger fint sammen med, at borgerrådgiverens fokusområde netop er sagsbehandlingen.

Figur 4: Klagesagens art

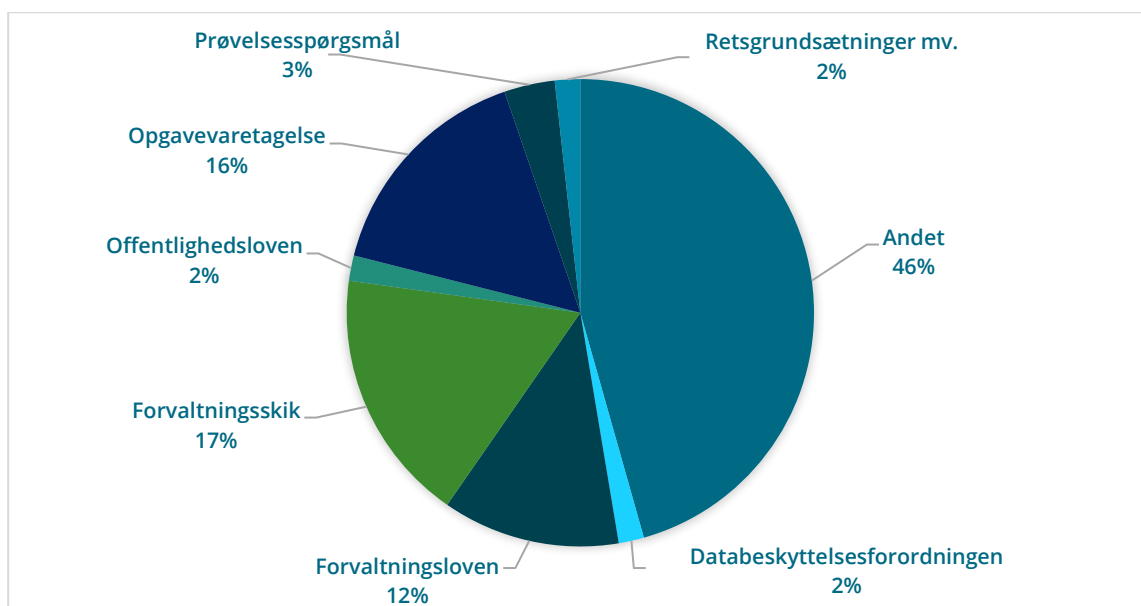


Af nedenstående figur 5 og 6 fremgår, hvordan temaerne fordeler sig for hhv. sagsbehandlingsklager og andre henvendelser. Klager over afgørelser er ikke medtaget i disse opgørelser, da temaerne for de klager vil være den pågældende afgørelse, som der klages over.

Figur 5: Temaet for sagsbehandlingsklager



Figur 6: Temaet for andre henvendelser



3.2.1. God forvaltningsskik

Som det fremgår af figur 5 og 6 ovenfor fylder *god forvaltningsskik* meget i både klagesager og andre henvendelser.

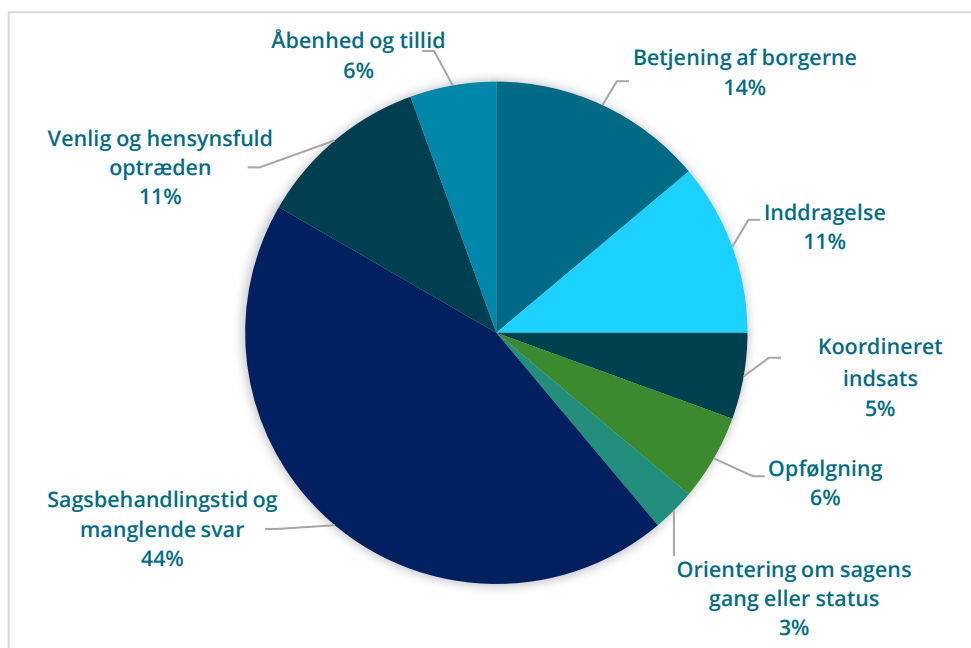
I sidste beretningsperiode angik 37 pct. af henvendelserne om god forvaltningsskik. I denne beretningsperiode er det 33 pct. (36 af 110 klagepunkter). Der er således tale om et tema, som tilbagevendende fylder meget hos borgerrådgiveren. Det samme ses også hos andre kommuners borgerrådgivere.

Principperne for god forvaltningsskik er ikke klart afgrænset eller defineret i den skrevne lovgivning, men skal findes i den juridiske litteratur og i særdeleshed i Ombudsmandens udtalelser og vejledninger til lovgivningen fra ressortministerierne. God forvaltningsskik er således normer og principper for, hvordan myndigheder bør opføre sig i forhold til borgerne. De betyder blandt andet, at myndighederne skal agere på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning.

At god forvaltningsskik fylder meget hos borgerrådgiveren kan derfor hænge sammen med, at manglende overholdelse af netop dette vil opleves særligt negativt hos borgerne og føre til svækket tillid til myndighederne, herunder til om ens sag behandles sagligt og ordentligt.

Nedenfor gennemgås uddybende de specifikke emner, som er indeholdt i klager og andre henvendelser under temaet god forvaltningsskik.

Figur 7: Emnet for henvendelser, hvor temaet er forvaltningsskik



3.2.1.1. Sagsbehandlingstid og manglende svar

Sagsbehandlingstid er en af de hyppigt forekommende klagepunkter i denne sammenhæng. Af de 36 henvendelser (både klager og andre henvendelser), der i beretningsperioden angik god forvaltningsskik, handlede de 16, dvs. næsten halvdelen, om 'sagsbehandlingstid og manglende svar'. Nogle af disse henvendelser er egentlige klager over sagsbehandlingstiden, mens andre er henvendelser, som skyldes at borger ikke kan opnå kontakt til sin sagsbehandler angående sagens status og forventet afslutning.

Der er kun sjældent frister for sagsbehandlingstiden i lovgivningen. I stedet er der på det sociale område lovkrav om, at der lokalt i kommunen fastsættes mål for sagsbehandlingstiden inden for de enkelte sagsområder, jf. lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (retssikkerhedsloven) § 3, stk. 2. Fristerne skal offentliggøres, og Albertslunds kommunes vedtagne frister er at finde på kommunens hjemmeside².

Ved siden af de fastsatte frister følger det samtidig af god forvaltningsskik, at sagerne skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud – det såkaldte hurtighedsprincip. Princippet om rimelig sagsbehandlingstid gælder også i forhold til sager, der ikke er afgørelsessager, og hvor der derfor ikke er fastsat frister for sagsbehandlingen. Det gælder fx henvendelser, hvor borgeren beder om vejledning, eller om den konkrete udmøntning af allerede bevilget støtte til en borger.

Eksempel

En kvinde henvender sig til borgerrådgiveren om hendes voksne søn, som hun er partsrepræsentant for. Sønnen har en sag i jobcentret, men de har ikke hørt fra jobcentret i 4 måneder, selvom de selv har ringet og skrevet til sagsbehandleren. Jeg gør jobcentret opmærksom på sagen, og de indkalder borgeren til et møde ugen efter. Det viste sig, at borgeren havde fået ny sagsbehandler, men ikke var blevet orienteret herom. Sagen blev således løst ved, at jeg gjorde afdelingen opmærksom på sagen, og der var ikke behov for at starte en egentlig klagesag.

² <https://albertslund.dk/om-kommunen/sagsbehandlingstid-og-aktindsigt#sagsbehandlingsfrister-i-boern-sundhed-og-velfaerdsomraadet-cd>

Eksempel

En far kontakter borgerrådgiveren, da han er utilfredse med sagsbehandlingstiden i forbindelse med deres ansøgning om hjælp til sit barn. Jeg oversender en klage til afdelingen, som i sit svar beklager den lange sagsbehandlingstid og erkender, at forløbet ikke har været godt nok. Der er ikke behov for yderligere handling i sagen fra min side.

3.2.1.2. Betjening af borgerne - venlig og hensynsfuld optræden

Et andet klagepunkt, der forekommer under overskriften god forvaltningsskik, angår utilfredshed med personalets ageren. Af de 36 henvendelser (både klager og andre henvendelser), der i beretningsperioden angik god forvaltningsskik, handlede de 9 om borgernes oplevelse af en eller flere medarbejderes ageren og fremtræden. Disse 9 henvendelser er registreret under klagepunktet 'betjening af borgerne' eller 'venlig og hensynsfuld optræden'.

Kravene til kommunale medarbejderes ageren er – udover regler om blandt andet tavshedspligt – ikke reguleret i lovgivningen, med god forvaltningsskik opstiller nogle krav til hvordan sagsbehandlere mv. skal optræde i mødet med borgerne. Ombudsmandens myndighedsguide beskriver det således: En myndighed bør i overensstemmelse med god forvaltningsskik optræde venligt, høfligt og hensynsfuldt over for borgerne. Det gælder, uanset om borgeren er i skriftlig eller mundtlig kontakt med myndigheden, og uanset om kontakten finder sted i forbindelse med f.eks. behandlingen af en konkret afgørelsessag, eller myndigheden udøver faktisk forvaltningsevne, eksempelvis i form af børnepasning, drift af plejecentre, rengøring eller kantinedrift.³

I mit møde med borgere, som henvender sig om ubehagelige oplevelser med forvaltningen, søger jeg som det første at afklare, om det er sagens emne, snarere end den pågældende medarbejder, som er kilden til den ubehagelige oplevelse. Det kan fx være tilfældet efter et møde, hvor borgeren får en besked, som vedkommende ikke er tilfreds med – fx orientering om en sags udfald eller forventninger til borgeren fremadrettet. Jeg taler således med borgeren om, hvad det konkret er ved medarbejderens fremtræden, som de er utilfredse med.

Eksempel

Et forældrepar kontakter borgerrådgiveren, da de er utilfredse med deres sagsbehandlers ageren i forbindelse med et møde om hjælp til deres barn. De fortæller, at de oplevede sagsbehandleren som ubehagelig i ordvalg og fremtræden, og at sagsbehandleren manglede situationsfornemmelse i forhold til samtalens tema. Jeg oversender en klage til afdelingen, hvor forældrenes ønske om ny sagsbehandler indgår. I svaret beklager afdelingen, at forældrene har haft et ubehageligt møde, og afdelingen udpeger en ny sagsbehandler for familien.

Mange borgere, der henvender sig til borgerrådgiverfunktionen, beskriver, at de – trods den sag der giver anledning til deres henvendelse – oplever deres sagsbehandler mv. som imødekomende, dygtig og professionel. Det er derfor vigtigt at understrege, at det forhold at nogle borgere henvender sig om dårlige oplevelser, ikke er ensbetydende med, at der er et generelt problem i forhold til medarbejdernes ageren og optræden.

³ Ombudsmandens myndighedsguide pkt. 4.2: <https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel-forvaltningsret/god-forvaltningsskik/>

4.2.2. Forvaltningsloven

I den seneste beretningsperiode angik 40 pct. af klager/henvendelser forhold, der relaterede sig til 'forvaltningsloven' og 'retsgrundsætninger mv.' I denne beretningsperiode udgør disse temaer samlet set 18 pct. (20 af 110 klagepunkter).

Forvaltningsloven udgør – sammen med retssikkerhedsloven – den lovgivningsmæssige ramme for sagsbehandlingen i kommunen. Forvaltningsloven indeholder krav om blandt andet partshøring, begrundelse af afgørelser og pligt til at vejlede borgerne. Forvaltningsloven indeholder også en pligt til at vejlede om klagemuligheder, når der træffes en afgørelse, som kan påklages til andre myndigheder.

Temaet 'retsgrundsætninger mv.' omfatter især det såkaldte officialprincip (også kaldet undersøgelsesprincippet), som indebærer, at myndigheden har ansvaret for, at en sag er tilstrækkeligt oplyst, inden der træffes afgørelse. Formålet med dette princip er at sikre, at afgørelsen bliver truffet på et fuldt oplyst grundlag.

Eksempel

En mor kontakter borgerrådgiveren, da hun er utilfredse med sagsbehandlingen i forbindelse med et ønske om støtte til sit barns skolegang. Hun er usikker på om barnet fik den rette hjælp og hvilke andre muligheder der måtte være. Det fremstod uklart, om der var truffet en egentlig afgørelse om støtten til barnet. Jeg oversender en klage til afdelingen, hvori der blandt andet anmodes om en skriftlig afgørelse med en konkret og individuel begrundelse. Der er herefter ikke behov for yderligere handling i sagen fra min side.

Eksempel

Et forældrepar kontakter borgerrådgiveren, da de er utilfredse med sagsbehandlingen i en sag om hjælp til deres børn. De fortæller blandt andet, at de oplever, at der bliver truffet afgørelser i sagen uden at de forinden er blevet partshørt. Jeg oversender en klage til afdelingen, hvor dette klagepunkt indgår. Afdelingen beklager i svaret, at processen omkring partshøring havde været uformel, og at det havde været uklart for familien. Afdelingen oplyste, at de fremadrettet ville have fokus på at kommunikere klarere i forbindelse med partshøring.

4.2.3. Andet

Særligt i forhold til andre henvendelser end klager udgør kategorien 'andet' en stor andel. Denne gruppe er – som navnet antyder – en opsamlingskategori, som omfatter henvendelser der ikke falder inden for de øvrige kategorier.

Der er i mange tilfælde tale om henvendelser om spørgsmål, som ligger uden for Borgerrådgiverens funktionsområde. I disse tilfælde yder jeg juridisk vejledning af generel karakter og bistår eventuelt med at henvise til andre myndigheder eller organisationer, som vil kunne hjælpe borgeren. Det kan eksempelvis være henvendelser om spørgsmål, der henhører under statslige myndigheder såsom Udbetaling Danmark eller Familieretshuset, eller spørgsmål angående privat aktører såsom banker eller forsyningsselskaber.

Denne kategori omfatter også henvendelser fra borgere, der gerne vil søge om hjælp fra kommunen (eller andre myndigheder), men som ikke ved, hvilken hjælp de kan søge om, og hvor de i så fald skal henvende sig. Vejledningen i disse sager angår således lovgivningen på et givent område, og ikke forvaltningsretlige regler og principper.

Eksempel

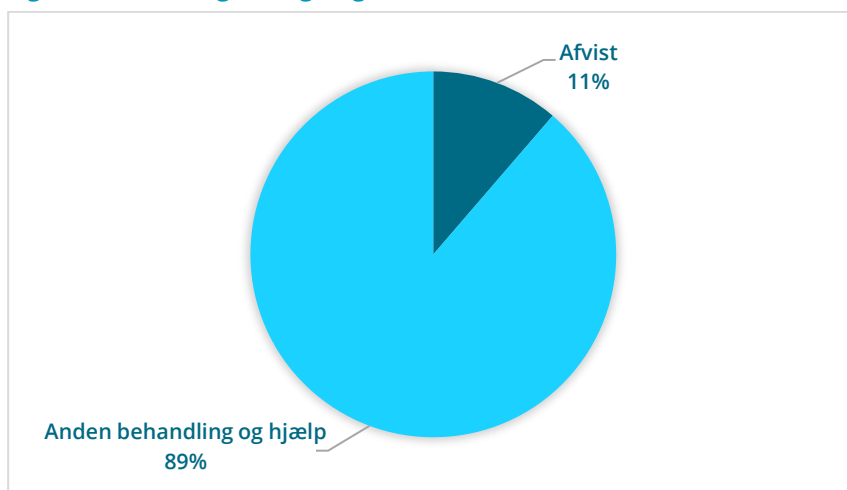
En kvinde kontakter borgerrådgiveren for at få rådgivning angående dårlig økonomi. Jeg vejleder generelt om den kommunale boliganvisning, om muligheden for at søge om hjælp til uforudsete udgifter (enkeltudgifter) og om muligheden for at søge økonomisk støtte til kompensation for udgifterne til medicin mv. som følge af kroniske sygdomme. Kvinden kan ikke overskue selv at kontakte de relevante afdelinger og kan ikke bruge selvbetjeningsløsninger. Jeg beder derfor de relevante afdelinger om at kontakte kvinden mhp. individuel vejledning og bistand til ansøgningsproceduren.

Jeg henviser desuden til, at Frivilligcentret yder økonomisk vejledning med hjælp til budgetlægning mv.

3.3. Håndtering af borgernes henvendelser

Nedenstående figurer illustrerer hvordan borgernes klager og andre henvendelser til borgerrådgiveren er blevet løst.

Figur 8: Håndtering af klagesager



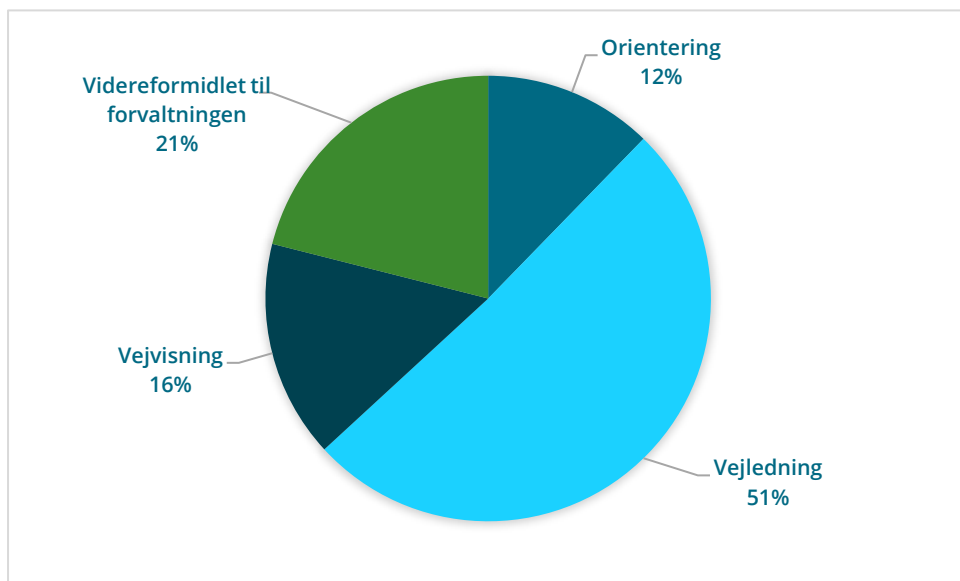
Behandlede klagepunkter er de sager, hvor jeg har ydet hjælp til klageprocessen. Hvis der er tale om en sagsbehandlingsklage, vil denne hjælp typisk indebære, at jeg sammen med borgeren identificerer, hvad borgeren ønsker at klage over i lyset af de regler og principper, der gælder for myndighedernes sagsbehandling. Disse klagepunkter formidler jeg herefter videre til afdelingen på borgerens vegne, hvorefter afdelingen besvarer borgeren direkte. Dette er nærmere beskrevet i bilag 2.

Behandlede klagepunkter omfatter også de sager, hvor jeg har bistået en borger med at formulere en klage over en konkret afgørelse.

Afviste klagepunkter omfatter også klagesager, der er lukket uden behandling. Det handler oftest om, at borgeren ikke vender tilbage, hvilket kan skyldes at de alligevel ikke ønsker at klage, eller fordi de sideløbende med kontakten til borgerrådgiverfunktionen har skrevet direkte til forvaltningen og

derigennem har fået besvaret deres klage. Klager kan dog også blive afvist, hvis de falder uden for borgerrådgiverens mandat, fx fordi klagen angår forhold, der er begået for mere end et år siden, eller privatretlige forhold. Mandatet er gengivet i bilag 3.

Figur 9: Håndtering af andre henvendelser



Andre henvendelser dækker som beskrevet ovenfor over mange forskellige typer henvendelser, men de fleste løses, som det fremgår af ovenstående figur 9, ved at jeg yder vejledning, som typisk vil angå juridiske spørgsmål eller det politisk vedtagne serviceniveau inden for et bestemt område, fx social boliganvisning.

Når en sag videreformidles til forvaltningen, er der typisk tale om, at jeg – efter aftale med borgeren – sender en mail til den relevante afdelingschef eller enhedsleder med anmodning om at borgeren kontaktes angående en eksisterende sag eller med det formål at opstarte en sag.

Vejvisning dækker derimod den situation, hvor jeg guider borgeren til rette myndighed, hvorefter de selv tager kontakt dertil. Det kan både være til afdelinger/enheder i Albertslund kommune eller til andre myndigheder.

Endelig løses nogle sager ved en orientering, hvilket eksempelvis kan handle om, at jeg på borgerens vegne spørger afdelingen om status eller forventet svartid i en sag, og herefter oplyser borgeren herom.

4. anbefalinger i beretningen for 2020-21

I beretningen for 2020-21 anbefalede borgerrådgiveren, at administrationen fortsatte arbejdet med at fokusere på god forvaltning og arbejder med, at gøre de forvaltningsretlige principper omsættelige i hverdagen. Borgerrådgiveren foreslog i den forbindelse, at der fortsat tænkes i kompetenceudvikling, idet det ikke er givent, at alle medarbejdere har kompetencerne med sig ved ansættelse, ligesom der er tale om viden, der skal vedligeholdes på tværs af fagområder.

5. Allerede iværksatte tiltag til at forbedre sagsbehandlingen

Forvaltningen arbejder løbende på at sikre høj kvalitet i sagsbehandlingen. Det indebærer bl.a., at der arbejdes med konkrete emner, som konkret eller generelt har vist sig at være udfordrende. Behovet kan være blevet identificeret i de tidligere beretninger fra Borgerrådgiveren, eller det kan være opstået ad anden vej såsom politiske målsætninger. Som borgerrådgiver byder jeg alle tiltag, der kan understøtte høj kvalitet i sagsbehandlingen, velkomment. Det kræver løbende opmærksomhed og træning at sikre overholdelse af de mange forvaltningsretlige regler og principper, som sagsbehandlerne er underlagt som offentlig myndighed.

5.1. Projekt bedre breve

Voksensocialafdelingen har i foråret 2022 afsluttet et kompetenceudviklingsprojekt, der havde til formål at forbedre den skriftlige kommunikation til borgerne, så afgørelser skrives i et klart og letforståeligt sprog. Kompetenceudviklingsprojektet har omfattet undervisning i at skrive gode afgørelser efter Ankestyrelsens vejledning "Den gode afgørelse" og Albertslund kommunes egen vejledning "Sådan skriver vi godt til borgerne". Der er også blevet udviklet nye brevskeletter til afgørelsesbreve, som understøtter den nye måde at opbygge og skrive afgørelsesbreve på.

Projektet er blevet understøttet af en kommunikationsfaglig konsulent, som blandt andet har foretaget analyser af afgørelsesbrevene før og efter, som viser, at der er sket en forbedring af afgørelsesbrevene, men også at der er områder, der fortsat kan forbedres yderligere. Der er også sket brugerinddragelse i form af interviews med repræsentanter for borgerne, og tilbagemeldingen herfra var, at der er ses en positiv udvikling i afgørelserne.

Afdelingen har oplyst, at man vil fortsat vil arbejde videre med de erfaringer, der er opnået om at skrive letlæselige saglige og faglige afgørelser til borgerne og indarbejde det som en del af den løbende kompetenceudvikling.

5.2. Projekt værdig sagsbehandling

Som en del af beskæftigelsesplanen for 2021 og siden 2022 har det været et udtalt mål for jobcentret i Albertslund kommune, at yde værdig sagsbehandling. I beskrivelsen af arbejdet med de nationale mål, som den 14. december 2021 blev godkendt af Kommunalbestyrelsen, er målet uddybende beskrevet således: *Det er udgangspunktet for Albertslund Kommune, at alle borgere bliver mødt med respekt, ordentlighed og værdighed. Vi skal bygge på borgernes ressourcer og medvirke til at udvikle dem. Borgerne kan forvente, at vi gør os umage⁴.*

⁴ <https://dagsordner.albertslund.dk/vis?id=73389625-4a77-4e97-9aaf-6601c7961755>, se bilaget "Nationale mål for beskæftigelse bilag 2022"

Forvaltningen har for at understøtte dette mål udarbejdet skriftligt materiale til brug i forbindelse med mødet med borgerne i Jobcentret, Uddannelse og job samt Jobhuset. Der er bl.a. udarbejdet action cards, som danner grundlaget for løbende sparring blandt medarbejdere om konkrete problemstillinger, hvorigennem sikres kontinuerligt fokus hos medarbejderne på at sikre at borgerne har en god oplevelse, når de mødes med jobcentret. Der er også udarbejdet pjecer og plakater, som skal være med til at sætte fokus på de værdier, som danner grundlaget for samarbejdet med borgerne. Plakaterne bidrager til at skabe synlighed over for de borgere, der kommer i Jobcentret, Uddannelse og job samt Jobhuset. Pjecen udleveres til borgerne for derigennem at præsentere hvordan borgeren kan forvente at opleve samarbejdet.

Afdelingen har oplyst, at indsatsen fortsætter i 2023. Afdelingen vil evaluere kampagnen med både ledelse, medarbejdere og borgere i løbet af 2022, og materialerne vil løbende blive tilpasset.

6. Nye udgivelser

Der udgives løbende rapporter og undersøgelser fra forskellige myndigheder, tænketanke mv. som belyser de emner, som jeg som borgerrådgiver har særligt fokus på. Jeg vil her i beretningen fremhæve nye udgivelser, som jeg anser for særligt relevante for hele eller dele af forvaltningens arbejde med borgere.

3 undersøgelser om kommunernes vejledningspligt fra Retssikkerhedsenheden i Ankestyrelsen

Den uafhængige retssikkerhedsenhed, der er forankret i Ankestyrelsen, har i 2021 udgivet 3 rapporter om kommunernes vejledningspligt over for borgere. Rapporterne fokuserer på, hvordan kommuner varetager deres vejledningspligt⁵ i forhold til tre målgrupper: Voksne i udsatte positioner, voksne med funktionsnedsættelse samt børn og unge i udsatte positioner og deres forældre.

Retssikkerhedsenhedens undersøgelser belyser, hvordan kommunerne arbejder med vejledningspligten og hvordan borgere mv. oplever vejledningen. Rapporterne indeholder udover resultaterne af undersøgelse eksempler på gode erfaringer og udfordringer med vejledningen, som er blevet beskrevet af borgere, kommuner og andre aktører.

Undersøgelserne viser bl.a., at relationen mellem borger og sagsbehandler/medarbejder har stor betydning for den vejledning, som borgerne modtager, og hvordan den opleves⁶.

Af undersøgelsen vedrørende udsatte børn og unge fremgår blandt andet

"Interviewene med unge og forældre vidner på samme måde om, at de i højere grad tager imod vejledning fra deres sagsbehandler og værdsætter denne vejledning, når relationen er god. For de unge og forældre, vi har talt med, er det afgørende for en god relation til sagsbehandleren, at de oplever, at sagsbehandleren lytter til dem og inddrager dem".⁷

En anden pointe, der går igen på tværs af undersøgelse, er, at løbende procesvejledning og klar besked om forventet tidshorisont giver tryghed for borgerne og gør dem mere modtagelige i forhold til sagsbehandlerens budskaber⁸.

Af undersøgelsen vedrørende voksne i udsatte positioner fremgår:

"Flere NGO'er oplever, at det er afgørende for borgerne i udsatte positioner, at de ved den første henvendelse får at vide, hvornår de kan regne med at høre fra sagsbehandleren igen. (...) Netop klarhed og tryghed i dialogen med kommunen og i ansøgningsprocessen efterspørges også af borgerne."⁹

Rapporterne kan findes på Ankestyrelsens hjemmeside:

<https://ast.dk/publikationer/kommunernes-vejledningspligt-over-for-born-og-unge-i-udsatte-positioner-og-deres-foraeldre>

<https://ast.dk/publikationer/kommunernes-vejledningspligt-over-for-voksne-i-udsatte-positioner>

<https://ast.dk/publikationer/kommunernes-vejledningspligt-over-for-voksne-med-funktionsnedsaettelse>

⁵ Efter forvaltningslovens § 7 skal en forvaltningsmyndighed, herunder en kommune, yde nødvendig vejledning og bistand, når en borger henvender sig om myndighedens sagsområde. Efter retssikkerhedslovens § 5 skal kommunen behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp ift. alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.

⁶ Kommunernes vejledningspligt over for voksne med funktionsnedsættelse (september 2021), side 22

⁷ Kommunernes vejledningspligt over for børn og unge i udsatte positioner og deres forældre (december 2021), side 21.

⁸ Kommunernes vejledningspligt over for børn og unge i udsatte positioner og deres forældre (december 2021), side 10.

⁹ Kommunernes vejledningspligt over for voksne i udsatte positioner (september 2021), side 37

7. anbefalinger

De forvaltningsretlige regler og principper, der udgør rammerne for forvaltningens arbejde med borgerne, er centrale for at sikre borgernes retssikkerhed, idet de netop har til formål at sikre, at borgerne løbende inddrages og orienteres om sagens fremdrift, at sagerne undersøges grundigt, at borgerne modtager forståelige afgørelser mv. Opmærksomheden herpå kan imidlertid til tider træde i baggrunden, fordi fokus er på at træffe korrekte afgørelser inden for de ofte komplekse regler, der gælder for det enkelte fagområde. Der er derfor brug for løbende vedligeholdelse af den del af fagligheden, der angår de forvaltningsretlige regler og principper også.

Der arbejdes allerede med disse fagligheder på nogle områder, og min forgænger har også sat fokus på dette behov med sine anbefalinger til forvaltningen i tidligere beretninger. Det er imidlertid min opfattelse på baggrund af de henvendelser, der har været til borgerrådgivningen i denne beretningsperiode, at der fortsat er behov for fokus på arbejdet med de forvaltningsretlige regler og principper. Jeg er samtidig bekendt med, at kommunens budgetmæssige situation betyder, at der over de kommende år skal gennemføres store besparelser, som også forventes at få betydningen for den interne organisering af forvaltningen. Dette kan skabe uro og betyde, at vanlige arbejdsgange forstyrres, og at sagsbehandlingstider i nogle tilfælde forlænges. I en sådan proces er det særligt vigtigt, at de enkelte afdelinger og enheder holder fast i de forvaltningsretlige dyder, så ændringerne ikke får en negativ effekt på borgernes retssikkerhed.

Min anbefalinger fokuserer derfor på, at der fortsat arbejdes med løbende at sikre fokus på de forvaltningsretlige kompetencer, og at understøtte yderligere muligheder for at identificere, hvor der konkret kan sættes ind.

Borgerrådgiveren anbefaler

- 1) *At det ledelsesmæssigt sikres, at der arbejdes systematisk med løbende opkvalificering og vedligehold af medarbejdernes forvaltningsretlige kompetencer.*

Jeg anbefaler, at administrationen fortsat har fokus på at sikre, at medarbejderne har tilstrækkelig viden om og kompetencer til at anvende grundlæggende forvaltningsretlige regler, og at der sikres ledelsesmæssig forankring af ansvaret herfor.

Det bør til stadighed være et mål, at sagsbehandlingen i alle dele af organisationen er gennemsigtig, af høj faglig kvalitet og forståelig for borgerne. Bedre sagsbehandling betaler sig i det lange løb – også økonomisk – som følge af større borgertilfredshed, færre tilbageløb i sagerne og større arbejdsglæde for de ansatte

Inspiration kan eksempelvis søges i jobcentrets arbejde med 'værdig sagsbehandling', hvor dette lidt uklare begreb er blevet gjort mere håndgribeligt og konkret i forhold til afdelingens hverdag. Ligeledes kan der være inspiration at hente i arbejdet med bedre breve, hvor borgerens behov for at forstå forvaltningens budskab er blevet sat i fokus.

Det vil være forskelligt, hvordan et sådan løbende vedligehold bedst implementeres inden for de enkelte fagområder. Arbejdet med at sikre kompetenceniveauet skal tilpasses det enkelte fagområde, så det giver værdi i forhold til arbejdsområdet. Det afgørende må være, at det sker systematisk og løbende og inddrager både nye og mere erfarne medarbejdere.

Retssikkerhedsenhedens rapporter om kommunernes arbejde med vejledningspligten kan med sine eksempler på gode erfaringer og praksis desuden anvendes som input til opkvalificeringen af de

medarbejdere, der arbejder med de pågældende målgrupper. Selvom de medarbejdere, der arbejder med de pågældende målgrupper, forventeligt allerede vil være opmærksom på flere af de problemstillinger, som undersøgelsen belyser, udgør rapporterne desuagtet relevant og informativt input til disse medarbejdere.

Jeg deltager gerne i arbejdet med at udmønte denne anbefaling i samarbejde med administrationen, fx gennem målrettet uddannelse i forvaltningsretlige regler, løbende sparring mv.

2) At der iværksættes et samarbejde mellem forvaltningen og borgerrådgiveren angående opfølgning på klagesager fra Ankestyrelsen

Klagesager kan være en kilde til god viden om hvor der kan være forbedringspotentiale i sagsbehandlingen. Det gælder ikke kun klager, der specifikt angår sagsbehandlingen, da også klager over konkrete afgørelser kan bunde helt eller delvist i mangler i sagsbehandlingen, fx utilstrækkelig sagsoplysning eller manglende partshøring.

Som borgerrådgiver bliver jeg bekendt med et lille udsnit af forvaltningens samlede sagsproduktion. Det gælder også i forhold til de klagesager, der går til Ankestyrelsen, hvor de fleste borgere klager direkte til forvaltningen uden inddragelse af borgerrådgiverfunktionen. Det kan betyde, at jeg ikke får et helt retvisende billede af, hvor der er behov for at sætte ind med det formål at styrke borgernes retssikkerhed.

De enkelte fagområder af forvaltningen rapporterer årligt til deres politiske udvalg om status for klagesager på deres område baseret på Ankestyrelsens årsopgørelser for hele landet. I disse orienteringer er fokus på resultatet af Ankestyrelsens behandling af klagesagerne. Det er min vurdering, at der herudover også kan være god viden at hente ved at se nærmere på, om Ankestyrelsen i forbindelse med klagesagen har påpeget sagsbehandlingsfejl, uanset om dette har haft afgørende betydning for sagens udfald.

Ved at iværksætte et samarbejde mellem forvaltningen og borgerrådgiveren om opfølgning på klagesager fra Ankestyrelsen – uanset afgørelsens udfald – skabes mulighed for, at borgerrådgiverfunktionen kan følge med i praksis og Ankestyrelsens eventuelle bemærkninger om sagsbehandlingsfejl. Dette kan skabe et mere fuldstændigt billede af forvaltningens sagsbehandling på tværs af afdelinger, og derigennem medvirke til, at borgerrådgiveren kan rette opmærksomhed på de relevante forbedringspunkter.

BILAG 1 Uddybende statistik (tabeller)

Som også beskrevet i beretningens afsnit 4, er det ved læsningen af borgerrådgiverens statistik vigtigt at være opmærksom på, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren repræsenterer en meget lille andel af kommunens samlede sagsproduktion i løbet af den samme periode. Henvendelser til borgerrådgiveren afhænger desuden af borgernes kendskab til funktionen, og i et vist omfang af den enkelte borgers ressourcer. Borgerrådgiverens statistik kan derfor ikke i sig selv bruges som indikator for den samlede eller generelle kvalitet i kommunens sagsbehandling.

Statistikregistreringen kan derimod give oplysninger om, hvad det er for forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne. Dermed kan statistikken anvendes til at identificere mulige problemområder eller tendenser i forvaltningens sagsbehandling.

Tabel 1: Fordeling af konkrete henvendelser/klagepunkter i de enkelte afdelinger

	Andre henvendelser	Klagesager			Sager i alt
		<i>Følgesag</i>	<i>Hovedsag</i>	I alt	
Borger & Arbejdsmarked	16	5	10	15	31
Børn & Familie	11	11	10	21	32
Dagtilbud	1	0	0	0	1
Diverse	8	0	1	1	9
Kultur, Fritid & Erhverv	2	0	1	1	3
Miljø & Teknik	1	0	1	1	2
Skoler & Uddannelse	7	4	3	7	14
Sundhed, Pleje & Omsorg	6	3	4	7	13
Voksensocial	5	0	0	0	5
I alt	57	23	30	53	110

Tabel 2: Klagepunkter i forhold til emner

	Borger & Arbejds- marked	Børn & Familie	Diverse*	Kultur, Fritid & Erhverv	Miljø & Teknik	Skoler & Uddannelse	Sundhed, Pleje, Omsorg	I alt
Andet	2		1					3
Anden offentligretlig lovgivning	2		1					3
Diskrimination	1							1
På grund af hudfarve	1							1
Forvaltningsloven	1	4				2	2	9
Begrundelse	1					1	1	3
Klagevejledning						1		1
Partshøring		2					1	3
Vejledning		2						2
Forvaltningsskik	3	14		1	1	3	4	26
Betjening af borgerne		2		1			2	5
Inddragelse		2						2
Koordineret indsats	1							1
Opfølgning						1		1
Sagsbehandlingstid og manglende svar	2	5			1	2	1	11
Venlig og hensynsfuld optræden		3					1	4
Åbenhed og tillid		2						2
Hjemmelsspørgsmål	7	2						9
Afgørelser, hovedindhold	7	2						9
Offentlighedsloven		1						1
Notatpligt		1						1
Opgavevaretagelse							1	1
Konkret serviceniveau							1	1
Retsgrundsætninger mv.	1					2		3
Sagsoplysning og oplysningsskridt	1					2		3
Hovedtotal	15	21	1	1	1	7	7	53

*: Diverse: ikke Albertslund kommune

Tabel 3: Andre henvendelser, emner

	Borger & Arbejds-marked	Børn & Familie	Dag-tilbud	Div. *	Kultur, Fritid & Erhv.	Miljø & Teknik	Skoler & Udd.	Sundhed Pleje & Omsorg	Voksen-social	Flere	I alt
Andet	7	3		6	2		3	1	3	1	26
Anden offentligtretlig lovgivning	5	3		2	2		3	1	2	1	19
Flere emner	2										2
Privatretlige spørgsmål				3							3
Punkter udenfor øvrige kategorier				1					1		2
Databeskyttelsesforordningen		1									1
Indsigtsret		1									1
Forvaltningsloven		2	1				1	3			7
Begrundelse							1				1
Habilitet								1			1
Klagevejledning		1	1					1			3
Partsaktindsigt		1									1
Partshøring								1			1
Forvaltningsskik	3	3					3		1		10
Inddragelse		1					1				2
Koordineret indsats							1				1
Opfølgning	1										1
Orientering om sagens gang eller status									1		1
Sagsbehandlingstid og manglende svar	2	2					1				5
Offentlighedsloven		1									1
Aktindsigt		1									1
Opgavevaretagelse	5	1				1			1	1	9
Generelle serviceniveau	5	1				1				1	8

Konkret serviceniveau									1		1
Prøvelsesspørgsmål	1							1			2
Fristoverskridelse	1							1			2
Retsgrundsætninger mv.								1			1
Sagsoplysning og oplysnings-skridt								1			1
I alt	16	11	1	6	2	1	7	6	5	2	57

*: Diverse: ikke Albertslund kommune

BILAG 2 Fakta om Albertslund Kommunes borgerrådgiverfunktion

Rammer for borgerrådgiverfunktionen

I forbindelse med kommunalbestyrelsens beslutning af 10. december 2014 om etablering af borgerrådgiverfunktion blev der også vedtaget nogle nærmere regler for Borgerrådgiveren i Albertslund Kommune – disse regler er gengivet som bilag 3.

Borgerrådgiverfunktionen er etableret på baggrund af lov om kommunernes styrelse § 65 e, og funktionen fremgår 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 og sparring om forvaltningsretlige emner til kommunens administration.

Normering og træffetider for borgerne

Jeg er ansat 30 timer om ugen og tilrettelægger arbejdstiden fleksibelt. Borgerne kontakter mig på primært via telefon og e-mail eller via den digitale postkasse (sikker 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 prioritet for mig, at borgerrådgiveren opleves tilgængelig for borgerne.

Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser

Borgerne henvender sig 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. Jeg forsøger også at tydeliggøre, hvilken forventning borgeren har ved henvendelsen til mig. Afdelingen besvarer klagen direkte til borgeren og jeg foretager mig ikke yderligere i sagen, medmindre borgeren på ny kontakter mig. Jeg modtager dog altid en orientering fra afdelingen om deres svar, så jeg herigennem kan følge udfaldet af klagen.

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, når sagerne bliver løst som udløber af det brev, jeg har sendt til afdelingen, eller ved min mellemkomst i øvrigt. 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 desuden til rådighed og deltager i personalemøder eller andet med henblik på opfølgning, hvor der er mulighed for direkte vejledning og sparring om emnet. Den direkte dialog kan i visse situationer 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.¹⁰

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

Borgerrådgiveren 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.

Borgerrådgiveren **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. Borgerrådgiveren kan i ganske særlige tilfælde vurdere, om formålet med borgerrådgiverfunktionen taler for, at forhold, som er begået for mere end 1 år siden, realitetsbehandles.

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

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

Borgerrådgiverens tilsyn med forvaltningen sker på vegne af Kommunalbestyrelsen og i tilfælde, hvor en borger efter at have modtaget forvaltningens besvarelse ønsker Borgerrådgiverens 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 Borgerrådgiveren kan indhente fornødne oplysninger og relevant materiale fra forvaltningen** for at kunne behandle sagen bedst muligt¹¹.

¹⁰ 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 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 Borgerrådgiveren af hensyn til sagens oplysning, jf. styrelseslovens § 20, stk. 2. pkt.

¹¹ Borgerrådgiveren 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 ind fortolkes et

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. Borgerrådsgiveren 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.

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

Borgerrådsgiveren 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.

Borgerrådsgiveren 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 Borgerrådsgiveren. Udtales der ikke kritik eller gives henstillinger, orienteres alene afdelingschef om udtalelsen til borgeren.

Kommunalbestyrelsen orienteres normalt om de væsentlige udtalelser fra Borgerrådsgiveren 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 Borgerrådsgiverens opfattelse af en sag eller et sagsområde, men skal meddele Borgerrådsgiveren, såfremt kritik, anbefalinger, forslag eller henstillinger ikke følges.

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

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

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 ind fortolkes 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 i de konkrete sager.



Albertslund Kommune

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