

Borgerrådgiverens beretning 2018



Indhold

1	BORGERRÅDGIVERENS INDLEDENDE BEMÆRKNINGER.....	3
2	BERETNING SKANDERBORG 2018 - SAMMENFATNING	4
3	BERETNINGEN FOR 2018	6
3.1	HENVENDELSER FORDELT PÅ FORVALTNINGSOMRÅDER	6
3.2	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF BORGERNES HENVENDELSER.....	7
3.3	MANGLENDE SVAR PÅ HENVENDELSER FRA BORGERRÅDGIVEREN I 2018	9
3.4	ÅRSAGER TIL BORGERNES HENVENDELSER	9
3.5	FORVALTNINGENS SVAR PÅ HENVENDELSER FRA BORGERRÅDGIVEREN.....	12
3.6	UDDYBENDE SPØRGSMÅL TIL SAGSBEHANDLINGEN.....	14
3.6.1	<i>Klage over forlænget sagsbehandling ved ansøgning om økonomisk støtte til køb af bil.....</i>	<i>14</i>
3.6.2	<i>Klage over at opsparede ledsagertimer gik tabt på grund af manglende rådgivning.....</i>	<i>15</i>
3.6.3	<i>Klage over manglende hjælpemiddel efter operation.....</i>	<i>16</i>
3.6.4	<i>Svar på klage førte til dialog med skolen om notat- og journaliseringspligt.....</i>	<i>16</i>
3.6.5	<i>Behandling af støjklager.....</i>	<i>17</i>
3.7	BORGERE MED MANGE HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN OG TIL FORVALTNINGEN	17
3.7.1	<i>Borgerrådgiveren har forestået to temamøder om sagsbehandling i relation til borgere med mange henvendelser</i>	<i>18</i>
3.8	LÆRING OG VIDENSDELING	19
4	BESKÆFTIGELSE OG SUNDHED.....	19
5	ÆLDRE OG HANDICAP	20
6	BØRN OG UNGE.....	21
7	TEKNIK OG MILJØ	21
8	KULTUR, BORGERE OG PLANLÆGNING	22
9	BYRÅDS- OG DIREKTIONSSEKRETARIATET.....	22
	BILAG 1 – METODISKE OVERVEJELSER	23
	BILAG 2 - REGISTRERING AF HENVENDELSER	24
	BILAG 3 – PROCEDURER VED HENVENDELSER	25
	BILAG 4 - BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED	26
	BILAG 5 – VEDTÆGTER FOR BORGERRÅDGIVEREN I SKANDERBORG KOMMUNE.....	27

1 Borgerrådgiverens indledende bemærkninger

Borgerrådgiverens fokus er at medvirke til at gøre sagsbehandlingen så god som mulig. I den forbindelse inddrager vi de regler, love og principper om god forvaltningsskik, som fortæller os noget om, hvordan en kommune skal behandle sager og henvendelser fra borgere. Det handler eksempelvis om medinddragelse og kommunikation med borgerne, hurtig sagsbehandling, helhed i sagsbehandlingen og journaliserings- og notatpligt.

Henvendelser til Borgerrådgiveren fortæller os noget om, hvor en sag er gået skævt, eller hvor en sagsbehandling har givet anledning til frustration hos borgeren. I sager, hvor der ikke er begået egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, kan en henvendelse stadig lære os noget om sagsbehandlingen – **set fra et borgerperspektiv.**

Det er med andre ord i højere grad indholdet i henvendelserne, der er interessant - end antallet af henvendelser – når sigtet er en forbedring af sagsbehandlingen.

Borgerrådgiverens primære opgave er at styrke dialogen mellem borgerne og Skanderborg Kommune samt at tilbyde uafhængig rådgivning og vejledning til borgere, som oplever en konkret usikkerhed eller tvivl om, hvorvidt deres henvendelse til kommunen er blevet behandlet korrekt. Borgerrådgiveren hjælper også borgere, som ønsker at klage over kommunens sagsbehandling. Dog uden at Borgerrådgiveren i dette arbejde optræder som borgerens advokat.

Borgerrådgiveren bidrager med det udgangspunkt til, at kommunen ikke kun ser sig selv med egne briller, men også får indblik hvordan nogle af kommunens borgere har oplevet den.

Når en borger henvender sig til kommunen, er der som regel to ting, der er af stor betydning. Selve afgørelsen er selvfølgelig vigtig - i forhold til om man får bevilget den hjælp eller støtte, som man har brug for. Men det er vores erfaring, at sagsbehandlingen – det vil sige processen frem til afgørelsen – spiller en næsten lige så stor rolle for mange af borgerne.

Det er Borgerrådgiverens erfaring, at en borgers dårlige oplevelse af processen – det vil sige den måde en borger oplever sig behandlet, inddraget eller talt til - kan overskygge selv den mest lovmedholdelige og korrekte sagsbehandling og afgørelse.

Borgerens oplevelse af processen kan således i sig selv føre til, at borgeren ender med at klage over en afgørelse.

Såvel Borgerrådgiverens beretning, som den løbende kontakt mellem Borgerrådgiveren og forvaltningen, er efter vores opfattelse en god anledning til at se sagsbehandlingen efter i sømmene.

Borgerrådgiveren opfordrer derfor til, at de enkelte afdelinger – gerne i samråd med os – drøfter, om borgeres henvendelser til Borgerrådgiveren bør give anledning til ændring af sagsgange, procedurer eller andet.

Med disse indledende betragtninger håber vi på, at både Byrådet, og de som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Skanderborg Kommune, vil finde nyttig viden og inspiration i denne beretning – og vi ser frem til at fortsætte det gode samarbejde i 2019.

2 Beretning Skanderborg 2018 - Sammenfatning

Borgerrådgiveren i Skanderborg Kommune har i 2018 registreret i alt 446 henvendelser mod 283 i 2017 og 373 henvendelser i 2016. Antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren i 2018 er dermed steget med 58 % i forhold til året før.

Stigningen fra 2017 til 2018 kan tilskrives et øget antal henvendelser i de fleste forvaltninger i kommunen. Mest markant hos Ældre og Handicap, hvor der har været en stigning fra 53 henvendelser i 2017 til 135 henvendelser i 2018. I Beskæftigelse og Sundhed er der i 2018 registreret 156 henvendelser mod 121 henvendelser i 2017. Det er således fortsat på disse områder, at størstedelen af henvendelserne er placeret.

Vi finder imidlertid også en stigning hos Børn og Unge. Her er antallet af henvendelser steget fra 26 henvendelser i 2017 til 55 henvendelser i 2018. Borgerrådgiveren har i 2018 registreret 39 henvendelser vedrørende Teknik og Miljø mod 16 henvendelser året før.

I forhold til Ældre og Handicap skal det bemærkes, at forvaltningen – såvel som Borgerrådgiveren – har været påvirket af enkeltsager, borgere med mange henvendelser og borgere, som forvaltningen oplever har en uhensigtsmæssig klageadfærd.

65 % af henvendelserne er afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren, hvor borgerne har fået en mulighed for at fremføre deres synspunkter og bekymringer - eller det de undrer sig over. Borgerrådgiveren har herefter givet dem en uddybende forklaring på sagsforløbet, informeret dem om lovgivningen eller orienteret om det forventede videre sagsforløb. I 27 % af henvendelserne har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens klage eller spørgsmål. I de resterende tilfælde har Borgerrådgiveren håndteret borgernes henvendelse på anden vis.

Borgerrådgiveren har i 2018 bemærket, at en del henvendelser har handlet om borgeres oplevelse af **manglende inddragelse i egen sag**. De har derfor haft spørgsmål til den sagsbehandling, som har fundet sted, eller de har haft en oplevelse af, at de ikke er blevet orienteret tilstrækkeligt, at der ikke har været helhed i sagsbehandlingen, at de ikke har fået den rådgivning eller vejledning, de havde behov for, eller at der ikke er blevet svaret på henvendelser.

Borgerrådgiveren skal derfor opfordre forvaltningerne til fortsat i videst muligt omfang at inddrage borgerne i den sagsbehandling, som foretages, herunder løbende at orientere borgeren om, hvordan sagen forløber, hvilket tidsperspektiv borgeren kan forvente, at udvise lydhørhed overfor og inddrage de oplysninger i sagsbehandlingen, som borgeren anser som væsentlige. Og selvfølgelig løbende besvare borgerens henvendelser, så borgerens usikkerheder og bekymringer over sagsforløbet håndteres undervejs.

En anden hyppig årsag til, at borgere har henvendt sig til Borgerrådgiveren er deres oplevelse af **langstrakt sagsbehandling og manglende afgørelser** på deres ansøgninger.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at hurtig sagsbehandling er afgørende for en borgers helhedsindtryk af mødet med og tillid til forvaltningen. Borgerrådgiveren vil derfor opfordre forvaltningen til fortsat at have **fokus på at orientere borgerne om det generelle sagsforløb**, og i komplekse og langstrakte sagsforløb med jævne mellemrum at opdatere borgeren omkring sagsforløbet. Det vil ofte også give god mening – og i øvrigt være i overensstemmelse med god forvaltningsskik, at forvaltningen **af egen drift orienterer borgere om årsagen til, at en sag trækker ud**. Det er Borgerrådgiverens erfaring, at en hurtig orientering til borgeren om, at denne ikke er glemt, i rigtigt mange tilfælde vil være givet godt ud.

Der har som i de forrige år også i 2018 været nogle borgere, som har henvendt sig til Borgerrådgiveren flere gange med forskellige spørgsmål eller klager over den sagsbehandling, som de har oplevet. Borgerrådgiveren er opmærksom på, at det kan være noget ressourcekrævende for en afdeling at håndtere borgere med mange henvendelser.

Borgerrådgiveren ønsker derfor også i denne beretning at fremhæve, at **vi altid meget gerne indgår i en dialog med forvaltningen i forhold til at bidrage med konkrete og lavpraktiske input til, hvordan en forvaltning kan have fokus på at opretholde en ordentlig og konstruktiv dialog med borgere, som forvaltningen oplever har en vanskelig klageadfærd**.

Borgerrådgiveren vil gerne bidrage til at sætte mere fokus på læring og vidensdeling og stiller sig meget gerne til rådighed for at hjælpe forvaltningen med at gøre sagsbehandlingen endnu bedre. Derfor tilbyder funktionen at vejlede afdelinger og sagsbehandlere i forhold til forståelse og anvendelse af sagsbehandlingsreglerne.

Og vi finder det i den sammenhæng derfor også meget positivt, at forvaltningen i 2018 inviterede Borgerrådgiveren til at forestå to temamøder for en dialog med ledelse og medarbejdere omkring sagsbehandling i relation til borgere med mange henvendelser, eller borgere som forvaltningen oplever har en vanskelig klageadfærd.

Henvendelser til Borgerrådgiveren fortæller os noget om, hvor en sag er gået skævt eller hvor en sagsbehandling har givet anledning til frustration hos borgeren. Også i sager, hvor der er ikke sket egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl i sagen, kan en henvendelse stadig lære os noget om sagsbehandlingen – set fra et borgerperspektiv – Efter vores opfattelse er det **indholdet i henvendelserne, der er interessante – mere end antallet af henvendelser – når sigtet er en forbedring af sagsbehandlingen.**

Borgerrådgiveren opfordrer derfor til, at de enkelte afdelinger – gerne i samråd med Borgerrådgiveren – drøfter, **om borgeres henvendelser til Borgerrådgiveren bør give anledning til ændring af sagsgange og procedurer eller om dialogen med en given borger kunne have forløbet mere konstruktivt.**

På baggrund af de besvarelser, som afdelingerne har givet på borgeres klager til Borgerrådgiveren, har vi i 2018 fundet anledning til at stille uddybende spørgsmål til den sagsbehandling, som er foregået i en sag i 5 tilfælde. Disse har omhandlet borgeres klager over forlænget sagsbehandlingstid i forbindelse med ansøgning om støtte til bil, manglende svar og rådgivning, manglende hjælpemiddel efter en operation, manglende inddragelse af forældre ved en skoles indgivelse af en underretning og sagsbehandlingen i forbindelse med en klage over støj.

Det er fortsat vores oplevelse, at vi har et godt samarbejde og en god og konstruktiv dialog med Skanderborg Kommunes forskellige afdelinger, og at afdelingerne generelt besvarer borgernes henvendelser til Borgerrådgiveren på en forståelig, fyldestgørende og overskuelig måde.

Afslutningsvist vil Borgerrådgiveren gerne kvittere for, at enkelte afdelinger i 2018 i nogle tilfælde har inviteret borgeren til et møde om deres henvendelse til Borgerrådgiveren – nogle gange med vores deltagelse. Dette finder vi meget positivt, fordi det er vores vurdering og erfaring, at sådan en direkte dialog mellem forvaltning og borger om borgerens klage, bekymring eller oplevelse af en uordentlig behandling er en både anerkendende og imødekommende måde at få afsluttet henvendelsen på. Og det er vores erfaring, at et sådan møde i de fleste tilfælde fører til, at borgeren efterfølgende kan lægge oplevelsen bag sig.

3 Beretningen for 2018

Beretningen indeholder en beskrivelse af antallet af henvendelser, hvilke fagområder borgerne henvender sig om, hvordan henvendelserne er blevet behandlet af Borgerrådgiveren samt en beskrivelse af de generelle problemstillinger i borgernes henvendelser. Herefter kommer der en kort beskrivelse af henvendelserne inden for hver fagforvaltning i det omfang, som Borgerrådgiveren har fundet det nødvendigt.

Borgerrådgiveren skal gøre opmærksom på, at beretningen *ikke* udgør en repræsentativ stikprøve, hvor man kan tillade sig at generalisere til hele forvaltningen. Beretningen giver med andre ord ikke et billede af, hvordan sagsbehandlingen generelt ser i ud kommunen.

Antallet af registrerede henvendelser ikke er lig med samtlige henvendelser til Borgerrådgiveren. Hvis samme borger henvender sig til Borgerrådgiveren flere gange inden for relativt kort tid, og disse henvendelser handler om den samme problemstilling, så registreres kun henvendelsen kun en gang. Omvendt kan én henvendelse i nogle tilfælde vedrøre flere forskellige forhold og eventuelt også vedrøre forskellige afdelinger i Skanderborg Kommune. I nogle tilfælde kan én henvendelse fra en borger således føre til mere end én registreret henvendelse.

I beretningen præsenteres en række anonymiserede cases for at illustrere nogle af de problemstillinger, som borgerne har oplevet i forbindelse med sagsbehandlingen i kommunen. Formålet er at konkretisere, hvad det eksempelvis vil sige, at en borger har oplevet langsom og manglende inddragelse i egen sag eller har henvendt sig med spørgsmål til sagsbehandlingen, hvor Borgerrådgiveren har fundet det nødvendigt at inddrage forvaltningen i at besvare henvendelsen.

Eksemplerne er *ikke* et udtryk for, at netop den afdeling, hvorfra der er præsenteret et eksempel, har særligt store udfordringer i forhold til sagsbehandlingen.

For yderligere metodiske betragtninger henvises til bilag 1 - 3.

For en nærmere beskrivelse af Borgerrådgiverens virksomhed henvises til bilag 4.

3.1 Henvendelser fordelt på forvaltningsområder

Borgerrådgiveren i Skanderborg Kommune har i 2018 registreret i alt 446 henvendelser mod 283 i 2017 og 373 henvendelser i 2016.

Stigningen fra 2017 til 2018 kan tilskrives et øget antal henvendelser i de fleste forvaltninger i kommunen. Mest markant hos Ældre og Handicap, hvor antallet af henvendelser er steget fra 53 henvendelser i 2017 til 135 henvendelser i 2018. I Beskæftigelse og Sundhed er der i 2018 registreret 156 henvendelser mod 121 henvendelser i 2017. Det er således fortsat på disse områder, at størstedelen af henvendelserne er placeret.

Vi finder imidlertid også en stigning hos Børn og Unge. Her er antallet af henvendelser steget fra 26 henvendelser i 2017 til 55 henvendelser i 2018. På teknik og miljøområdet har Borgerrådgiveren i 2018 registreret 39 henvendelser mod 16 henvendelser året før.

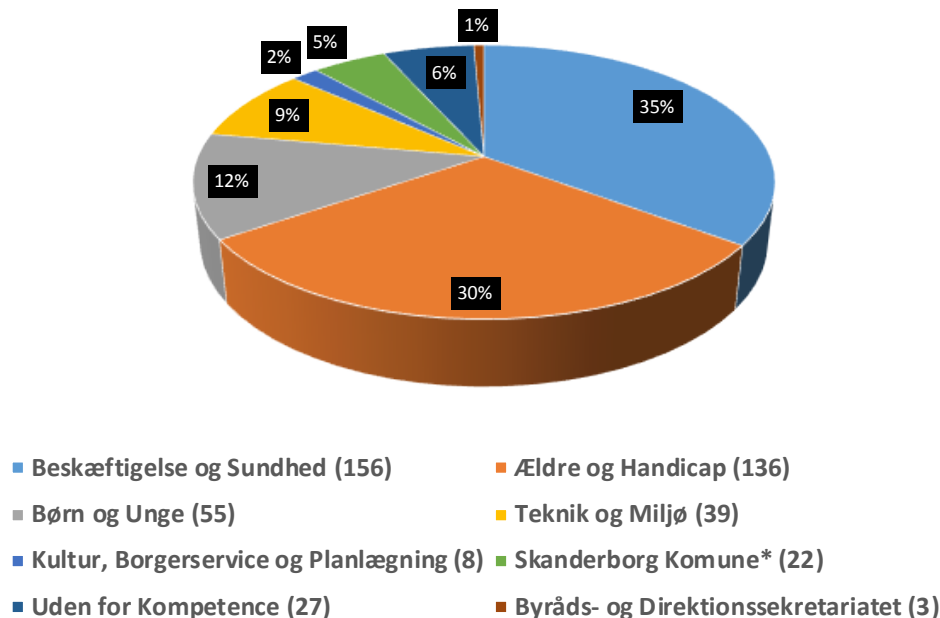
I forhold til Ældre og Handicap skal det bemærkes, at forvaltningen – såvel som Borgerrådgiveren – i 2018 har været påvirket af enkeltsager, borgere med mange henvendelser og borgere, som forvaltningen oplever har en u hensigtsmæssig klageadfærd. Én borger er således registreret med mere end 50 henvendelser vedrørende denne afdeling. Det har været relevant at registrere disse 50 henvendelser fra samme borger, fordi de har ført til inddragelse af forvaltningen eller har omhandlet forskellige problemstillinger i relation til forvaltningen. Tager man højde for denne ene borgers mange henvendelser i relation til Ældre og Handicap, så kan stigningen i det samlede antal henvendelser i 2018 dog tilskrives en stigning over en bred kam i Skanderborg Kommunes fagsekretariater.

For en lidt mere indgående behandling af dette emne henvises til beretningens afsnit 3.7 om Borgere med mange henvendelser til Borgerrådgiveren og til forvaltningen.

Borgerrådgiveren kan ikke med sikkerhed sige noget om årsagen til stigningen i det samlede antal henvendelser - men årsagen til de enkelte henvendelser kan muligvis give et fingerpeg herom, jf. afsnit 3.4.

I afsnit 4 – 9 er der en kort beskrivelse af henvendelsernes indhold for hvert fagsekretariat i det omfang, som Borgerrådgiveren har fundet det relevant.

Figur 1 - 446 henvendelser fordelt på fagområder



* Henvendelser registreret under Skanderborg Kommune er generelle henvendelser, der ikke vedrører en fagforvaltning, primært henvendelser om borgerrådgiverfunktionen.

De 27 henvendelser vedrørende forhold, der ligger uden for Borgerrådgiverens kompetence, har primært omhandlet klager eller ønske om råd og vejledning i forhold til sager i andre offentlige instanser eksempelvis Udbetaling Danmark og Ankestyrelsen.

De 22 henvendelser, som er registreret som en generel henvendelse til Skanderborg Kommune, dækker primært over henvendelser Borgerrådgiverfunktionen og præsentation af Borgerrådgiverfunktionen.

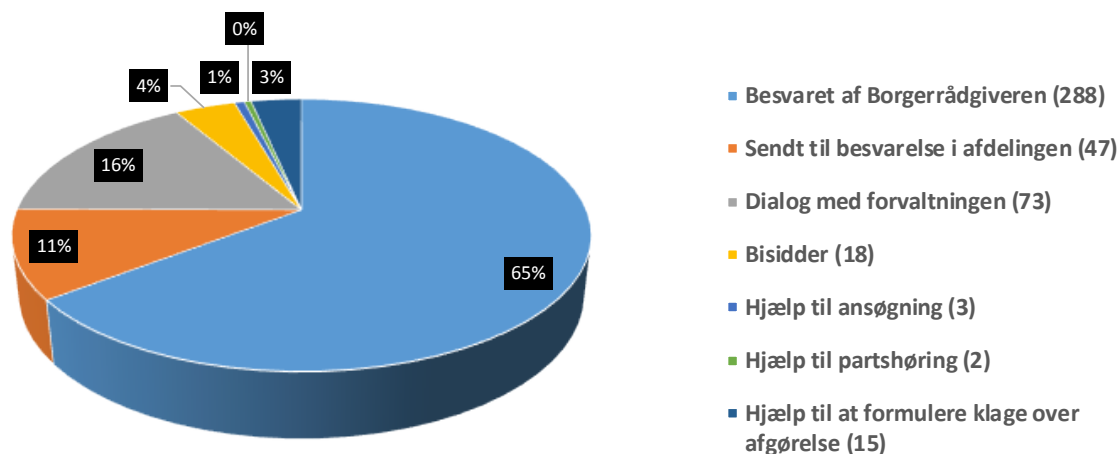
3.2 Borgerrådgiverens behandling af borgernes henvendelser

Figur 2 illustrerer Borgerrådgiverens behandling af de 446 henvendelser i 2018.

Det fremgår af Figur 2, at 65 % af henvendelserne er afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren. Borgerne får her en mulighed for at fremføre deres synspunkter og bekymringer eller det de undrer sig over. I Borgerrådgiverens dialog med borgeren giver vi dem en uddybende forklaring på sagsforløbet, informerer dem om lovgivningen eller orienterer om det forventede videre sagsforløb. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at disse samtaler har ført til, at borgeren herefter har fået en større forståelse for forløbet og dermed i højere grad formentlig vil kunne acceptere en eventuel senere afgørelse.

120 henvendelser har dog ført til, at Borgerrådgiveren har involveret forvaltningen i at besvare borgerens klage eller spørgsmål.

Figur 2 - Borgerrådgiverens behandling af 446 henvendelser



Som beskrevet i tidligere beretninger, så henvender nogle borgere sig med et akut problem, som Borgerrådgiveren vurderer hurtigt kan løses ved, at vi tager kontakt til den pågældende afdeling eller sagsbehandler per telefon eller mail for at få dem til at hjælpe med at løse problemet, *uden* at der formuleres en skriftlig klage. Borgerrådgiveren har i 2018 anvendt denne dialogtilgang ved 73 henvendelser.

Eksempler på Borgerrådgiverens anvendelse af udvidet dialog med forvaltningen

En del henvendelse har omhandlet borgeres frustration over, at der ikke blev svaret på deres henvendelser. Eksempelvis en meget bekymret pårørende til en borger med sindslidelse, som havde fået det betydeligt værre. Vedkommende oplyste, at både hun og andre pårørende til den syge havde lagt adskillige beskeder om at blive kontaktet. Det var de pårørendes vurdering, at den syge borger havde akut behov for mere støtte. Borgeren oplyste, at selvom der var blevet lagt beskeder adskillige gange og af flere forskellige personer, så blev der ikke ringet tilbage. Borgerrådgiveren kontaktede afdelingen, der herefter hurtigt tog kontakt til den pårørende.

En anden borger henvendte sig, fordi det var vedkommendes oplevelse, at afdelingen ikke ville sende en skriftlig afgørelse med afslag på en ansøgning til hende. Borgerrådgiveren kontaktede afdelingen, og borgeren modtog herefter en skriftlig afgørelse med begrundelse og klagevejledning.

Borgerrådgiveren har i 2018 i 47 tilfælde formuleret og videresendt borgerens klage til besvarelse i den relevante afdeling, som derefter har haft tre uger til at besvare klagen til både borger og Borgerrådgiveren. For en uddybning heraf henvises til afsnit 3.4 og 3.5.

I de tilfælde, hvor borgere oplyser, at de af forskellige årsager har store vanskeligheder med selv at formulere sig skriftligt, kan Borgerrådgiveren være behjælpelig med at udforme og indsende en ansøgning, et partshøringssvar eller en klage over afgørelser. Borgerrådgiveren skriver som udgangspunkt ikke klager for borgerne, men i særlige tilfælde kan Borgerrådgiveren dog – i tæt dialog med borgeren – agere ”pennefører”, hvis borgeren ikke selv er i stand til at skrive klagen. Dette er ikke en af Borgerrådgiverens kerneopgaver, men vi har dog i 2018 i 15 tilfælde vurderet, at der var grundlag for, at Borgerrådgiveren kunne være en borger behjælpelig med at udforme og indsende borgerens bemærkninger i forbindelse med, at vedkommende ønskede at klage over en afgørelse.

Borgerrådgiveren har i 18 tilfælde været bisidder i forbindelse med en borgeres møde med forvaltningen. Bisidderopgaven er en støtte til borgere, som oplever det svært at både lytte og få fremført egne spørgsmål og argumenter i mødet med kommunen, og til borgere som oplever komplicerede sager, som de har svært ved at overskue eller håndtere. Herudover deltager Borgerrådgiveren også som bisidder i sager, hvor borgeren oplever et højt konfliktniveau eller giver udtryk for en høj grad af mistillid til eller utryghed over for den afdeling, som behandler borgerens sag.

Eksempler på Borgerrådgiverens har deltaget i et møde som borgers bisidder

En borger med et kognitivt handicap henvendte sig til Borgerrådgiveren ad flere gange med omfattende klager over manglende hjælp og dårligt samarbejde og kommunikationen med den afdeling, som borgeren modtog hjælp fra. Borgeren anmodede afdelingen om et møde, for en dialog om det fremadrettede samarbejde, og anmodede Borgerrådgiveren om at deltage i mødet, fordi borgeren var meget nervøs og gerne ville have Borgerrådgiverens støtte til at forberede og gennemføre.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at mødet var meget konstruktivt forstået på den måde, at borger fik lejlighed til at redegøre for de mange oplevelser, som vedkommende var vred over og ked af. Afdelingen udviste desuden lydhørhed og empati og forståelse for borgerens klagepunkter. Samtidig blev der indgået nogle aftaler både om afdelingens opfølgning og nærmere undersøgelse af borgerens anbringender og det fremadrettede samarbejde.

Det er umiddelbart Borgerrådgiverens vurdering, at mange borgere har glæde af at have en bisidder med til deres møde med forvaltningen og derigennem få et mere konstruktivt resultat ud af mødet. Bisidderopgaven er dog ikke en af vores hovedopgaver, og vi prioriterer på den baggrund primært at deltage som bisidder i sager, hvor der er et højt konfliktniveau. Vi deltager derfor hovedsageligt som bisidder i forbindelse med sager, som har relation til borgerens forsørgelsesgrundlag, anbringelsessager eller i sager der omhandler borgere med et omfattende hjælpebehov.

3.3 Manglende svar på henvendelser fra Borgerrådgiveren i 2018

Borgerrådgiveren har i 2018 i en række tilfælde konstateret, at det har været nødvendigt at rykke for svar på vores henvendelser til Ældre og Handicap - i nogle tilfælde endda flere gange. I nogle af disse tilfælde er der endvidere gået flere måneder, inden afdelingen har besvaret borgerens klage til Borgerrådgiveren, hvor der som udgangspunkt er tre ugers svarfrist.

Borgerrådgiveren har derfor i slutningen af 2018 og begyndelsen af 2019 haft nogle møder med afdelingen omkring samarbejdet med Borgerrådgiveren og besvarelsen af vores henvendelser. Det er vores indtryk, at afdelingen er gået konstruktivt ind i denne dialog, og at der nu er aftalt nogle interne procedurer, der sikrer, at Borgerrådgiverens henvendelser besvares både fyldestgørende og rettidigt.

3.4 Årsager til borgernes henvendelser

Som det fremgår af figur 2 i afsnit 3.2, så er 65 % af henvendelserne afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren. Det drejer sig for det første om henvendelser fra borgere, som ikke har forstået det sagsforløb, som de har oplevet. Borgerrådgiveren kan her i de fleste tilfælde hjælpe borgeren til en forståelse for den sagsbehandling, som Skanderborg Kommune har foretaget, ved at yde råd og vejledning omkring lovgivning, sagsbehandlingsregler og forventet sagsforløb. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at disse henvendelser primært skyldes, at der sker misforståelser eller manglende forventningsafstemning i kommunikationen mellem afdelingen og borgeren. Og det er vores indtryk, at vi i denne dialog med borgeren i mange tilfælde kan afhjælpe borgernes usikkerhed og medvirke til at imødegå deres utilfredshed sagsbehandlingen.

Andre borgere har henvendt sig til Borgerrådgiveren, fordi de ønsker en samtale om deres sagsforløb med en uvildig instans med kendskab til lovgivning og kommunal virksomhed. Disse borgere ønsker at få en drøftelse eller vurdering af, om de og deres sag er blevet behandlet ordentligt efter lovgivningens forskrifter - og efter god forvaltningsskik.

Det er Borgerrådgiverens indtryk, at de borgere, som henvender sig for at klage over en afgørelse, som oftest også klager over den sagsbehandling, som de har oplevet eller den information, kommunikation, inddragelse eller vejledning, der er foregået i forbindelse med sagsbehandlingen.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at borgere, som føler sig hørt og inddraget og godt informeret og vejledt i en venlig og imødekommende dialog i højere grad kan acceptere en afgørelse, om end de er uenige i resultatet.

Borgerrådgiveren prioriterer derfor at bruge en del tid på at drøfte borgeres oplevelse af sagsbehandlingen netop fordi, selve processen hen til en afgørelse for mange borgere er af afgørende betydning i forhold til at have tillid til, at den senere afgørelse er korrekt.

Når Borgerrådgiveren får en henvendelse fra en borger, er pågældende ofte utilfreds med flere dele af sagsbehandlingen, såsom for eksempel langsommelig sagsbehandling, dårlig kommunikation eller samarbejde og ønske om ny sagsbehandler. I forbindelse med samtalen, forsøger vi at identificere den utilfredshed, som fylder mest for borgeren, og som nogle gange også er årsag til, at borgeren efterfølgende er blevet utilfreds med andre forhold i sagsbehandlingen - herunder selve afgørelsen.

I forhold til de henvendelser, som er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren, har vi også i 2018 bemærket, at en del henvendelser har handlet om borgeres oplevelse af **manglende inddragelse i eller overblik over egen sag** – nærmere bestemt har borgerne haft spørgsmål til den sagsbehandling, som har fundet sted eller de har en oplevelse af, at de ikke bliver orienteret tilstrækkeligt, at der ikke er helhed i sagsbehandlingen, at de ikke får den rådgivning, de har behov for eller at der ikke svares på deres henvendelser.

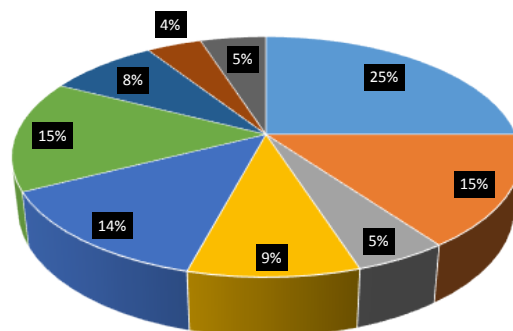
Borgerrådgiveren skal derfor opfordre forvaltningerne til fortsat i videst muligt omfang at inddrage borgerne i den sagsbehandling, som foretages, herunder løbende at orientere borgeren om, hvordan sagen forløber, hvilket tidsperspektiv borgeren kan forvente og selvfølgelig løbende besvare borgerens henvendelser, så borgerens usikkerheder besvares undervejs.

En anden hyppig årsag til henvendelser til Borgerrådgiveren, som er afsluttet med en samtale med os, har været borgeres **spørgsmål til betydningen af den afgørelse**, som de har modtaget.

Borgerrådgiveren skal derfor også opfordre forvaltningerne til fortsat at være opmærksomhed på at formulere afgørelser i et så borgervenligt sprog og format som muligt. Dette således at også konsekvenserne af afgørelsen og begrundelserne for afdelingens vurderinger bliver så tydelige for borgerne som muligt.

Figur 3 illustrerer de typer af årsager, der har været til borgeres henvendelser i de 120 henvendelser, hvor forvaltningen har været involveret i at besvare en borgers henvendelse til Borgerrådgiveren.

Figur 3 - Årsager til at Borgerrådgiveren i 120 tilfælde har involveret forvaltningen i at besvare en borgers henvendelse



- Manglende inddragelse, helhed, rådgivning / vejledning eller svar (30)
- Hjælp til ansøgning eller klage over afgørelse (18)
- Persnalets adfærd / ønsker anden sagsbehandler (6)
- Langstrakt sagsbehandling (11)
- Spørgsmål til sagsbehandling eller afgørelse (16)
- Manglende afgørelse (18)
- Manglende udførelse af bevilget hjælp (10)
- Utilstrækkelig støtte (5)
- Andet (6)

Det fremgår af figur 3, at den hyppigste årsag til en henvendelse, hvor forvaltningen har været involveret i besvarelsen, i 2018 har været borgeres oplevelse af manglende inddragelse i egen sag, manglende helhed i sagsbehandlingen, manglende rådgivning eller vejledning og manglende svar på deres henvendelser. Hertil kommer, at en række borgere har henvendt sig til Borgerrådgiveren, fordi de haft spørgsmål til den sagsbehandling, som har fundet sted, hvilket ligger lidt i forlængelse af, at borgere ikke har oplevet sig inddraget eller rådgivet i fornødent omfang.

Eksempel på klage over manglende vejledning

Borgerrådgiveren fik i 2018 en henvendelse, hvor borger anførte, at kommunen ikke havde vejledt vedkommende tilstrækkeligt i en periode, hvor vedkommende var i en særligt trængt økonomisk situation. Borger modtog i 2017 ikke fulde sygedagpenge. Pågældende klagede flere gange sin nød til kommunen og oplyste at have svært ved at klare sig. Kommunen reagerede imidlertid ikke herpå.

Borger blev i 2018 opmærksom på, at pågældende muligvis kunne have været berettiget til supplerende kontanthjælp i perioden. Hun undrede sig over, at hun ikke var blevet vejledt om muligheden for at søge supplerende kontanthjælp. Borgeren klagede derfor via Borgerrådgiveren over manglende vejledning om muligheden for at søge supplerende kontanthjælp. I klagen anmodede borger også kommunen om at forholde sig til, om borgeren var berettiget til supplerende kontanthjælp for perioden i 2017.

Jobcenter Skanderborg anerkendte i sit svar til borger, at man ikke havde overholdt sin vejledningsforpligtigelse og opfordrede borger til at indsendte en konkret ansøgning. Jobcenteret orienterede desuden Ydelseskontoret om, at en ansøgning om kontanthjælp for en periode i 2017, var undervejs.

Borgerrådgiveren foretog sig på den baggrund ikke yderligere i sagen.

Formålet med at give borgere indsigt, indflydelse og viden om sagen, mens den behandles, er at sikre kvaliteten i sagsbehandlingen, herunder at alle nødvendige oplysninger tilgår sagen, og at de er korrekte. Det er vores vurdering, at inddragelse øger borgerne tillid til sagsbehandlingen og dermed også tillid til lovmedholdeligheden af en afgørelse. Hvilket alt andet lige også fører til, at borgerne vil være mindre tilbøjelig til at klage over en senere afgørelse.

Vi opfordrer derfor til, at forvaltningen fortsat har fokus på at inddrage borgerne i behandlingen af deres sag. Dette indebærer eksempelvis også lydhørhed over for borgernes egne oplysninger og for borgernes ønsker - herunder reelt undersøge, hvorvidt deres ønsker kan imødekommes.

I 2018 har der også være en del henvendelser vedrørende borgeres oplevelse af langstrakt sagsbehandling eller manglende afgørelser i deres sag.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at **hurtig sagsbehandling er afgørende for en borgers helhedsindtryk af mødet med forvaltningen.**

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at der kan være relevante og saglige begrundelser for, at sagsbehandlingen i nogle tilfælde trækker ud, og at det i nogle tilfælde er uundgåeligt, at borgere kommer til at opleve et meget langstrakt sagsforløb.

Det er Borgerrådgiverens erfaring, at borgere, der har en oplevelse af, at sagsbehandlingen går for langsom, samtidigt giver udtryk for, at de har mistet overblik over deres egen sag. Herudover giver nogle borgere udtryk for, at ventetiden og uvisheden kan føre til bekymring og usikkerhed om, hvad der skal ske i deres sag – Måske usikkerhed om hele deres fremtid. Og for nogle borgere kan langstrakt sagsbehandling ligefrem føre til mistillid til sagsbehandlingen og dermed også den eventuelle afgørelses lovmedholdelighed, ligesom det i nogle tilfælde kan føre til, at borgere har behov for hyppigt at henvende sig til forvaltningen for at sikre sig, at der sker udvikling i sagen.

Borgerrådgiveren vil derfor opfordre forvaltningen til fortsat at have fokus på at orientere borgerne om det generelle sagsforløb, og i komplekse og langstrakte sagsforløb med jævne mellemrum at opdatere borgeren omkring sagsforløbet. Det vil ofte også give god mening – og i øvrigt være i overensstemmelse med god forvaltningsskik, at forvaltningen af egen drift orienterer borgere om årsagen til, at en sag trækker ud. Det er Borgerrådgiverens erfaring, at en hurtig orientering til borgeren om, at denne ikke er glemt, i rigtig mange tilfælde er givet godt ud.

3.5 Forvaltningens svar på henvendelser fra Borgerrådgiveren

I 24 af de 47 henvendelser, der er sendt til besvarelse i afdelingen, har forvaltningen **bekræftet og beklaget** det forløb, som borgeren har oplevet og klaget over eller har imødekommet borgerens klage eller ønske om en anden sagsbehandler. Disse henvendelser har for de flestes vedkommende handlet om manglende afgørelse, langsommelig sagsbehandling og manglende svar på henvendelse.

Vi skal i det følgende se på nogle eksempler på forvaltningens reaktion på Borgerrådgiverens henvendelser.

Eksempel på borgers anmodning om en ny sagsbehandler er imødekommet

En borger henvendte sig for at få hjælp til at anmode om en anden sagsbehandler. Borgeren begrundede blandt andet anmodningen med, at vedkommende gennem en længerevarende periode havde oplevet, at der var mange misforståelser mellem borger og sagsbehandler, og at deres samarbejde generelt var meget vanskeligt på grund af den dårlig kommunikation mellem dem. Borgeren vurderede på den baggrund, at det ville være mest hensigtsmæssigt med et sagsbehandlerskifte.

Borgere har ikke ret til at få tildelt en anden sagsbehandler, men det fremgår af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag, og at kommunen skal tilrettelægge sagsbehandlingen på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed. Det er Borgerrådgiverens holdning, at en borgers ønske om et sagsbehandlerskifte bør imødekommes, hvis det er velbegrundet, og hvis det er muligt. Derfor tager

Borgerrådgiveren altid en grundig drøftelse af begrundelserne for ønsket om et sagsbehandlerskifte, inden vi er borgeren behjælpelig med at fremsende en anmodning om et sagsbehandlerskifte.

I dette tilfælde var forvaltningen imødekommende over for borgerens ønske.

Eksempel på at borgers klage over manglende inddragelse er blevet bekræftet og beklaget af afdelingen – manglende inddragelse

Borgerrådgiveren fik i 2018 en henvendelse fra en borger, hvis barn med meget kort varsel var blevet bortvist for bestandigt fra den skole, som barnet gik på. Barnet gik på tidspunktet for bortvisningen i 10. klasse.

Bortvisningen skyldtes, at barnet var taget i at ryge hash, hvilket stred imod skolens nultolerance på området. Borger ønskede at klage over bortvisningen samt skolens sagsbehandling i forbindelse hermed.

I forhold til sagsbehandlingen anførte borger blandt andet, at vedkommende som forælder ikke blev hørt i sagen inden bortvisningen. Borger kunne ikke forstå, at man uden videre bortviste en elev uden at inddrage forældrene, inden beslutningen blev taget. Borger var endvidere meget frustreret over, at vedkommende ikke kunne få skolens "nul-tolerance" politik udleveret på skrift, idet denne angiveligt ikke var nedfældet på skrift. Dette undrede pågældende sig over med henvisning til, at politikken på området kunne have ret indgribende konsekvenser for skolens elever.

Borgerrådgiveren fandt det meget relevant at viderebringe borgers klage til forvaltningen. Borgerrådgiveren lagde ved vurderingen heraf blandt andet vægt på, at en bortvisning udgør en afgørelse i forvaltningslovens forstand med de krav til sagsbehandlingen, der følger heraf. Eksempelvis krav om partshøring efter reglerne i forvaltningsloven.

Folketingets Ombudsmand har tidligere sat fokus på problemstillingen. En meget stor del af det arbejde, der foretages på folkeskolen er ikke omfattet af forvaltningslovens afgørelsesbegreb – men enkelte beslutninger er så indgribende for borgere, at de er omfattet af forvaltningsloven. Ombudsmanden har blandt andet sat fokus på problemstillingen i artiklen "[Når skolen skal klare paragrafferne](#)".

I sit svar til borger erkendte såvel skole som forvaltning, at en sådan burde have fundet sted. Det blev også oplyst, at skolen fremover vil fastlægge en proces, som sikrer, at der i lignende tilfælde gennemføres en partshøring af både forældre og elev, inden der eksempelvis træffes beslutning om bortvisning.

Af svaret fremgik det endvidere, at skoleleder medio 2017 i en besked på skole-intra havde redegjort for nultolerancen. På baggrund af borgers henvendelse blev nultolerance-polikken for alkohol og stoffer imidlertid også lagt på skolens hjemmeside.

Borgerrådgiveren havde efterfølgende en konstruktiv samtale med forvaltningen, der blandt andet ville bruge artiklen "Når skolen skal klare paragrafferne" i det fremadrettede arbejde. Borgerrådgiveren foretog sig på den baggrund ikke mere i sagen.

I 24 tilfælde har forvaltningen besvaret borgerens klage med en uddybende forklaring på den sagsbehandling, som borgeren havde oplevet. Disse henvendelser har omhandlet mange forskellige forhold såsom for eksempel borgers oplevelse af langstrakt sagsbehandling, manglende afgørelse, manglende svar på henvendelse, personalets optræden, utilstrækkelig hjælp, manglende udførelse af bevilget hjælp eller utilfredshed med behandling af personfølsomme oplysninger.

Eksempel på afdelingen har besvaret en klage og begrundet den sagsbehandling, som har fundet sted

En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren og var utilfredshed med, at afdelingens personale krævede, at en anmodning om erstatning skulle anføres og indberettes i et digitalt skema. Borgeren anførte at de relevante oplysninger allerede var indsendt til afdelingen på en mail. Borgeren var således utilfreds med, at afdelingen stillede formkrav til en anmodning om erstatning for at anmodningen kunne behandles. I sekretariatets svar til borgeren, forklarede afdelingen baggrunden for, at en anmodning om erstatning fra Skanderborg Kommune skulle indberettes i et elektronisk skema. Afdelingen anførte, at det dels var ud fra et ønske om at standardisere sagsbehandlingen, og dels fordi der indgik personfølsomme oplysninger i skadesanmeldelsen, som skulle sendes med sikker e-post. Afdelingen oplyste også, at afdelingen gerne ville være borgeren behjælpelig, såfremt vedkommende havde behov for hjælp til at udfylde den elektroniske skadesanmeldelse.

Det er vores overordnede indtryk, at Skanderborg Kommunes afdelinger generelt udarbejder besvarelser på vores henvendelser, hvor borgerne får svar på deres klage eller deres spørgsmål på en forståelig, fyldestgørende og overskuelig måde - og i mange tilfælde også i et venligt sprog med en imødekommende og anerkendende tone.

Borgerrådgiveren har dog 2018 fundet anledning til i 5 tilfælde at stille nogle uddybende spørgsmål i forhold til de besvarelser, som vi har modtaget fra forvaltningen.

3.6 Uddybende spørgsmål til sagsbehandlingen

3.6.1 Klage over forlænget sagsbehandling ved ansøgning om økonomisk støtte til køb af bil

En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren for at klage over, at en ansøgning om genbevilling af støtte til bil ikke kunne behandles inden for den frist på seks måneder, som var oplyst på Skanderborg Kommunes hjemmeside. Afdelingen beklagede i deres svar til borgeren, at sagsbehandlingstiden var forlænget og oplyste, at borgeren kunne forvente, at afdelingen kunne påbegynde borgerens sag inden for de næste seks måneder.

På baggrund af afdelingens svar sendte Borgerrådgiveren følgende uddybende spørgsmål til afdelingen:

- Om borgers ansøgning om støtte til bil ville blive *påbegyndt*, eller om borgeren kunne forvente, at der ville blive *truffet en afgørelse* inden for seks måneder?
- Om der var tale om en generel forøgelse af sagsbehandlingsfristen i alle sager vedrørende ansøgning om støtte til bil?
- Og hvis der var tale om en generel forøgelse af sagsbehandlingsfristen, om den så var politisk godkendt, om den var oplyst til de berørte borgere, og om den var offentliggjort eksempelvis på Skanderborg Kommunes hjemmeside?

Når Borgerrådgiveren interesserede sig lidt nærmere for denne problemstilling, så har det baggrund i flere forhold. Borgerrådgiverens fokus er at medvirke til at gøre sagsbehandlingen så god som mulig. I den forbindelse inddrager vi de regler, love og principper om god forvaltningsskik, som angiver, hvordan en kommune skal behandle sager og henvendelser fra borgere. I forhold til denne sag, handlede det lidt mere konkret, at borgeres spørgsmål om hjælp skal behandles så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om borgeren har ret til hjælp og i så fald hvilken.

Endvidere skal kommunalbestyrelsen i henhold til lov om retssikkerhed og administration på det sociale område på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse. Det fremgår endvidere af vejledningen til lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, at de politisk vedtagne sagsbehandlingsfrister bør være realistiske, så de for eksempel svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80-90 procent af sagstypen.

Det fremgik af afdelingens svar til Borgerrådgiveren, at der ikke er krav om en kvalitetsstandard i forhold til ansøgning om støtte til køb af bilen. I Skanderborg Kommune er der derfor ikke udarbejdet en kvalitetsstandard for området, og dermed er der heller ikke en politisk godkendelse omkring sagsbehandlingstiden.

Det fremgik endvidere, at der på tidspunktet for denne borgers klage var oplyst to forskellige vejledende sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside. Afdelingen oplyste, at de ville få det tilrettet således, at sagsbehandlingstiden om støtte til køb af bil ville være samstemmende, og at den ville være 6- 12 mdr.

Afdelingen oplyste i svaret endvidere, at der ikke var tale om en generel forøgelse af sagsbehandlingsfristen vedrørende ansøgninger omkring støtte til køb af bil, men at det i de enkelte sager blev vurderet, hvorvidt sagen kaldte på en hurtigere sagsbehandling.

Afdelingen oplyste også, at de berørte borgere var orienteret om, at sagsbehandlingstiden kunne forventes forlænget. Dog havde de ikke i alle sager været præcise med at sende borger et skriftligt svar og oplyst en realistisk sagsbehandlingstid. Dette var afdelingen nu blevet mere opmærksom på, ligesom der var indarbejdet en anden praksis med et andet fokus på en generel og løbende gennemgang af de ansøgninger, som stadig ikke var behandlet med henblik på en prioritering.

Afslutningsvist orienterede afdelingen om, at borgerens sag nu var afgjort.

Borgerrådgiveren fandt på baggrund af afdelingens samlede svar ikke anledning til at foretage sig yderligere i sagen.

3.6.2 Klage over at opsparede ledsagertimer gik tabt på grund af manglende rådgivning

En borger klagede over, at hun gennem en længerevarende periode ikke havde fået den rådgivning, som borgeren havde behov for i forhold til at få overblik over sit forbrug af ledsagertimer. Borgeren oplyste, at afdelingen vedblev at udlevere en oversigt med et regnskab over hendes forbrug af ledsagertimer, men at regnskabet var udformet på en måde, som borgeren flere gange havde gjort opmærksom på, at hun ikke kunne gennemskue. Borgeren oplyste, at hun endvidere flere gange havde oplevet, at der slet ikke blev svaret på hendes henvendelser, idet hun ikke som lovet blev kontakten af afdelingen.

Borgerrådgiveren sendte derfor en klage på borgerens vegne over manglende svar og langstrakt sagsbehandling i forhold til at få rådgivning. Det blev i klagen endvidere anført, at borgeren var utilfreds med, at nogle af de tidligere opsparede ledsagertimer nu var forældet og gået tabt, og at borgeren var bekymret for, at de nuværende opsparede timer også skulle gå tabt, fordi borgeren ikke fik den rådgivning, som hun havde behov for, så hun kunne nå at planlægge og bruge dem rettidigt.

Det fremgik af svaret til borgeren, at afdelingen beklagede, at borgeren gennem en længere periode ikke havde fået svar på sine henvendelser til afdelingen, og at borgeren dermed heller ikke havde fået den efterspurgte vejledning til få et overblik over sine opsparede ledsagertimer. Det fremgik endvidere af svaret, at afdelingen vurderede, at der ikke var mulighed for at erstatte de ledsagertimer, som var bortfaldet på grund af forældelse. Grunden til dette var, at det er lovbestemt, at ubrugte opsparede ledsagertimer bortfalder efter seks måneder.

På baggrund af afdelingens svar, spurgte Borgerrådgiveren ind til, om afdelingen havde forholdt sig til, om borgeren havde mulighed for at modtage realudligning, således at hun blev holdt skadesløs i forhold til, at hun ikke havde modtaget den vejledning, som hun efterspurgte for at kunne anvende sine opsparede ledsagertimer.

Når Borgerrådgiveren interesserede sig lidt nærmere for den sagsbehandling, som var foregået i denne sag, hænger det sammen med, at det blandt andet er Borgerrådgiverens opgave at medvirke til at styrke borgerenes retssikkerhed.

Afdelingen fremsendte herefter et regnskab for borgerens ubrugte ledsagertimer, som var forståeligt for borgeren, og afdelingen oplyste også, at de forældede timer, som borgeren tidligere havde fået oplyst var bortfaldet, nu ville være til rådighed for borgeren.

På baggrund af afdelingens svar på de uddybende spørgsmål foretog Borgerrådgiveren sig ikke yderligere i sagen.

3.6.3 Klage over manglende hjælpemiddel efter operation

En borger klagede til Borgerrådgiveren over, at pågældende ikke fik udleveret det nødvendige hjælpemiddel efter sin operation i marts måned 2018. Borgeren havde oplyst, at hospitalet i god tid forinden havde oplyst til Skanderborg Kommune, at hun ville have behov hjælpemidler efter sin operation. Borgeren havde også 14 dage inden operationen taget kontakt til afdelingen for at rykke for hjælpemidlet, og at hun ved sin udskrivelse havde gjort en medarbejder opmærksom på, at hjælpemidlet endnu ikke var kommet. Det fremgik af borgerens klage, at der gik nogle uger efter, at hun var opereret og udskrevet, inden hun fik hjælpemidlet, som så desværre ikke passede i højden. Hun oplyste, at hun herefter rykkede flere gange for at få et andet, men det var først flere uger efter, da en medarbejder fra området kontaktede afdelingen, at borgeren fik et hjælpemiddel, der passede i størrelsen. Borgeren oplyste i klagen, at på det tidspunkt var hendes operationsår desværre sprunget op og medførte flere efterfølgende voldsomme blødninger. Det betød at hun måtte på hospitalet opereres igen.

Afdelingen svarede til borgeren, at det er Regionens ansvar at sikre, at de nødvendige hjælpemidler udlånes fra deres depot, og at det således ikke var Skanderborg Kommunes ansvar at tilvejebringe et hjælpemiddel i dette tilfælde. Afdelingen oplyste, at det fremgik af sagens akter, at afdelingen havde forsøgt at hjælpe borgeren ved at udlåne det efterspurgte hjælpemiddel i april til maj måned.

Borgerrådgiveren fandt på baggrund af afdelings svar anledning til at stille uddybende spørgsmål. Borgerrådgiveren spurgte her ind til, om afdelingen havde modtaget besked fra hospitalet om, at borgeren havde behov for et hjælpemiddel efter sin operation. Om afdelingen i givet fald på noget tidspunkt orienterede borgeren eller hospitalet om, at Skanderborg Kommune ikke vurderede, at det var kommunens ansvar at sørge for hjælpemidlet efter borgerens operation. Og hvilke notater afdelingen har gjort i forhold til, at såvel borgeren som hendes bostøtte flere gange har henvendt sig til afdelingen og rykket for hjælpemidlet.

Når Borgerrådgiveren interesserer sig nærmere for denne problematik, så hænger det sammen med, at det blandt andet er Borgerrådgiverens opgave at medvirke til at sikre borgernes retssikkerhed og gøre den fremadrettede sagsbehandling så god som mulig. Det fremgår af et cirkulære om afgrænsning af behandlingsredskaber, og hvilken myndighed som er ansvarlig for at afholde udgiften dertil, at i tilfælde, hvor der opstår tvivl om, hvilken myndighed (region eller kommune) der er ansvarlig for betaling af et nødvendigt behandlingsredskab eller hjælpemiddel, er det vigtigt, at tvivlen ikke kommer borgeren til skade. Den myndighed, der har tættest kontakt med borgeren, skal i givet fald umiddelbart levere det nødvendige behandlingsredskab eller hjælpemiddel til borgeren, hvorefter betalingsspørgsmålet må afklares efterfølgende mellem de involverede myndigheder.

Borgerrådgiveren har endnu ikke færdiggjort denne undersøgelse. Når undersøgelsen og den efterfølgende dialog med afdelingen er afsluttet, vil Borgerrådgiveren orientere såvel borger som afdelingen om Borgerrådgiverens vurdering af den sagsbehandling som har fundet sted i denne sag.

3.6.4 Svar på klage førte til dialog med skolen om notat- og journaliseringspligt

En forældremyndighedsindehaver henvendte sig for at klage over, at skolen havde indsendt en underretning til forvaltningen uden at have inddraget vedkommende i forbindelse med, at skolen var blevet mere og mere bekymret over barnets sociale og faglige udvikling. I underretningen blev der blandt andet henvist til, at der havde været afholdt tværfaglige arbejds møder og forskellige former for netværks møder uden at forældremyndighedsindehaver var blevet hverken orienteret eller inddraget. Forælderen oplevede derfor ikke, at vedkommende havde haft mulighed for at indgå i et samarbejde med skolen om at finde en løsning på barnets problematikker.

Det fremgik af skolens svar til borgeren, at der ikke for nyligt havde været afholdt tværfaglige møder, men at den aktuelle bekymring var diskuteret mellem barnets lærer og afdelingslederen. Det fremgik også af svaret, at forældremyndighedsindehaverne ikke var blevet orienteret og inddraget i disse bekymringer, inden man sendte en underretning.

På baggrund skolens svar på borgerens klage, stillede Borgerrådgiveren nogle uddybende spørgsmål i forhold til begrundelsen for, at skolen havde besluttet ikke at inddrage forældremyndighedsindehaverne, inden der blev udarbejdet en underretning på barnet.

Når Borgerrådgiveren interesserede sig lidt nærmere for den sagsbehandling, som var foregået i denne sag, så var det ikke fordi, Borgerrådgiveren stillede spørgsmål ved skolens bekymring for barnet eller, at skolen havde indsendt en underretning på baggrund af denne bekymring. Borgerrådgiverens ærinde var i stedet at foretage en nærmere undersøgelse af indholdet af skolens vurdering af, ikke at inddrage forældrene i forhold til skolens bekymring for barnets fravær. Dette for at få en forståelse for de hensyn, som er lagt til grund for ikke at inddrage forældremyndighedsindehaverne i lærernes bekymring.

Borgerrådgiveren bad derfor skolen om at se notaterne fra de omtalte møder mellem barnets lærere og afdelingslederen, og det materiale, som var grundlaget for den fremsendte underretning.

Det fremgik af skolens svar på Borgerrådgiverens uddybende spørgsmål, at skolen ikke havde nogen journal eller sagsakter, som understøttede den bekymring, som lærerne havde haft og diskuteret med afdelingslederen. Borgerrådgiveren afholdt derfor et møde med skolen omkring betingelserne for notat- og journaliseringspligt i de tilfælde, hvor der opstår bekymring for et barns trivsel. Derudover gjorde Borgerrådgiveren opmærksom på, at forældremyndighedsindehaveren som udgangspunkt altid bør inddrages, når skolen bliver bekymret for et barns trivsel. Kun i det helt særlige tilfælde, hvor bekymringen f.eks. skyldes forældremyndighedsindehaverens handlinger over for barnet, kan det komme på tale at indsende en underretning uden inddragelsen. Borgerrådgiveren gjorde skolens ledelse opmærksom på, at i den konkrete sag vurderede Borgerrådgiveren, at forældremyndighedsindehaveren burde have været inddraget inden skolen blev så bekymret for barnets trivsel, at der skulle sendes en underretning. På mødet tilkendegav skolens ledelse, at de var indforstået med indholdet af notat- og journaliseringspligten, og at de ville iværksætte tiltag, som sikrede overholdelsen af disse regler. Desuden ville man fremadrettet sørge for at forældremyndighedsindehaverne bliver inddraget, når skolen begynder at blive bekymret for et barns trivsel.

På baggrund af disse svar foretog Borgerrådgiveren sig ikke yderligere i sagen.

3.6.5 Behandling af støjklager

Borgerrådgiveren fik i 2018 en henvendelse fra en borger, der anførte, at kommunen ikke foretog en reel klagesagsbehandling – at kommunen ikke overholdt sin tilsynsforpligtigelse. Borger havde klaget mange gange over blandt andet støj fra en nærliggende landbrugsejendom.

Borgeren havde modtaget svar fra forvaltningen, men sad alligevel tilbage med en oplevelse af, at klager ikke blev taget alvorligt. Borger følte blandt andet, at klagesagsbehandlingen ikke blev afsluttet. I Borgerrådgiverens henvendelse til afdelingen blev der derfor blandt andet spurgt til eventuelle klageinstanser på området – herunder om der kunne klages til en klageinstans, såfremt kommunen ikke fandt anledning til foretage sig noget på baggrund af borgerens klage (eksempelvis udstedelse af påbud eller lignende).

I sit svar henviste forvaltningen blandt andet til praksis i støjsager fra klagenævnet på området. Forvaltningen beskrev også de generelle klagemuligheder på området. Efter fornyet henvendelse fra borger fandt Borgerrådgiveren dog anledning til at stille en række supplerende spørgsmål til den konkrete sagsbehandling. Borger havde stadig en følelse af, at kommunen måske nok havde henvist til nogle regler på området – men ikke forholdt sig konkret til de indgivne klager.

På baggrund af de konkrete svar holdt Borgerrådgiveren et internt dialogmøde med forvaltningen vedrørende den generelle sagsbehandling. På mødet drøftedes blandt andet vejledning kontra afgørelser, samt vigtigheden af at være tydelig om hjemmelsgrundlag, når kommunen behandler klager. Borgerrådgiveren vil gerne kvittere for afdelingens konstruktive tilgang i dialogen med Borgerrådgiveren.

3.7 Borgere med mange henvendelser til Borgerrådgiveren og til forvaltningen

Der har som i de forrige år også i 2018 været nogle borgere, som har henvendt sig til Borgerrådgiveren flere gange med forskellige spørgsmål eller klager over den sagsbehandling, som de har oplevet. Selvom disse borgere reelt har henvendt sig mange gange til Borgerrådgiveren, så registreres deres henvendelse kun som en ny henvendelse i det omfang, at henvendelsen drejer sig om nye emner eller en anden afdeling.

Når Borgerrådgiveren modtager mange henvendelser fra den samme borger, så betragter vi det som et ønske om - og et behov - for kommunikation med forvaltningen fra borgerens side, fordi der er forhold i deres sag, som de er utilfredse med, ikke forstår eller ikke oplever, at de kan få svar på.

I vores samtaler med disse borgere, forsøger vi på at finde frem til det budskab, som de ønsker at få bragt videre til forvaltningen. Det er i den sammenhæng vores indtryk, at de mange henvendelser er et resultat af, at borgeren har mistet tilliden til den sagsbehandling, som er foregået og stadig pågår. Og det er vores indtryk, at det disse borgere nok egentlig efterspørger er anerkendelse, respekt, empati, inddragelse og indflydelse, og at mangel på opfyldelse af disse behov kan medvirke til at skabe borgere, som forvaltningen oplever har en "vanskelig klageadfærd".

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at det kan være noget ressourcekrævende for en afdeling at håndtere borgere med mange henvendelser. Det er dog Borgerrådgiverens opfattelse, at også disse borger kan have berettigede klager eller spørgsmål, som de har krav på at få besvaret. I de tilfælde, hvor borgeren ikke tidligere har fået svar på sin klage eller sine spørgsmål, oversender Borgerrådgiveren henvendelsen til besvarelse i den berørte afdeling, og anmoder dem om at forholde sig til indholdet borgerens henvendelse.

Borgerrådgiveren er også opmærksom på, at en afdeling i nogle tilfælde har besvaret borgerens henvendelser tidligere. I disse tilfælde skal afdelingen ikke igen udarbejde et nyt svar, men kan henvise til og genfremsende den tidligere besvarelse. Når Borgerrådgiveren herefter kan konstatere, at der tidligere er svaret på klagen eller spørgsmålene, vil Borgerrådgiveren ikke fremsende yderligere klager eller spørgsmål om samme emne fra den pågældende borger.

3.7.1 Borgerrådgiveren har forestået to temamøder om sagsbehandling i relation til borgere med mange henvendelser

Borgerrådgiveren var i slutningen af 2017 og begyndelsen af 2018 i en række tilfælde i dialog med Skanderborg Kommunes øverste ledelse omkring nogle borgere, som havde mange henvendelser til såvel Borgerrådgiveren som til forvaltningen.

Det er vores indtryk, at forvaltningens medarbejdere og ledere er optaget af, hvordan borgere med mange henvendelser kan mødes på en konstruktiv og konfliktnedtrappende måde, og Borgerrådgiveren blev i den anledning i begyndelsen af 2018 inviteret til at holde oplæg på to temamøder i forvaltningen om netop dette emne. En invitation, som vi blev meget glade for.

Det er vores oplevelse, at det var to møder med en god dialog med både engagerede og reflekterede deltagere. Det er også vores indtryk, at problematikker omkring borgere med mange henvendelser - og måske endda nogle gange en temmelig ubehagelig måde at kommunikere på, også er noget, der kan fylde meget i en afdeling eller for den enkelte medarbejder. Og det er ikke en problematik, der nemt lader sig løse. Det kan være både ressourcekrævende og opslidende.

Men det er vores erfaring, at der er en række sagsbehandlingsmæssige indsatser og måder at møde borgerne på, som kan være hjælpsomme, således at det også i disse sager er muligt at opretholde en konstruktiv dialog og et hensigtsmæssigt samarbejde mellem borger og forvaltning. Og det var disse mere lavpraktiske erfaringer fra Borgerrådgiverens virke, som vi tog udgangspunkt i på de to temamøder.

I sjældne tilfælde kan det være nødvendigt, at forvaltningen udstede forskellige former for adgangs begrænsning over for en borger. Det er dog vores holdning, at der skal være meget tungtvejende grunde til, at en borgers kontakt skal begrænses eller måske helt afskæres, og at alle andre muligheder for at genoprette en god dialog skal afprøves først.

Borgerrådgiveren indgår altid gerne i en dialog med forvaltningen i forhold til at bidrage med både generelle og konkrete, lavpraktiske input til, hvordan en forvaltning kan have fokus på at opretholde en ordentlig og konstruktiv dialog med borgere, som forvaltningen oplever har en vanskelig klageadfærd. Og vi tilbyder også sparring og rådgivning, hvis det kommer dertil, at der er behov for at træffe beslutning eller afgørelse om en adgangs begrænsning.

3.8 Læring og vidensdeling

Borgerrådgiverens opgave er at behandle klager over kommunens sagsbehandling og medvirke til, at der ydes en god service, hvor borgerne er i centrum. Borgerrådgiveren skal dermed være med til at styrke dialogen mellem borgerne og kommunens administration. Samtidigt skal Borgerrådgiveren medvirke til, at sagsbehandlingen i kommunen bliver så god som mulig.

Borgerrådgiveren har hen over tiden opnået en del viden om og erfaringer med årsagerne til borgernes utilfredshed med sagsbehandlingen. Herudover er vores særlige fagekspertise sagsbehandlingsregler, borgeres retssikkerhed i forhold til kommunal sagsbehandling og sagsbehandling efter god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren vil med den baggrund gerne bidrage til læring og vidensdeling i Skanderborg Kommune ud fra de konkrete sager i Skanderborg Kommune, som vi bliver inddraget i – men også ud fra vores generelle erfaringer fra de andre kommuner i den tværkommunale borgerrådgiverfunktion. Herudover bidrager vi også gerne til læring og vidensdeling i forhold til principafgørelser eller udtalelser fra f.eks. Ankestyrelsen og Ombudsmanden, som vi løbende bliver opmærksomme på via vores arbejde i de seks kommuner.

Vi tilbyder derfor at vejlede afdelinger og sagsbehandlere i forhold til forståelse og anvendelse af sagsbehandlingsreglerne for at bidrage til forbedringer til sagsbehandlingen for at sikre mere korrekte og ensartede afgørelser.

Når vi som borgerrådgivere som også Ombudsmanden er så optaget af, at sagsbehandlingsreglernes vigtighed - ja så hænger det for det første sammen med, at sagsbehandlingsregler har til formål at sikre overholdelse af borgeres retssikkerhed. For det andet er borgeres oplevelse af sagsbehandlingsprocessen som fair og inddragende en vigtig forudsætning i forhold til, at de har tillid til såvel myndigheden, som de afgørelser den træffer. Og endelig kan en mangelfuld eller fejlagtig sagsbehandling jo faktisk også føre til, at der træffes forkerte afgørelser, fordi sagen ikke er tilstrækkelig og korrekt oplyst.

4 Beskæftigelse og Sundhed

Der har i 2018 været 156 henvendelser i relation til Beskæftigelse og Sundhed mod 121 henvendelser i 2017 og 163 henvendelser i 2016.

Som også i 2017 har alle henvendelser i 2018 været til beskæftigelsesområdet, og de har fordelt sig på følgende måde mellem de forskellige afdelinger:

- Jobcenteret 102
- Ydelseskantoret 42
- Kompetencecenteret 2
- Ungecenter 7
- Sekretariatet 3

I 105 af de 156 tilfælde er henvendelserne afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. I hovedparten af disse henvendelser har borger haft et eller flere spørgsmål til en konkret afgørelse eller til sagsbehandlingen.

Af de i alt 156 henvendelser fandt Borgerrådgiveren i 29 tilfælde anledning til at involvere forvaltningen i forbindelse med borgerens henvendelse. I 11 tilfælde via en formel klage over sagsbehandlingen, som Borgerrådgiveren har sendt til besvarelse ved afdelingerne på Beskæftigelsesområdet. I 18 tilfælde i form af en mere direkte dialog med forvaltningen. Hovedproblemstillingen i de 29 henvendelser fordeler sig som følger:

- 9 henvendelser omhandlende manglende afgørelse
- 7 henvendelser omhandlende manglende svar
- 3 henvendelser vedr. hjælp i forbindelse med en konkret ansøgning
- 3 henvendelser om utilstrækkelig vejledning
- 2 henvendelser vedr. klage over afgørelse

- 1 anmodning om ny sagsbehandler
- 1 henvendelse om behandling af personfølsomme oplysninger
- 1 spørgsmål til sagsbehandlingen
- 1 henvendelse vedr. utilstrækkelig støtte
- 1 henvendelse vedr. ”andet” (borger oplyst om processuel skadesvirkning med klagevejledning)

For så vidt angår de 11 henvendelser, hvor forvaltningen udarbejdede en skriftlig redegørelse for sagsforløbet, har forvaltningen i fem tilfælde bekræftet og beklaget de oplevelser, som borgeren har klaget over. I et tilfælde har afdelingen imødekommet borgerens ønske om at få en skriftlig afgørelse på en ansøgning. I fem tilfælde har afdelingen besvaret borgerens klage og forklaret den sagsbehandling, som er foregået.

I 9 tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget som borgerens bisidder i møder med afdelinger på Beskæftigelsesområdet. Herudover har Borgerrådgiveren i 9 tilfælde hjulpet borgere med at formulere en klage over en afgørelse truffet på beskæftigelsesområdet. To gange har Borgerrådgiveren været borger behjælpelig med at svare på en partshøringsskrivelse.

5 Ældre og Handicap

Der har i 2018 været 136 henvendelser i relation til Ældre og Handicap mod 53 henvendelser i 2017 og 62 henvendelser i 2016.

63 af henvendelserne er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. Disse henvendelser har omhandlet behov for råd og vejledning i forhold til blandt andet sagsbehandling, procedurer og lovgivning.

Ud af de i alt 136 henvendelser vedrørende Ældre og Handicap har Borgerrådgiveren i 2018 anvendt det udvidede dialogprincip 37 gange og her anmodet afdelingen om at kontakte borgeren for en hurtig løsning eller afklaring på borgerens problem. I andre 26 tilfælde har borgerrådgiveren sendt en klage til besvarelse i forvaltningen.

Hovedproblemstillingen i de 63 henvendelser, hvor Borgerrådgiveren involverede forvaltningen i håndteringen af borgernes problem fordeler sig som følger:

- 11 henvendelser omhandlende manglende svar
- 9 henvendelser omhandlende manglende udførelse af en truffet afgørelse
- 8 henvendelser vedrørende langsom sagsbehandling
- 7 henvendelser vedr. hjælp i forbindelse med en konkret ansøgning
- 7 spørgsmål til sagsbehandlingen
- 6 henvendelser vedr. manglende afgørelse
- 4 henvendelser vedr. utilstrækkelig støtte
- 2 henvendelser, hvor borger ikke følte sig tilstrækkeligt inddraget
- 2 henvendelser om behandling af personfølsomme oplysninger
- 2 henvendelser vedr. klage over afgørelse
- 2 spørgsmål til en truffet afgørelse
- 1 anmodning om ny sagsbehandler
- 1 henvendelse vedrørende personalets adfærd
- 1 henvendelse om manglende helhedsorienteret indsats

I 10 af de 26 klager har afdelingen bekræftet og beklaget borgerens oplevelser, i 2 tilfælde har afdelingen imødekommet borgerens anmodning om en anden sagsbehandler eller ændret en tidligere beslutning og i 1 tilfælde har afdelingen inviteret borgeren til et møde om borgerens klage til Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren bifalder generelt denne tilgang. Et møde med borger rummer efter Borgerrådgiverens opfattelse en god mulighed for ikke blot at få afklaret den konkrete problemstilling men også for at få lavet nogle klarere aftaler med borgerne om de fremadrettede skridt i den givne sag. Det er Borgerrådgiverens generelle erfaring, at sådanne dialogmøder – eventuelt med Borgerrådgiveren som bisidder – i mange tilfælde opleves positivt af borgere.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at forvaltningen ikke har ressourcer til at indkalde til dialogmøde i forbindelse med alle henvendelser fra Borgerrådgiveren men vi bifalder denne tilgang – særligt i konfliktfyldte forløb.

Borgerrådgiveren har, jf. ovenstående, rettet henvendelse til Ældre og Handicap i forbindelse med 63 henvendelser fra borgere. Andelen af henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har fundet anledning til at inddrage forvaltningen, er således større end i kommunen som helhed.

Endelig har Borgerrådgiveren i 6 tilfælde været borgeren behjælpelig med at udforme en ansøgning eller en klage, og i 4 tilfælde deltaget i et møde som bisidder.

6 Børn og Unge

Børn og Unge stod, som vi så i afsnit 3.1, for i alt 55 registrerede henvendelser til Borgerrådgiveren i 2018. I 2017 var der 26 henvendelser på området.

Hovedparten af henvendelserne er afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren. Det har været tilfældet i 41 ud af de i alt 55 henvendelser. I de fleste tilfælde har borgerne efterspurgt råd og vejledning. Oftest omkring konkrete forhold i sagsbehandlingen - eksempelvis om overgang fra børne- til voksenreglerne i Serviceloven eller procedure i forbindelse med målgruppevurderinger.

Ud af de i alt 55 henvendelser vedrørende Børn og Unge sendte Borgerrådgiveren i 5 tilfælde en klage til besvarelse i forvaltningen, mens forvaltningen blev involveret i yderligere 4 henvendelser via en direkte kontakt/dialog.

Disse ni henvendelser indeholdt følgende problemstillinger:

- 1 henvendelse omhandlende manglende svar
- 1 henvendelse omhandlende manglende udførelse af en truffet afgørelse
- 1 henvendelse vedrørende langsom sagsbehandling
- 2 henvendelser vedr. manglende afgørelse
- 2 henvendelser, hvor borger ikke følte sig tilstrækkeligt inddraget
- 1 anmodning om ny sagsbehandler
- 1 henvendelse om hjælp til ansøgning

I 4 af de 5 henvendelser, hvor forvaltningen skriftligt redegjorde for sagsforløbet, bekræftede og beklagede man i Børn og Unge det forløb, som borgeren havde anført i sin klage. I det sidste tilfælde besvarede forvaltningen klagen og indkaldte efterfølgende borger til møde om sagen. En tilgang, som Borgerrådgiver støtter op om, jf. bemærkningerne herom i afsnit 5.

Herudover har Borgerrådgiveren i et tilfælde hjulpet en borger i forbindelse en ansøgning samt fungeret som bisidder 4 gange.

7 Teknik og Miljø

Borgerrådgiveren har i 2018 fået 39 henvendelser vedrørende Teknik og Miljø mod 16 henvendelser i 2017. I alt 26 af de 39 henvendelser er afsluttet med råd og vejledning hos Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren har desuden i et tilfælde fungeret som bisidder for en borger.

Forvaltningen blev inddraget i forbindelse med behandlingen af de sidste 12 henvendelser. 8 gange via dialog med forvaltningen, og i 4 tilfælde formulerede Borgerrådgiveren en egentlig klage over sagsbehandlingen.

Disse 12 henvendelser har handlet om:

- 4 henvendelser vedrørende diverse spørgsmål til sagsbehandlingen
- 3 henvendelser vedrørende manglende svar
- 2 henvendelser vedrørende langsom sagsbehandling
- 1 henvendelse vedrørende nyt tilsyn af lejemål med mulig skimmelsvamp
- 1 henvendelse vedrørende et påbud
- 1 henvendelse vedrørende personalets adfærd.

I de 4 tilfælde, hvor forvaltningen formulerede et skriftligt svar til borger, bekræftede forvaltningen i et tilfælde sagsforløbet. I 3 situationer besvaredes og forklarede sagsforløbet.

8 Kultur, Borgere og Planlægning

Borgerrådgiveren har i 2018 registreret 8 henvendelser i regi af Kultur, Borgere og Plan. I 2017 registreredes 14 henvendelser på området. Alle 8 henvendelser vedrører Borgerservice.

5 af henvendelserne er afsluttet med en samtale hos borgerrådgiveren. De sidste tre tilfælde er registreret som dialogsager, hvor Borgerrådgiveren har taget en direkte kontakt til Borgerservice for en hurtig afklaring af borgernes forespørgsel. Borgerne har her haft konkrete spørgsmål til sagsbehandlingen – eksempelvis registrering af værgemål.

9 Byråds- og Direktionssekretariatet

Der har i 2018 været i alt 3 henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørende Byråds- og Direktionssekretariatet mod 2 henvendelser i 2017.

Den ene henvendelse blev besvaret af Borgerrådgiveren, mens sekretariatet blev inddraget i de to andre henvendelser. De to tilfælde vedrørte en manglende afgørelse på ansøgning om aktindsigt samt en klage over personalets optræden. Borgerrådgiveren gik i det første tilfælde i dialog med sekretariatet i forbindelse med meddelelsen af en adgangsbegrænsning, som borgeren ikke var orienteret om.

Bilag 1 – Metodiske overvejelser

Borgerrådgiveren præsenterer læseren for mange tal i beretningen. Det er imidlertid vigtigt at holde sig for øje, hvilken type data, der reelt er tale om, når man - med henblik på at forbedre sagsbehandlingen - skal forsøge at udnytte den viden, der ligger i disse data.

Læseren skal for det første være opmærksom på, at de registrerede henvendelser *ikke* udgør en repræsentativ stikprøve-undersøgelse. Beretningens mange tal kan derfor ikke anvendes til at sige noget om, hvordan sagsbehandlingen generelt er i Skanderborg Kommune.

Beretningen kan derimod bruges til at give et billede af, hvordan *nogle* borgere har oplevet sagsbehandlingen i Skanderborg Kommune – hvilket der kan ligge megen værdifuld viden i.

Antallet af henvendelser er endvidere delvist betinget af en række udefra kommende faktorer, der ikke direkte har med sagsbehandlingen i kommunen at gøre. Det kan eksempelvis være forhold som udbredelsen af kendskabet til Borgerrådgivningen, mediernes interesse for et givent emne, omfanget af en klagers sociale netværk eller aktuelle debatter og fortællinger på de sociale medier.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren kan betragtes som en indikator – frem for statistisk håndfaste beviser for, hvordan det står til med sagsbehandlingen i Skanderborg Kommune. En indikator, som selvfølgelig kan være stærk eller svag afhængigt af antallet af henvendelser, der handler om samme problemstillinger.

I det lys kan én henvendelse give anledning til overvejelser om - eller gennemførelse af - justeringer i procedurer og sagsbehandlingsskridt hos både sagsbehandler og på afdelingsniveau. Omvendt vil 10 henvendelser om det samme ikke nødvendigvis tale for, at man tilpasser sagsbehandlingen herefter.

Ved fortolkning af statistikken er det endvidere vigtigt at være opmærksom på, at nogle områder har en højere grad af

Henvendelser til Borgerrådgiveren fortæller os noget om, hvor en sag er gået skævt eller hvor en sagsbehandling har givet anledning til frustration hos borgeren. I sager, hvor der ikke er begået egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, kan en henvendelse stadig lære os noget om sagsbehandlingen – set fra et borgerperspektiv

Det er med andre ord i højere grad indholdet i henvendelserne, der er interessante – end antallet af henvendelser – når sigtet er en forbedring af sagsbehandlingen.

Såvel Borgerrådgiverens beretning, som den løbende kontakt mellem Borgerrådgiveren og forvaltningen, er efter vores opfattelse en anledning til at se sagsbehandlingen efter i sømmene.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at de enkelte afdelinger – gerne i samråd med Borgerrådgiveren – drøfter, om borgeres henvendelser til Borgerrådgiveren bør give anledning til ændring af sagsgange, procedurer m.m.

borgerkontakt end andre, hvor der i stedet er tale om en mere stabsrettet funktion. Herudover er det af væsentlig betydning, om et område varetager opgaver med et myndighedspræg overfor borgerne, eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver.

Opgaver med et stærkt myndighedspræg er i denne sammenhæng for eksempel afgørelser, der vedrører borgerens forsørgelsesgrundlag, hjælpebehov, familieforhold eller andre sociale forhold. Opgaver med et mindre indgribende myndighedspræg er i denne sammenhæng for eksempel afgørelser ved byggesagsbehandling. Serviceorienterede opgaver er eksempelvis i relation til pas og kørekort.

Bilag 2 - Registrering af henvendelser

En henvendelse kan vedrøre flere forskellige forhold. Henvendelserne registreres i forhold til den afdeling, som henvendelsen vedrører. Henvender borgeren sig om flere forhold, der vedrører flere afdelinger, registreres der én henvendelse per afdeling.

Hvis en borger henvender sig flere gange om samme emne i samme sag, så registreres henvendelsen kun én gang. Hvis samme borger henvender sig om et nyt emne vedrørende samme afdeling som tidligere, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse. Hvis en borger, som har henvendt sig tidligere om en anden sag, henvender sig igen, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse. Langt de fleste henvendelser er dog fra borgere, som kun har henvendt sig én gang til Borgerrådgiveren.

Afhængig af sagens kompleksitet og borgerens behov for hjælp kan det i nogle tilfælde være nødvendigt at have flere møder eller samtaler med en borger for at udrede sagen eller få klargjort, hvad borgeren behøver hjælp til.

Antallet af henvendelser er således ikke en oversigt over, hvor mange henvendelser, der har været til Borgerrådgiveren i alt, ligesom opgørelsen ikke indikerer noget om, hvor mange ressourcer, som er anvendt på den enkelte henvendelse.

Borgerrådgiveren i Skanderborg Kommune er løbende i dialog med landets øvrige borgerrådgivere omkring udvikling af et godt registreringsredskab over borgerhenvendelser, og der er bred enighed om, at denne model har en begrænset anvendelsesmulighed i forhold til at give et fuldstændigt og detaljeret billede af henvendelserne. Der er dog enighed om, at denne registreringsmodel ind til videre er vores bedste metode til at danne en form for overblik, hvis der skal tages hensyn til de ressourcer, som skal bruges på registreringen.

Bilag 3 – Procedurer ved henvendelser

Borgerrådgiveren anvender dialogprincippet for behandlingen af henvendelser, hvilket betyder at konflikter mellem borgeren og forvaltningen søges løst mellem parterne, før Borgerrådgiveren eventuelt laver en nærmere undersøgelse af en klage. Derfor videreformidles borgerens klage til forvaltningen, så forvaltningen får mulighed for selv at svare borgeren.

Når forvaltningen har haft mulighed for at forholde sig til borgerens klage, kan Borgerrådgiveren vælge at foretage en nærmere undersøgelse af sagen med henblik på at vurdere, om der er forhold i sagen, som giver anledning til at udtale kritik eller komme med anbefalinger.

Borgerrådgiveren kan udtale kritik, når sagsbehandlingen ikke overholder gældende lovgivning, god forvaltningsskik eller kommunens vedtagne retningslinjer er mangelfulde eller ikke er foretaget efter god forvaltningsskik. Derudover har Borgerrådgiveren mulighed for at komme med anbefalinger eller opfordringer til forvaltningen, når det kan medvirke til at forbedre sagsbehandlingen.

Forvaltningen er ikke bundet af Borgerrådgiverens udtalelse, men hvis en forvaltning ikke ønsker at følge en anbefaling, skal det oplyses til Borgerrådgiveren.

Som beskrevet i beretningen for 2014 anvender Borgerrådgiveren et udvidet dialogprincip i de tilfælde, hvor en borger henvender sig med et akut problem, som Borgerrådgiveren vurderer hurtigt kan løses ved, at Borgerrådgiveren tager kontakt til den pågældende afdeling eller sagsbehandler per telefon eller mail for at få dem til at hjælpe med at løse problemet, uden at der formuleres en skriftlig klage.

Bilag 4 - Borgerrådgiverens virksomhed

Det er Borgerrådgiverens mål at medvirke til at forbedre sagsbehandlingen, løse eventuelle konflikter, forbedre arbejdsgangene og øge borgeres tilfredshed med sagsbehandlingen i Skanderborg Kommune. I den forbindelse deltager Borgerrådgiveren gerne i møder i Direktionen, hos den enkelte direktør, fagchef og afdeling. Herudover vil Borgerrådgiveren henvende sig til forvaltningen omkring konkrete klager, der efter Borgerrådgiverens vurdering giver anledning til en nærmere dialog eller ved observation af tendenser i klagetemaer i en konkret afdeling.

Formålet er at skabe dialog omkring muligheder for samarbejde mellem Borgerrådgiveren og administrationen, at fjerne usikkerhed hos kommunens ansatte i relation til Borgerrådgivernes funktion og indhold og ikke mindst, at kommunens medarbejdere henviser borgere til at kontakte Borgerrådgiveren, når det vurderes, at borgeren kan have nytte af / behov for at tale med en uvildig rådgiver, som er uafhængig af administrationen.

Dialogen med kommunens direktion og enkelte direktørområder er meget væsentlig i forhold til samarbejdet mellem forvaltning og borgerrådgiver og Borgerrådgivningens synlighed og funktion i organisationen. Det er Borgerrådgiverens oplevelse, at der har været en særdeles god og konstruktiv dialog med alle afdelinger, som der har været kontakt til.

Som det fremgår på kommunens hjemmeside, så træffes Borgerrådgiveren på Kulturhuset i Skanderborg Kommune onsdag, torsdag og fredag. I tilfælde af at Borgerrådgiveren har heldagsmødeaktiviteter andets steds, sendes der en besked til Kulturhuset om, at Borgerrådgiveren ikke kan træffes den pågældende dag.

Borgere opfordres på hjemmesiden og i informationsmaterialet til at lave en forudgående aftale om et møde, da Borgerrådgiverens opgavevaretagelse foregår flere steder rundt i kommunen ved møder og undervisning og derfor ikke nødvendigvis kan træffes på alle tidspunkter i åbningstiden.

Borgerrådgiverfunktionen varetages af:

Borgerrådgiver Jesper Cortes – Mobil: 24 44 49 21 og e-mail: jesper.cortes@skanderborg.dk

Borgerrådgiver Nicolai Abildgaard – Mobil: 40 12 37 41 og e-mail: nicolai.abildgaard@skanderborg.dk

Borgerrådgiver Karin Lambert – Mobil 30 56 77 51 og e-mail: karin.lambert@skanderborg.dk

For en detaljeret gennemgang af Borgerrådgiverens opgaver og kompetencer henvises til Borgerrådgiverens vedtægter, der er vedlagt som bilag.

Bilag 5 – Vedtægter for Borgerrådgiveren i Skanderborg Kommune

Kapitel 1

Generelle bestemmelser.

Borgerrådgiverens overordnede funktion.

§1 Skanderborg Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Skanderborg Byråd. Borgerrådgiverfunktionen er dermed uafhængig af Byrådets stående udvalg og af administrationen. Borgerrådgiverfunktionen ledes af Borgerrådgiveren, jfr. lov om kommunernes styrelse §65e.

§2 Borgerrådgiverfunktionen varetager nærmere af Skanderborg Byråd fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning. Borgerrådgiverfunktionens opgaver, kompetence og bemyndigelse er fastsat med denne vedtægt.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen

§3 Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at styrke dialogen mellem borgerne og Skanderborg Kommune samt at tilbyde uafhængig rådgivning og vejledning af borgere i Skanderborg Kommune, som oplever en konkret usikkerhed eller tvivl om, at deres henvendelse til kommunen er blevet behandlet korrekt.

Stk. 2 Borgerrådgiverfunktionen kan i de tilfælde, som er nævnt i §3, stk. 1 vejlede borgerne om eventuelle klagemuligheder.

Stk. 3 Borgerrådgiveren skal sikre, at borgernes henvendelser og klager bruges konstruktivt til forbedringer af Skanderborg Kommunes sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiveren skal derfor rapportere til Byrådet om oplevede problemer i forhold til administrationens varetagelse af opgaverne i overensstemmelse med lovgivningen, god forvaltningsskik og de af Byrådet fastsatte retningslinjer.

Borgerrådgiverens forhold til Skanderborg Byråd.

§4 Skanderborg Byråd ansætter og afskediger Borgerrådgiveren.

Stk. 2 Borgerrådgiverfunktionen kan etableres i samarbejde med andre kommuner. I disse tilfælde godkender Skanderborg Byråd samarbejdsaftale om organisering og drift af en fælles borgerrådgiverfunktion.

§5 Borgerrådgiveren og borgerrådgiverfunktionen er uafhængig af Byrådets stående udvalg, Borgmesteren og administrationen.

Stk. 2 Borgerrådgiveren refererer til Skanderborg Byråd, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af Byrådet. Skanderborg Byråd kan dog pålægge Borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af konkrete sagsområder.

§6 Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Skanderborg Byråd, hvor Borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder for eventuelle konstateringer af overordnede forhold i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv., som ikke findes at være tilfredsstillende. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til Skanderborg Byråd eller administrationen.

Stk. 2 Behandlingen af Borgerrådgiverens beretning mv. i Skanderborg Byråd forberedes af Skanderborg Byråds Økonomiudvalg.

Stk. 3 Direktionen orienteres om Borgerrådgiverens årlige beretning.

Stk. 4 Borgerrådgiverens årlige beretning til Byrådet offentliggøres.

Kapitel 2

Borgerrådgiverens kompetence og opgaver.

Borgerrådgiverens kompetence.

§7 Borgerrådgiverens virksomhed omfatter de opgaveområder, der henhører under Økonomiudvalget, borgmesteren, direktionen samt aftale- og kontraktholdere.

Stk. 2 Skanderborg Byråds stående udvalg har ikke del i den umiddelbare forvaltning, og borgerrådgiverfunktionens virksomhed omfatter derfor ikke de stående udvalg.

Stk. 3 Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle henvendelser mv. om

1. sagsbehandling
2. personalets adfærd
3. udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed)
4. diskrimination

Stk. 4 Borgerrådgiveren kan ikke behandle henvendelser mv. om

1. det politisk vedtagne serviceniveau
2. kommunens personale- og ansættelsesforhold
3. sager, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer
4. sager, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketinget Ombudsmand eller domstolene
5. forhold, som Skanderborg Byråd eller Økonomiudvalget har behandlet og taget stilling til

Borgerrådgiverens opgaver.

§8 Borgerrådgiverfunktionens faste opgave består i at bistå borgere, der retter henvendelse til Skanderborg Kommune – herunder borgere, der oplever konkret usikkerhed eller tvivl om, at deres henvendelse er blevet behandlet korrekt. Opgaven udføres ved

- a) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Skanderborg Kommune
- b) at behandle henvendelser, der har karakter af en klage over sagsforløb o.lign. ved Skanderborg Kommune
- c) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Skanderborg Kommune
- d) at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem borgeren og kommunen

Henvendelser til Borgerrådgiverfunktionen.

§9 Henvendelser til Borgerrådgiveren – herunder henvendelser, der har karakter af en klage – kan indgives af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i sagen.

Stk. 2 Henvendelser til Borgerrådgiveren – herunder henvendelser, der har karakter af en klage – om forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

§10 Borgerrådgiveren afgør selv, om en henvendelse giver grundlag for en undersøgelse, og hvilke dele af henvendelsen, som undersøgelsen skal omfatte.

§11 Henvendelse vedrørende et konkret sagsforhold skal indgives senest 1 år efter, at sagen er afgjort / forholdet er begået.

Stk 2 Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af fristen for henvendelse om en sag, hvis

1. henvendelsen har fortsat fornøden retlig interesse for borgere,
2. det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt

3. en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlige regler og principper.

Stk. 3 Hvor de i stk. 2 nævnte hensyn ikke samlet er opfyldt, kan Borgerrådgiveren i ganske særlige tilfælde i stedet lægge vægt på, om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at henvendelsen behandles.

Iværksættelse af generelle undersøgelser.

§12 Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde og efter godkendelse i Byrådet gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte konkrete opgaveområder.

Stk. 2 De generelle undersøgelser kan omfatte alle aftale- og kontraktstyrede enheder i Skanderborg Kommune.

Kapitel 3

Sagens oplysning.

Sagens oplysning

§13 Administrationen er forpligtet til at meddele Borgerrådgiverfunktionen de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som Borgerrådgiverfunktionen anmoder om.

Stk. 2 Borgerrådgiverfunktionen kan afkræve administrationen skriftlige udtalelser. Administrationen kan konkret beslutte, hvilken administrativ enhed, der besvarer Borgerrådgiverfunktionens henvendelse.

Stk. 3 Borgerrådgiverfunktionen har – efter aftale med den relevante administrative ledelse – adgang til at undersøge konkrete forhold på ethvert tjenestested i Skanderborg Kommune.

Frist for svar til Borgerrådgiverfunktionen

§14 Administrationen skal svare Borgerrådgiverfunktionens henvendelser inden tre uger, medmindre Borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

Stk. 2 Hvis administrationen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal administrationen orientere Borgerrådgiveren om dette samt om baggrunden herfor og oplyse, hvornår administrationen forventer at kunne svare.

Medvirken til forbedringer

§15 Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene i forbindelse med borgernes henvendelser til Skanderborg Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til administrationen og medarbejderne i kommunen. Det kan bl.a. ske ved

1. at Borgerrådgiveren sikrer tilbagemeldinger til kommunen om sine overordnede konstateringer jævnfør §6
2. at Borgerrådgiveren – i samarbejde med kommunens juridiske afdeling – tilbyder undervisning og vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling, forvaltningsret mv.
3. at Borgerrådgiverfunktionen yder bistand i forbindelse med konkrete udviklingsprojekter med sigte på forbedring af Skanderborg Kommunes sagsbehandling og betjening af borgerne.

§16 Borgerrådgiveren kan løbende føre dialog med administrationen om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv, og skal løbende orientere administrationen om sine overordnede konstateringer.

Kapitel 4

Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

§17 Ved henvendelse fra borgere om konkrete sager skal Borgerrådgiveren bedømme, om Skanderborg Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

§18 Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med opfordringer, afgive anbefalinger og henstillinger eller udtale en egentlig kritik.

Stk. 2 Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for administrationen, men administrationen skal meddele Borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktionen eller Skanderborg Byråd om forholdet.

Stk. 3 Såfremt Borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning udtales en egentlig kritik. Her skal Borgerrådgiveren orientere administrationen og give meddelelse om sagen til Skanderborg Byråd.

Principperne om udtømt dialog og inddragelse

§19 Uoverensstemmelser mellem borger og administration skal søges løst mellem disse, inden Borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

Stk. 2 Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv. før den respektive aftale- eller kontraktstyrede enhed har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 3 Hvis en henvendelse/klage ikke giver Borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling mv., kan sagen afsluttes, uden at Borgerrådgiveren forinden forelægger henvendelsen til udtalelse for den respektive aftale- eller kontraktstyrede enhed.

Kapitel 5

Personale, organisation, tavshedspligt mv

§20 Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale.

Stk. 2 Organisering – herunder personalepolitiske spørgsmål – reguleres via konkret samarbejdsaftale herom med Randers og Norddjurs Kommuner. Samarbejdsaftalen godkendes af Byrådet.

§21 Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som Borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Det samme gælder Borgerrådgiverfunktionens øvrige personale.

Kapitel 6

Offentlighed

§22 Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

Kapitel 7

Ikrafttræden

§23 Denne vedtægt træder i kraft den dd.dd.2011