



Sorø Kommune

Borgerrådgiver, KMD SAG
J.nr. 340-2016-32622

Årsberetning for Borgerrådgiveren 2016

Udarbejdet af Borgerrådgiver
Susanne Wærling



Indhold

Indhold	2
Indledning	3
2. Statistik over henvendelser til borgerrådgiveren	4
2.1 Opmærksomhedspunkter ved læsning af statistik	4
2.2 Antal borgerkontakter	4
3. Undervisning	5
3.1 Undervisning gennemført i 2016:	5
4. Generelle Problemstillinger	6
4.1 Generelle problemer i kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne	7
4.1.1 Sagsbehandlingstid, manglende svar, manglende opfølgning	7
4.1.2 Grundlæggende retssikkerhedsgarantier – reglerne om medvirken, partshøring, begrundelse og vejledning	9
4.1.3 Betjening af borgerne, særligt om kontakten til sagsbehandlere	17
4.1.4 Håndtering af fejl og beklagelser over for borgeren	18
5. Overordnede konklusioner vedrørende beretningsåret 2016	19
5.1 Behov for fokus på god sagsbehandling og retssikkerhed	19
5.2 Opsummering af konkrete problemstillinger i beretningsåret 2016	20
6. Borgerrådgiverens fokus og anbefalinger for 2017	22
Bilag I: Borgerrådgiverens rammer og virksomhed	23
I Grundlaget for Borgerrådgiveren	23
II Formålet med borgerrådgiveren	24
III Bemanding, fysiske rammer og åbningstider	24
V Dialog med centrene og rapportering til direktion og byråd	25
VI Sagsbehandling hos borgerrådgiveren	25
VII Kendskab til funktionen	27
VIII Netværk af borgerrådgivere og kurser/efteruddannelse	27
IX Årsberetning	27

Indledning

Borgerrådgiverens beretning 2016 indeholder en beskrivelse af borgerrådgiverens virksomhed i beretningsperioden 1. januar til 31. december 2016. I beretningen redegøres der for, hvorledes Borgerrådgiveren indgår i dialog med forvaltningen og gennemfører borgervejledning og klagesagsbehandling.

Beretningen indeholder desuden en redegørelse for borgerrådgiverens vigtigste konstateringer på baggrund af arbejdet med borgernes henvendelser. I beretningen redegøres der endvidere for, at flere af de problemstillinger der blev omtalt i beretningen for 2015 fortsat er aktuelle i større eller mindre grad, hvorfor et fortsat fokus på disse anbefales.

Der er således brug for et vedvarende fokus på borgerbetjeningen og sagsbehandlingen, herunder ved at ledelsen engagerer sig i dette. Og der er brug for at give plads til og understøtte den ordentlighed, som trives sammen med fagligheden og giver mulighed for at give den bedst oplevede borgerservice og den bedst mulige sagsbehandling.

Borgerrådgiverens tilsyn har til formål at udpege mulige brud på lovgivningen og andre forhold, som påvirker den oplevede borgerservice negativt, og at hente den størst mulige læring ud af borgernes tilbagemeldinger. Læringen skal gøre kommunen bedre til at opdage og rette fejl og uhensigtsmæssige arbejdsgange og til at inddrage den viden, vi får, fra borgerne om deres forventninger og oplevelser af kommunens service. Borgerrådgiveren er på den måde med til at sikre, at kommunen får en kvalificeret viden om, hvor der er behov for forbedringer.

Borgerrådgiverens bedømmelsesgrundlag er skreven ret (love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltningsskik og overordnede medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Sorø Kommunes værdigrundlag og øvrige vedtagne politikker.

Langt størstedelen af den service, kommunen leverer, er helt, som den skal være, og det har kommunens mange dygtige og engagerede medarbejdere en stor del af æren for.

Men kommunens centre og hver enkelt af kommunens medarbejdere har et ansvar for at overholde love, retningslinjer og politikker, og det er således centrene der bærer et ansvar for den service, kommunen yder til borgerne.

Faglig stolthed og åbenhed for at erkende fejl og rette op, når noget er gået galt, er vigtige forudsætninger for at lære af borgernes tilbagemeldinger.

Borgerrådgiveren kan give anvisninger og synliggøre problemer, men evnen og viljen til at rette op og skabe forbedringer skal komme fra centrene selv. Hvis det lykkes, vil borgerne opleve et serviceløft, og vi vil kunne gøre tingene mere korrekt og effektivt.

Susanne Wærling Kirchler
Borgerrådgiver

2. Statistik over henvendelser til borgerrådgiveren

2.1 Opmærksomhedspunkter ved læsning af statistik

Talmaterialet er forbedret siden beretningen for 2015, men man skal fortsat være varsom med at drage alt for håndfaste konklusioner. Det er således relevant at perspektivere antallet af klager og henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til de mange afgørelser, der træffes årligt i kommunen.

For det er naturligvis sådan, at de konkrete klagesager, som borgerrådgiveren involveres i, kun udgør en lille delmængde af det samlede antal klager som modtages, behandles og besvares af kommunen. Borgerrådgiverens afrapporteringer er således "toppen af isbjerget" og giver som sådan ikke et fuldstændigt indblik i kommunens håndtering af henvendelser og sagsbehandling.

Dermed også sagt, at det ikke nødvendigvis er et fuldt retvisende billede, hvis der i en given afrapporteringsperiode konstateres flere, færre eller slet ingen klager indenfor en afdelings område. Og så er der pr. definition store indbyrdes forskelle mellem kommunens forskellige centre. Der er således markante variationer, når det gælder opgavefordelingen, idet nogle centre har væsentlig mere udadvendt kontakt med borgere og brugere end andre.

Endvidere er der stor forskel på, om centrenes relation til borgerne har myndighedspræg eller ej. Det vil sige, om relationen er kendetegnet ved omfattende afgørelsesvirksomhed og dertil hørende sagsbehandling – eller om der i stedet er tale om mere servicebetonede opgaver.

Borgerrådgiveren har fra januar 2016 anvendt den samme tabel til indberetning som anvendes af flertallet af de øvrige borgerrådgivere. Samtidig har borgerrådgiveren gennem første halvår af 2016 deltaget i den arbejdsgruppe, som har forsøgt at gøre redskabet endnu mere "fintmasket" end hidtil. Dette for, at der allerede fra 2017 vil foreligge mere sammenlignelige statistikker mellem kommunerne, uagtet at netværket af borgerrådgivere er opmærksom på, at der kan foreligge store forskelle inden for de kommunale organisationer.

2.2 Antal borgerkontakter

Kerneområdet for borgerrådgiverens virke er først og fremmest klager over formelle forhold, dvs. typisk utilfredshed med kommunens sagsbehandling og betjening.

Borgerrådgiveren har i perioden, som årsberetningen for 2016 omhandler, modtaget i alt 328 borgerhenvendelser. Dette svarer meget godt overens med forventningen, jfr. borgerrådgiverens status for 1. halvår, hvor der blev modtaget 154 henvendelser.

Af de 328 henvendelser er alene 49 rubriceret som klagesager og 53 som andre henvendelser, som har medført fremsendelse af sag til besvarelse hos kommunens centre. De øvrige 226 er rubriceret som henvendelser, som borgerrådgiveren enten selv har kunnet besvare, eller som er besvaret efter uformel henvendelse til relevante medarbejdere/centre.

Borgerrådgiverens første indsats er således et forsøg på at finde en hurtig løsning på borgerens klage og på at genskabe dialog og tillid for at øge kvaliteten i den fremadrettede kontakt med borgeren og i behandlingen af sagen.

De behandlede klager og andre henvendelser er fordelt således:

Arbejdsmarked: 21 klager og 15 andre henvendelser
Borgerservice: 15 klager og 18 andre henvendelser
Social- og Sundhed: 8 klager og 7 andre henvendelser
Børn og Familier: 5 klager og 7 andre henvendelser
Teknik, Miljø og Drift: 4 andre henvendelser
Økonomi og Personale: 2 andre henvendelser

Derudover har der været forespørgsler af mere generel og privatretlig karakter, vedrørende f.eks. problemer med private udlejere, Socialtilsyn Øst, Udbetaling Danmark m.v. Her forsøger borgerrådgiveren også at vejlede og hjælpe borgeren, så vidt det er muligt inden for borgerrådgiverens rammer.

Endelig, så modtog borgerrådgiveren i sommeren 2016 en del henvendelser fra borgere, som havde modtaget underretning om, at deres situation ville ændre sig grundet indførelse af kontanthjælpsloft, 225-timers-reglen, integrationsydelse m.v. Borgerrådgiveren afviste som udgangspunkt disse henvendelser, idet disse ikke var rettet imod konkret sagsbehandling udført af Sorø Kommune, men derimod var et resultat af ny lovgivning.

Som anført i halvårsstatus forelagt Byrådet i august 2016, så forsøger borgerrådgiveren i så udstrakt grad som muligt at løse problemerne mellem borger og administration gennem dialog, således at borgerrådgiveren f.eks. deltager i møder mellem parterne eller hjælper borgeren med at formidle kritikpunkterne over for administrationen. Denne fremgangsmåde er valgt for at gøre kommunikationen mindre bureaukratisk og i respekt for, at borgeren oftest ønsker en hurtig tilbagemelding og afklaring.

Denne fremgangsmåde giver også fagcentret mulighed for at se på sagen ud fra borgerens perspektiv – med tilknyttede bemærkninger fra borgerrådgiveren – og eventuelt revurdere sagsbehandlingen.

Gennem 2016 har borgerrådgiveren endvidere haft den positive oplevelse, at fremgangsmåden har medført, at et øget antal sagsbehandlere og administrative medarbejdere er blevet opmærksomme på muligheden for at drøfte en sag uformelt med borgerrådgiveren – inden en eventuel afgørelse træffes.

Borgerrådgiveren har i 2016 således bestræbt sig på, alene at gribe ind ved skriftlig sagsbehandling, hvis samarbejdet svigter, og der ikke kan findes mindelige løsninger, som borgerne kan leve med. Når der gribes til dette redskab, er det altså på baggrund af et forløb, hvor kommunen har haft mulighed for at rette op, men ikke har kunnet eller villet. I disse tilfælde er opgaven at sikre, at borgernes rimelige forventninger bliver indfriet, og at deres rettigheder i henhold til lovgivningen overholdes.

3. Undervisning

3.1 Undervisning gennemført i 2016:

Borgerrådgiveren tilrettelægger efter aftale individuelt tilpassede kurser m.v. for kommunens medarbejdere. Det følger således af borgerrådgiverens vedtægter (§16), at dette kan være en del af borgerrådgiverens virksomhed. Det er for borgerrådgiveren også en mulighed for at opnå større kendskab til dagligdagen i de forskellige fagcentre – lige som det for de administrative medarbejdere er en mulighed for at opnå større kendskab til borgerrådgiverfunktionen.

På baggrund af de fokusområder, som borgerrådgiveren udpegede i beretningen for 2015, blev det i samarbejde med chefgruppen vedtaget, at der igennem 2016 skulle gennemføres work shops af 4 timers varighed med fokus på følgende emner:

- Forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler, herunder partshøring, aktindsigt, vejledningspligt, begrundelseskravet m.v.
- God forvaltningsskik
- God borgerbetjening, herunder svartider og overholdelse af frister m.v.

Tilbagemeldingerne har gennemgående været af positiv karakter, hvor medarbejderne gennem evalueringerne anerkender behovet for kompetenceudvikling og efteruddannelse. Samtidig giver disse kurser medarbejderne god mulighed for at diskutere egen praksis og øge kendskabet til borgerrådgiveren og dennes rolle. Borgerrådgiveren anbefaler således, at lignende kurser gennemføres i 2017.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at det fremadrettet vil være en fordel med flere korterevarende undervisningsforløb, da der bør være et vedvarende fokus på god sagsbehandling. For at alle skal få mest muligt udbytte bør fremtidige kurser dog planlægges i et tættere samarbejde med relevante ledere, således at det sikres at indholdet i højere grad er målrettet de deltagende medarbejdere.

Dette svarer også til ønskerne fra medarbejderne i evalueringsskemaerne, hvor der blandt andet efterspørges:

- korte kurser, max 3. timer af hensyn til koncentrationen
- kurserne må gerne gå på tværs af organisationen (videndeling)
- større involvering af medarbejderne i selve undervisningen (f.eks. cases fra eget fagområde)

Borgerrådgiveren vurderer, at det kan være af stor nytte for medarbejderne og til glæde for borgerne, at administrationen i endnu højere grad formår at drage læring af de erfaringer som henvendelser fra borgerrådgiveren giver anledning til og som formidles gennem undervisningen. En klar viden om "hvor skoen trykker", kan dermed være med til at skabe varige forbedringer i betjeningen af borgerne.

4. Generelle Problemstillinger

I dette kapitel belyses de generelle problemstillinger i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som borgerrådgiveren i denne beretning har fundet anledning til at fremhæve. Problemstillingerne dokumenteres ved beskrivelse af konkrete sager i beretningsperioden og tager endvidere udgangspunkt i almindelige iagttagelser baseret på indblikket i sagerne og den løbende dialog med borgerne og kommunens centre.

Herudover berøres nogle af de problemstillinger, som borgerrådgiveren i øvrigt er blevet opmærksom på i forbindelse med sin virksomhed.

Borgerrådgiverens konklusioner samt forslag og anbefalinger til kommunens centre er beskrevet i kapitel 5.

4.1 Generelle problemer i kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne

4.1.1 Sagsbehandlingstid, manglende svar, manglende opfølgning

Problemstilling

Det følger af princippet om god forvaltningsskik, at kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud. Dette princip gælder for alle dele af den offentlige forvaltning. Forvaltningen bør underrette den, der er part i sagen, og så vidt muligt oplyse om, hvornår forvaltningen regner med, at afgørelsen kan foreligge.

I vurderingen af, om sagsbehandlingstiden er rimelig, indgår blandt andet en vurdering af sagstypen og de konkrete omstændigheder i sagen, herunder omfanget af de undersøgelser, som forvaltningen skal foretage, partens behov for at der træffes en hurtig afgørelse, den sædvanlige sagsbehandlingstid på området, samt om der er sket løbende ekspeditioner i sagen, i modsætning til tilfælde, hvor sagen har ligget uberørt i længere perioder.

Det spiller også en rolle, om forvaltningen løbende har orienteret parten om, at sagen trækker ud. Forvaltningerne skal således i alle sager være opmærksom på, om sagsbehandlingen går ud over det lovede.

På det sociale område følger det af retssikkerhedsloven, at kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken. Det følger af samme lovs § 3, stk. 2, at kommunen fastsætter en frist for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse.

På det sociale område følger det udtrykkeligt af retssikkerhedslovens 3, stk. 2, at borgeren ved fristoverskridelse skal have skriftligt besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Disse frister er politisk vedtaget af Byrådet og er offentliggjort på kommunens hjemmeside. Borgerrådgiveren kunne i løbet af de afholdte undervisningsforløb dog konstatere, at størstedelen af medarbejderne ikke var bekendt med dette.

Klager over lang sagsbehandlingstid og manglende svar er et af de forhold der hyppigst klages over til borgerrådgiveren. I forbindelse hermed klager en del borgere over, at de ikke modtager underretning, når sagerne trækker ud. Borgerrådgiverens gennemgang af sager i øvrigt tyder på, at der sjældent gives en sådan underretning.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med borgeres henvendelser generelt erfaret, at en klage over sagsbehandlingstiden ofte ledsages af frustration fra borgerens side, om at det er svært at komme i personlig eller telefonisk kontakt med den relevante sagsbehandler.

Konkrete eksempler:

- *En borger henvendte sig til borgerrådgiveren den 28. januar 2016, idet han fandt at forløbet i hans sag havde været alt for langstrakt. Borgeren var den 27. juli 2015 efter en længere sygeperiode blevet indstillet til et ressourceforløb af 12 måneders varighed, men der var endnu ikke igangsat nogen form for aktivitet efter de første 6 måneder. Dette selv om borgerens faglige organisation også var gået ind i sagen og havde skrevet til kommunen den 10. oktober 2015. Et møde havde været afholdt den 13. november 2015, hvor der var indgået aftale om, at der nu skulle handles på sagen. Siden da var intet sket og borger havde en oplevelse af, at der alene blev handlet på sagen, når han eller hans faglige organisation henvendte sig gentagne gange. Borgeren modtog efter borgerrådgiverens henvendelse en beklagelse over forløbet fra Jobcentret.
"Sorø Jobcenter vil med denne henvendelse gerne have lov at beklage, at du har været udsat for en lidt langsommelig sagsbehandling i din sag om en ressourceforløbsplan. Det har vi selvfølgelig italesat hos sagsbehandleren, som værende u hensigtsmæssigt".
Borgerrådgiveren fandt anledning til at kritisere den lange sagsbehandlingstid, men foretog sig intet yderligere i sagen, idet borgeren og den faglige organisation ønskede at gå videre til Ankestyrelsen, for så vidt angik forløbet omkring ressourceforløbet.*
- *En borger henvendte sig til borgerrådgiveren den 3. februar 2016, idet hun fandt at der var sket alt for lidt i hendes ressourceforløb. Borgeren blev bevilget et 12 måneders ressourceforløb 30. juni 2014 – men faktisk skete der intet i hele den 12 måneders periode, som forløbet dækkede. Først den 20. juli 2015 henvistes borgeren til en virksomhedskonsulent. Borgeren startede herefter i praktik (aftalt i perioden 29. september-31. december 2015), men måtte give op efter få dage, da der ikke var kendskab til hendes problemer (hjerneskode) og hun dermed fik opgaver hun ikke kunne klare. Borgeren fandt, at der havde manglet opfølgning fra kommunens side – både ift at informere virksomheden og ift at sagsbehandler fulgte op og hørte til hvordan det gik borgeren. Borgerrådgiveren sendte en anmodning til Jobcentret og bad centret forholde sig til det meget langstrakte forløb der havde været i borgerens sag. Her tænkte i særdeleshed på de lange perioder, hvor der intet skete i forhold til afklaring af borgerens situation. Borgerrådgiveren fandt det bl.a. utilfredsstillende, at der i de bevilgede 12 måneders ressourceforløb ikke sås at være foretaget noget fra Jobcentrets side. Jobcentret svarede borgerrådgiveren den 18. februar 2016:
"Jobcentret har sat sig inde i sagens forløb og kan konkludere, at sagsbehandlingen på ingen måder har været tilfredsstillende. Det beklager vi og tager dybt alvorligt. Jobcentret kan garantere for, at der nu er ledelsesmæssig fokus på denne sag. Vi har gennemgået sagen og den plan der nu er lagt for den videre indsats. Vi arbejder imod at sagen bliver forelagt for rehabiliteringsteamet snarest muligt".*
- *Dansk Blindesamfund henvendte sig til borgerrådgiveren den 26. januar 2016 på vegne af et af deres medlemmer, idet foreningen for borgeren havde sendt en ansøgning om forhøjelse af pension den 17. februar 2015. De hørte siden da intet fra kommunen, hverken så meget som et svar på hvad sagsbehandlingstiden ville være eller andet, på trods af gentagne henvendelser gennem 2015. Den 9. december 2015 skrev Dansk Blindesamfund – igen – til kommunen (med sikker post, som de telefonisk af Borgerservice har fået oplyst er modtaget). De havde stadig ikke hørt noget halvanden måned efter – ikke så meget som en bekræftelse på modtagelse. Ved telefonsamtale med Borgerservice blev det oplyst, at*

brevene var modtaget i kommunen og at det seneste var sendt til sagsbehandler XX. Dansk Blindesamfund skrev en direkte mail til XX, lige som de kontaktede borgerrådgiveren ved samme lejlighed. Borgerrådgiveren gik ind i sagen, idet der fandtes grundlag for at rykke for såvel sagsbehandling/afgørelse som en forklaring på de manglende svar og den meget lange sagsbehandlingstid. Borgeren, Dansk Blindesamfund samt borgerrådgiveren fik herefter en redegørelse, samt en beklagelse. Af redegørelsen fremgik det omkring sagsbehandlingen, at:

"Fra d. 17. februar 2015 og frem til d. 12. juni 2015, har sagen så at sige været landet mellem "to stole" - i dette tilfælde mellem to afdelinger i Sorø Kommune (Jobcentret og Social Service), hvor hver især ventede på oplysninger fra den anden. Dette til trods for, at der var lavet aftaler om, hvordan arbejdsgangen skulle være og denne blev endvidere revideret i foråret 2015. Hvorfor sagen ikke er blevet håndteret jf. de arbejdsgange der er aftalt, står lidt hen i det uvisse, men noget tyder igen på, at der igen er tale om misforståelser mellem de to afdelinger. Generelt må jeg desværre konkludere, at sagen har været helt igennem uacceptabelt håndteret og alt, hvad der kan gå skævt i et sagsbehandlingsforløb, er nærmest gået helt skævt. Det er gået ud over borgeren, hvilket må beklages dybt og undskyldes mange gange. Det har bestemt ikke været tilsigtet".

Borgeren og Dansk Blindesamfund stillede sig tilfreds med denne redegørelse, hvorfor borgerrådgiveren afsluttede sagen med en kritik af den lange sagsbehandlingstid, manglende underretning til borgeren herom og en henstilling til, at Jobcentret og Social Service sikrer sig, at de udarbejdede arbejdsgange bliver fulgt fremadrettet.

Borgerrådgiveren har, som det bl.a. ses af et par af de ovenfor indsatte eksempler, modtaget flere henvendelser omkring manglende opfølgning og langvarig sagsbehandling – navnlig i sygedagpengesager og ressourceforløbsager. Denne opfølgning er ellers lovpligtig, i henhold til regler i såvel sygedagpengeloven som aktivloven, hvilket skulle sikre borgerne at kommunen løbende følger op og inddrager borgeren i behandlingen af borgerens sag. Jobcentret har i flere sager udtalt, at det er beklageligt at der ikke har været foretaget tilstrækkelig opfølgning, hvilket borgerrådgiveren har erklæret sig enig i. Borgerrådgiveren er bekendt med, at disse sager ofte kan være komplekse og rumme mange problemstillinger, hvilket i sig selv medfører en vis sagsbehandlingstid. Imidlertid er det borgerrådgiverens oplevelse, at de berørte borgere som udgangspunkt er meget samarbejdsvillige og ønsker at få afklaret deres situation, hvorfor det er uheldigt og uhensigtsmæssigt, når det gentagne gange opleves, at sager ligger ganske stille i flere måneder ad gangen.

4.1.2 Grundlæggende retssikkerhedsgarantier – reglerne om medvirken, partshøring, begrundelse og vejledning

Problemstilling

En del af de almindelige regler om offentlige myndigheders sagsbehandling og borgernes retssikkerhedsgarantier i den forbindelse følger af forvaltningsloven. Disse regler har blandt andet til formål at sikre, at de afgørelser, der træffes, er lovlige og korrekte og at borgerne kan have tillid til beslutningsprocessen og den offentlige forvaltning. For sociale sager er reglerne suppleret af bestemmelser i retssikkerhedsloven. Borgerne skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af deres sager, hvilket på det sociale område fremgår af lov om retssikkerhed § 4.

Det fremgår også af bestemmelsen, at kommunen skal tilrettelægge sagsbehandlingen, så borgerne kan udnytte denne mulighed. I forarbejderne til bestemmelsen er blandt andet henvist til nøgleordene respekt, dialog og tillid - principper som går igen i kommunens værdigrundlag.

Det fremgår af forarbejderne til bestemmelsen, at forvaltningerne har pligt til at sikre et godt afgørelsesgrundlag. Det følger af almindelige forvaltningsretlige principper, at forvaltningen har pligt til at sørge for, at sagen bliver oplyst og behandlet på den måde, som er bedst for borgeren.

Et aspekt af medindflydelse drejer sig derfor blandt andet om, at forvaltningen skal klæde borgeren på til at benytte sig af sin ret til medindflydelse. Dette bør blandt andet ske ved, at forvaltningen af egen drift informerer om de almindelige muligheder for at få hjælp efter den sociale lovgivning, om hvordan borgeren kan få indflydelse på sagsgangen, om retten til aktindsigt og partshøring, om retten til at lade sig repræsentere eller medbringe bisidder, om ret til at få skriftlige begrundelser for afgørelser, oplysninger om klagemuligheder osv.

Principperne om medinddragelse fremgår af retssikkerhedslovens § 4, lige som det følger af principperne for god forvaltningsskik. Ligeledes indeholder forvaltningsloven bestemmelser, som helt konkret stiller krav til sagsbehandlingen ved at sikre borgeren indflydelse på sagen. Det drejer sig hovedsageligt om lovens bestemmelser om vejledning, partshøring og retten til at afgive udtalelse inden sagen afgøres.

Manglende overholdelse af forvaltningslovens bestemmelser kan medføre, at den truffene afgørelse er ugyldig. Borgerrådgiveren har i denne beretningsperiode i en række sager konstateret usikkerhed i retsanvendelsen, for så vidt angår de retssikkerhedsgarantier, som følger af forvaltningsloven.

Borgerrådgiverens erfaringer peger desuden på, at det er med til at skabe og fastholde usikkerhed hos borgerne, hvis borgerne ikke bliver informeret om de rettigheder, som de har efter de forvaltningsretlige regler. Samtidig forringer det borgernes mulighed for at medvirke i deres sager.

Vejledningspligten: Som myndighed har vi en generel pligt til at yde vejledning til borgerne. Vejledningen skal sikre, at borgerne har mulighed for at forstå deres rettigheder og pligter og kan gøre deres indflydelse gældende under sagens behandling. Korrekt og tilstrækkelig vejledning er også en del af en god borgerbetjening og er en fordel for både borgere og medarbejdere. Når vi vejleder korrekt, får borgerne en bedre oplevelse af kommunen, og vi kan undgå nogle af de dårlige og tidskrævende sagsforløb.

Hvornår skal vi vejlede?

Vejledningspligten er lovreguleret i forvaltningslovens § 7, stk. 1 og i særregler på nogle sagsområder.

På det sociale område gælder Retssikkerhedsloven § 5:

§ 5. Kommunalbestyrelsen (læs: Kommunen) skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til 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.

Konkrete eksempler:

- I en sag som borgerrådgiveren i forvejen var gået ind i for at hjælpe en borger, blev borgerrådgiveren ved gennemgang af sagens akter opmærksom på, at borgeren var berettiget til særlig støtte til høje boligudgifter efter aktivlovens § 34. Borgerens indkomst og udgifter – herunder relativt høje boligudgifter – var kendte af sagsbehandleren, idet disse oplysninger lå til grund for bevillingen af kontanthjælp. Sagsbehandleren burde af egen drift have oplyst borgeren om muligheden for at få denne støtte. På borgerrådgiverens foranledning blev ansøgning herom behandlet og kommunen måtte udbetale støtten med tilbagevirkende kraft.

Borgerrådgiveren har i 2016 haft 4 tilsvarende og ganske ensartede sager omkring manglende vejledning om muligheden for særlig støtte til høje boligudgifter efter § 34. Borgerne har i hver af sagerne henvendt sig i anden anledning og det er således tilfældigt, at borgerrådgiveren ved gennemgang af borgerens sag er blevet opmærksom på denne problemstilling.

- En borger havde den 1. juni 2016 sendt en ansøgning om overlevelseshjælp, idet hun erkendte at hun efter betaling af faste udgifter ikke havde midler til at klare sig gennem måneden. Den 17. juni rettede borgeren henvendelse til borgerrådgiveren, idet hun endnu ikke havde modtaget hverken kvittering eller svar på sin henvendelse.

Borgerrådgiveren henvendte sig til Borgerservice, som oplyste at sagen ikke var behandlet, idet der fra centrets side var en bevidst prioritering, grundet stort arbejdspress. Borgerrådgiveren udviste forståelse for nødvendigheden af at prioritere i perioder med spidsbelastning, men bad alligevel centret om at behandle sagen, af hensyn til den hastende natur.

Borgeren blev herefter partshørt og fremsendte et kontoudtog, som fremviste, at der siden betaling af udgifter alene havde stået 17 kroner på kontoen. Selvom partshøring *netop* gennemføres for at give det bedst mulige grundlag for at træffe en korrekt afgørelse, så valgte kommunen alligevel at lægge tidspunktet for ansøgningen (1.juni) til grund for afgørelsen – og da der på den dato fortsat stod ca. 3200kr på kontoen, blev ansøgning om overlevelseshjælp afvist med denne begrundelse.

Borgeren klagede den 20. juni over afgørelsen, med hjælp fra borgerrådgiveren, idet sidstnævnte fortsat ikke fandt det korrekt at "nedprioritere" en ansøgning om overlevelseshjælp – når udgangspunktet efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 1 er, at alle ansøgninger om hjælp skal behandles hurtigst muligt. Her gælder altså det socialretlige hurtighedsprincip, idet det er udtryk for, at myndighederne så hurtigt som muligt skal afklare, om en person har brug for hjælp og ligeledes snarest muligt skal finde frem til den sociale ydelse, der afhjælper den pågældendes problemer bedst muligt. Ydermere fandt borgerrådgiveren, at der burde tages udgangspunkt i de oplysninger, som borgeren havde indsendt på baggrund af partshøringen.

Den 1. juli (11 dage senere) skrev Borgerservice til borgeren og oplyste, at "Det er desværre ikke muligt at besvare din henvendelse inden for fristen på de 4 uger fra modtagelsen af din henvendelse."

Borgerrådgiveren henvendte sig herefter til den ansvarlige chef for at høre, om denne kunne bakke op omkring den foretagne sagsbehandling og sagsbehandlingstid, som borgerrådgiveren fandt at være i strid med retssikkerhedsloven og det socialretlige hurtighedsprincip. Lederen var enig i de foretagne sagsbehandlingsskridt og bakkede op omkring den foretagne prioritering, som var indført i forbindelse med ekstra stort arbejdspress pga nye regler på kontanthjælpsområdet. Borgerrådgiveren kunne i øvrigt konstatere, at borgeren aldrig var blevet vejledt om den særlige støtte til høje boligudgifter efter aktivlovens § 34, som borgeren sandsynligvis var berettiget til og som kunne have betydet en væsentlig og positiv forskel i borgerens økonomi.

- En borger henvendte sig til borgerrådgiveren 17. maj 2016, idet hun mente der var begået fejl i sagsbehandlingen af hendes ansøgning om boligindskud (enkeltydelse). Borgeren havde på opfordring af kommunen fundet en billigere bolig, men på trods heraf modtog hun afslag den 27. april 2016. Borgeren var uforstående overfor afslaget og skrev derfor til sagsbehandleren, hvor hun selv forsøgte at påpege de fejlagtige oplysninger, som sagsbehandleren havde lagt til grund for afgørelsen.

Sagsbehandleren fastholdt afgørelsen i brev af 17. maj. Af afgørelsen fremgik, at afslaget blev fastholdt, idet kommunen kunne konstatere, at borgeren nu var flyttet til den nye adresse, hvorfor "der var en formodning for, at borgeren selv havde fundet en løsning". Borgerens – og borgerrådgiverens - henvendelser omkring fejlagtigheden af denne "formodning" og yderligere gentagelse af argumenter om fejl i sagsbehandlingen blev ikke besvaret og Borgerservice valgte i stedet at sende sagen til vurdering i Ankestyrelsen.

Ved afgørelse af 21. oktober omgør Ankestyrelsen kommunens afslag, idet styrelsen finder, at borgeren er berettiget til hjælp til depositum, jfr. borgerens ansøgning. Ved brev af 3. november beder kommunen borgeren om at dokumentere, hvad der "på nuværende tidspunkt er overført til udlejer."

Herudover fremgår følgende af brevet: "Hvis du har lånt beløbet andet sted, anmodes du om at fremsende dokumentation på dette. Hjælp til depositum anvises altid til udlejer. Hvis du ikke skylder depositum til udlejer, er det meget vigtigt, at du fremsender dokumentation på dette."

Borgeren sender derefter den ønskede dokumentation, en bekræftelse fra udlejer om at de har modtaget det pålydende depositum, samt en bekræftelse fra borgerens forældre om, at de har lånt borgeren beløbet svarende til depositummet. Dette med angivet kontonummer, til brug for kommunen til overførsel.

Selvom den af borgerens indsendte dokumentation lever op til de af kommunen stillede krav, så overfører kommunen beløbet til udlejers konto i stedet for til forældrene. Imidlertid er det

anvendte kontonummer forkert - borger måtte selv oplyse kommunen om dette – lige som borgerrådgiveren måtte gøre opmærksom på det hensigtsmæssige i, at Borgerservice havde fulgt deres egne anvisninger. Dette kunne Borgerservice ikke erklære sig enige i, idet de henviste til udgangspunktet, som var udbetaling direkte til udlejer. Borgerrådgiver stillede sig uforstående over for dette synspunkt, idet Borgerservice ved brev selv havde bedt om dokumentation for, hvem borgeren skyldte pengene til.

Ved brev af 14. november anviser kommunen beløbet til udlejer. Den 17. november sender kommunen en opkrævning på det modtagne depositum – med betalingsfrist den 25. november 2016. Det fremgår af den påtrykte tekst: ”Du har modtaget anførte beløb med tilbagebetalingspligt. Beløbet kan tilbagebetales på vedhæftede indbetalingskort. Hvis du ikke betaler senest den dato som står på indbetalingskortet, vil der blive fastsat en betalingsordning.”

Borgeren henvender sig til borgerrådgiveren, idet hun ingen mulighed har for at betale beløbet (13.500kr) til kommunen, da hun er på kontanthjælp og det jo netop var derfor hun i første omgang havde søgt om hjælp. Borgerrådgiveren kan berolige borgeren, idet det af lovgivningen udtrykkeligt fremgår, at der er henstand med tilbagebetalingspligten, så længe borgeren er på kontanthjælp eller så længe borgerens økonomiske forhold ikke ændrer sig væsentligt.

- Borgerrådgiveren rettede i december 2016 henvendelse til Borgerservice og Opkrævning og bad dem redegøre for deres praksis i afgørelser, hvor borgeren bevilges en ydelse med tilbagebetalingspligt. Borgerrådgiveren finder det uheldigt – og i uoverensstemmelse med vejledningspligten over for borgeren – når borgeren i forbindelse med sagsbehandlingen ikke samtidig oplyses om, at der ydes automatisk henstand med tilbagebetalingspligten til modtagere af visse overførselsydelse¹. Det giver borgeren en følelse af usikkerhed og borgerrådgiveren har oplevet, at borgere er i tvivl om, hvorvidt de så overhovedet bør modtage hjælpen/ydelsen, idet de ikke ser sig i stand til at tilbagebetale i deres nuværende situation. Lovgivningen på området er ganske klar, hvorfor borgerrådgiveren finder at kommunikationen omkring dette også bør være det. På baggrund af heraf ændrede Opkrævning en del i teksten på de udsendte opkrævningsbreve:

”Du har modtaget anførte beløb med tilbagebetalingspligt.

Vi skal meddele, at der vil blive fastsat en betalings- eller henstandsordning i h.t. bekendtgørelse nr. 309 af 30. marts 2016 om kommunernes opkrævning af tilbagebetalingskrav efter lov om aktiv socialpolitik m.v.”

Borgerrådgiveren kan konstatere, at muligheden for henstand trods alt nu er nævnt fra Opkrævnings side, men mener fortsat at kommunikationen over for borgerne kan forbedres i sagsbehandlingsforløbet. Som det fremgår af et svar fra Beskæftigelsesudvalget, så er baggrunden for § 6 netop, at der er tale om indkomstgrupper, hvor der ikke er betalingsevne til at afdrage på

¹ Se § 6 i Bekendtgørelse om kommunernes opkrævning af tilbagebetalingskrav: ” § 6. Kommunen yder henstand til skyldnere, der modtager integrationsydelse, uddannelseshjælp, kontanthjælp, ressourceforløbsydelse efter lov om aktiv socialpolitik eller kontantydelse efter lov om kontantydelse, ikke har andre indtægter end førtidspension eller ikke har en årlig nettoindkomst, der overstiger de minimumsgrænser for fastsættelse af afdragsordninger for henholdsvis personer med forsørgerpligt over for børn og personer uden forsørgerpligt over for børn.”

gælden, uden at der er risiko for, at den pågældende person kan komme til at mangle det mest nødvendige til en almindelig livsførelse.

På baggrund af borgerrådgiverens oplevelser i det seneste år, vurderes det, at der bør ske en øget indsats i forhold til at vejlede borgerne om deres rettigheder i henhold til gældende lovgivning.

Borgerrådgiveren kan samtidig konstatere, at Sorø kommunes hjemmeside er ganske "restriktiv", når det kommer til at give god og fyldestgørende vejledning. For eksempel står der, ved søgning på Enkeltydelse, at dette gives "ved uforudsete udgifter, f.eks. brand eller tyveri". Dette er imidlertid ikke korrekt, idet enkelttydelser også kan gives i mange andre situationer, såsom tandbehandling, udgifter til samvær med børn, flytning og indbo samt huslejerestancer og elregninger. Kravet efter lovgivningen er alene, at der er indtruffet en "social begivenhed", som altså også kan omfatte sygdom, arbejdsløshed eller samlivsophør. Ligeledes hvis der søges på Boligstøtte, så oplyses man på hjemmesiden om, at man i ejerbolig alene har ret til boligstøtte, såfremt man er folkepensionist eller førtidspensionist. Dette er ej heller korrekt, idet der er mulighed for at modtage særlig støtte efter Aktivlovens § 34. Som flere af borgerrådgiverens eksempler viser, så vejledes borgerne ikke om muligheden for støtte efter § 34 som led i sagsbehandlernes faste praksis.

Borgerrådgiveren må igen påpege retssikkerhedslovens § 5, som indskærper kommunens pligt til at vejlede og rådgive i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning.

Partshøring og medvirken i egen sag:

Forvaltningsloven indeholder i §§ 19 og 20 regler om myndighedens pligt til at foretage partshøring. Partshøringen skal sikre, at den, der er part i en sag, får mulighed for at gøre sig bekendt med og kommentere myndighedens beslutningsgrundlag, *inden der træffes afgørelse*. Kommunen skal partshøre borgeren i de tilfælde, hvor man må antage, at borgeren ikke kender de oplysninger, som er grundlaget for kommunens afgørelse. Her skal kommunen informere borgeren om oplysningerne, og borgeren skal have mulighed for at udtale sig om dem.

"Ved fastsættelsen af en svarfrist bør der gives den pågældende part rimelig tid til at sætte sig ind i oplysningerne og overveje udtalelsens form og indhold."

Retssikkerhedsloven indeholder i § 4 en garanti for, at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin egen sag. Myndighederne skal desuden tilrettelægge behandlingen på en måde, der gør det muligt for borgeren at blive inddraget. Borgeren har det primære ansvar for sin egen situation, og borgerens medvirken skal sikre, at han eller hun ikke føler, at der bliver truffet afgørelser hen over hovedet på vedkommende. Dette krav gælder naturligvis også, når myndigheden indhenter oplysninger til brug for en sag.

- En borger henvendte sig den 1. december 2016 til borgerrådgiveren, idet borgeren var frustreret over, at Jobcentret med kort varsel havde truffet afgørelse om, at hendes ressourceforløb ville blive bragt til afslutning. Borgeren var indkaldt til det hun forventede var en statussamtale den 28. november – hvor de videre aktiviteter og indsatser i hendes

ressourceforløb skulle drøftes. På mødet indledte sagsbehandleren med at beklage, at hun ikke havde nået at forberede sig tilstrækkeligt. Herefter blev der kort redegjort for, at sagsbehandleren på baggrund af arbejdspraktik og oplysninger fra borgerens læge nu vurderede, at borgeren var arbejdsdygtig til ordinært arbejde, hvorfor jobafklaring og ressourceforløb skulle ophøre. Af referat fra samtalen fremgik det, at "Borger er indforstået med dette og dermed partshørt". Borgeren fik at vide, at hun kunne gå forbi Borgerservice og bede om en ansøgning til kontanthjælp. Den 29. november sendte kommunen en afgørelse om at hendes ressourceforløb ville blive bragt til afslutning pr. 13. december.

Borgerrådgiveren spurgte borgeren, hvorvidt denne ikke havde modtaget nogen form for partshøringsbrev, inden kommunen traf afgørelse. Borgeren vidste ikke hvad partshøring betød, men havde ikke modtaget noget fra kommunen, der gav hende mulighed for, med en rimelig svarfrist, at komme med kommentarer. Borgerrådgiveren påtalte denne sagsbehandlingsfejl og brud på partshøringsreglerne over for Jobcentret, hvorefter afgørelsen af 29. november blev trukket tilbage og partshøring indledt. Borgerrådgiveren påtalte også over for Jobcentret, at det havde været passende om Jobcentret af egen drift havde fundet det betimeligt at beklage fejlen over for borgeren.

Borgeren indsender herefter sine bemærkninger, herunder 7 punkter som hun finder, bør indgå i kommunens vurdering, inden kommunen træffer afgørelse om at lade borgerens ressourceforløb komme til ophør. Kommunen sender en ny afgørelse den 22. december – denne er stort set enslydende med afgørelsen af 29. november og dermed er ingen af borgerens synspunkter inddraget.

Dette strider mod begrundelseskravene i forvaltningslovens §§ 22-24, hvilket borgerrådgiveren påtalte over for Jobcentret, lige som borgerrådgiveren på borgerens vegne bad om en ny afgørelse, der i højere grad lever op til lovgivningens krav. Sagen er medio marts fortsat under behandling, hvilket betyder, at borgeren fortsat ikke har modtaget en endelig afgørelse fra kommunen, på trods af at der gælder en genvurderingsfrist på 4 uger, hvorfor kommunen ikke har kunnet indsende genvurderingen til Ankestyrelsen inden fristen.

Borgerrådgiveren understreger vigtigheden af, at den enkelte afgørelse giver tilstrækkelige og fyldestgørende begrundelser til at borgeren forstår hvorfor kommunen er kommet til det konkrete resultat, eller at ankemyndigheden efterfølgende har et så godt grundlag som muligt, når afgørelsens holdbarhed skal bedømmes.

- En borger henvendte sig til borgerrådgiveren i marts 2016, idet hun ved bevilling af kontanthjælp samtidig havde modtaget et dokument til underskrift, der pålagde hende tilbagebetalingspligt af omkring 4 måneders kontanthjælp, idet kommunen vurderede, at borgeren havde udvist "uforsvarlig økonomi". Borgeren var i dette tilfælde ramt af såvel arbejdsløshed og alvorlig sygdom og mente på ingen måde selv, at hun kunne have disponeret sin økonomi væsentligt anderledes. Borgeren havde således fået udbetalt samtlige sine opsavede pensionsmidler, lige som hun havde opsagt A-kasse, fagforening, forsikringer m.v.

Borgerrådgiveren bad på borgerens vegne kommunen om at redegøre for, på hvilken måde borgeren fandtes at have udvist "uforsvarlig økonomi" og ligeledes redegøre for, hvilket skøn der lå bag denne vurdering. Ingen af delene fremgik af afgørelsen om tilbagebetalingspligt, som borgeren havde modtaget og borgeren var ej heller blevet partshørt herom, inden Borgerservice traf afgørelse.

Da borgerrådgiveren gik ind i sagen, trak kommunen den trufne afgørelse tilbage og igangsatte den partshøring, som borgeren havde retskrav på. Imidlertid gav man en meget kort frist – 5 dage omkring påske – hvor borgeren skulle redegøre for og dokumentere sine økonomiske dispositioner. Borgerrådgiveren påtalte dette, idet det kunne konstateres, at

- Kommunen ikke beklager, at man har undladt at foretage partshøring
- Kommunen ikke overholder sin pligt til at foretage den nødvendige sagsoplysning
- Kommunen giver borgeren en meget kort frist til at svare på partshøringen
- Kommunen ikke finder det passende at beklage sagsbehandlingsfejlene

Efter partshøringsfristen og modtagelse af borgerens bemærkninger, vælger kommunen at fastholde afgørelsen – som man fejlagtigt kalder *revurdering af afgørelse*, på trods af at den første afgørelse er annulleret. Borgerrådgiveren påtaler dette, sammen med andre sagsbehandlingsfejl i afgørelsen. I ny afgørelse meddeler kommunens ydelseskontor, at man nu har drøftet sagen og truffet en ny afgørelse – hvor man igen fastholder kravet om tilbagebetalingspligt. Man gør samtidig opmærksom på, at da man nu mener man har behandlet sagen gennem 2 afgørelser (selv om den ene er annulleret efterfølgende), så er sagen sendt videre til Ankestyrelsen. Dette på trods af, at borgerrådgiveren er gået ind i sagen og gentagne gange har påtalt væsentlige fejl i den foretagne sagsbehandling. Borgerrådgiveren fremsender på den baggrund et længere notat til ledelsen, med en grundig gennemgang af sagens behandling ved kommunen.

Der afholdes ligeledes et møde mellem ledelsen og borgerrådgiveren, hvor borgerrådgiveren igen forsøger at påpege sagsbehandlingsfejlene og anmoder om at sagen genoptages, med henblik på at behandle borgerens sag efter lovgivningen og i henhold til god forvaltningsskik. Herefter må borgeren afvente Ankestyrelsens afgørelse. Da denne modtages 7 måneder senere, er det med hjemvisning til fornyet behandling – idet Ankestyrelsen giver borgeren medhold i samtlige klagepunkter. Kommunen vælger herefter at afslutte sagen – igen uden nogen form for beklagelse over for borgeren.

- En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren i oktober 2015, idet hun ønskede hjælp i forhold til hendes kommunikation med kommunen og samarbejdet omkring hendes sag i Jobcentret, hvor hun ikke mente hendes sag var blevet behandlet korrekt. Blandt andet fandt borgeren, at kommunen uretmæssigt havde frataget hende kontanthjælp, og dermed hendes forsørgelsesgrundlag. Borgerrådgiveren gik ind i sagen og efter grundig gennemgang af alle sagens akter og journaler, stod det klart, at borgeren havde ret i sine antagelser.

Væsentlige forvaltningsretlige grundprincipper var tilsidesat og det fremstod samlet set som om, at man fra kommunens side havde vurderet, at den pågældende borger blot var en "kværulant", hvorfor klager fra borgeren blev besvaret vilkårligt og uden tilstrækkelige begrundelser m.v. Borgerens eneste brøde bestod i, at hun ikke var mødt til en statussamtale i Jobcentret – idet der var lukket for strømmen og hun dermed ikke havde set mødeindkaldelsen i eBoks. Jobcentret havde ikke forsøgt at kontakte borgeren telefonisk eller på anden vis, men stoppede borgerens kontanthjælp alene på grund af denne ene udeblivelse. Borgeren afvises herefter fra Jobcentret og lever de næste 9 måneder ganske uden indkomst, idet hun er enlig. Borgerrådgiveren kontakter ledelsen af Jobcentret og gør opmærksom på sagen og påpeger:

Ophør af kontanthjælp er den hårdeste sanktion der kan iværksættes over for en kontanthjælpsmodtager og der er af samme årsag krav om, at en sådan sanktion ikke iværksættes med mindre modtageren direkte har afvist at deltage i såkaldt beskæftigelsesfremmende aktiviteter. Et statusmøde er ikke at anse for en beskæftigelsesfremmende aktivitet.

Borgerrådgiveren opfordrede gentagne gange ledelsen til at genoptage sagen og foretage den korrekte sagsbehandling, dog uden held. Herefter søgte borgeren ved borgerrådgiverens mellemkomst om genoptagelse af sagen ved Ankestyrelsen, hvortil borgerrådgiverens notater (som nu var en del af sagen) blev medsendt.

Ved afgørelse af 26. februar 2016 omstøder Ankestyrelsen kommunens afgørelse, idet Ankestyrelsen konkluderer, at kommunen ikke havde hjemmel til at lade borgerens kontanthjælp ophøre. Borgeren fik herefter efterbetalt den kontanthjælp, som hun rettelig skulle have haft som forsørgelsesgrundlag².

Borgeren modtog efter borgerrådgiverens mening ikke en tilstrækkelig undskyldning, for det meget langvarige og opslidende forløb hun havde været igennem og hvor hun havde lidt et anseeligt retstab.

4.1.3 Betjening af borgerne, særligt om kontakten til sagsbehandlere

Problemstillingen

En del af de klager, som borgerrådgiveren modtager, vedrører klager over forvaltningens betjening af borgerne og navnlig borgerens kontakt til sagsbehandleren. Kontakten mellem borger og sagsbehandler er reguleret ved de ulovbestemte principper for god forvaltningsskik, kommunens værdigrundlag og Politik for mødet med borgeren og for de sociale sagers vedkommende også ved retssikkerhedslovens § 4 om borgerens medvirken.

Det er god forvaltningsskik at vise borgerne venlighed, hensynsfuldhed og skabe tillid. Det skaber blandt andet tillid at inddrage borgerne i sagen, så vidt det er muligt. Derudover har borgerne en forventning om, at forvaltningen har ordnede interne forhold, så der ikke sker unødige sagsbehandlingskridt og sagen ikke trækker unødigt ud. Sorø Kommune har i sit værdigrundlag og i sin

² På trods af at borgerens henvendelse er fra oktober 2015, så indgår denne sag som eksempel i beretningen for 2016, idet Borgerrådgiveren fandt det mest korrekt at afvente Ankestyrelsens afgørelse.

”Politik for mødet med borgeren” beskrevet den måde, kommunen møder borgere og ansatte på, og det angiver den retning, som kommunen skal bevæge sig i.

Kommunen skal være bevidst om kvaliteten i sine serviceydelser, og kommunen skal møde borgerne med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid. Retssikkerhedsloven finder anvendelse på kommunens behandling af sociale sager. Retssikkerhedslovens § 4 lovfæster princippet om, at den som skal have hjælp, skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag.

Hvis borgeren skal have mulighed for reel medindflydelse, er det vigtigt, at der er en god dialog mellem borgeren og sagsbehandleren. Medindflydelse i form af en god dialog og åben og gennemskuelig beslutningsproces har betydning for, at borgeren kan føle sig tryk ved det resultat, som sagsbehandleren når frem til.

Borgerrådgiverens konstateringer

Borgerrådgiveren har i forbindelse med samtaler med borgere og behandling af klager erfaret, at det jævnligt forekommer, at borgeren ikke kan komme i kontakt med sagsbehandleren, eller at møder aflyses af sagsbehandleren uden at blive fulgt op umiddelbart af en ny mødedato. Dette er med til at skabe mistillid hos borgeren til forvaltningens sagsbehandling. Borgerne klager ofte også over at have fået en ny sagsbehandler, i nogle tilfælde flere gange under sagens behandling. Borgeren klager i den forbindelse over ikke at være blevet orienteret af forvaltningen om sagsbehandlerskiftet. Ofte er det borgeren selv, der må konstatere det ved henvendelse til forvaltningen.

Klager over forvaltningens betjening af borgeren og kontakten til sagsbehandleren følges undertiden af et ønske fra borgeren om at få en ny sagsbehandler, da borgeren ikke længere har tillid til den pågældende sagsbehandlers behandling af sagen. Borgerrådgiveren vejleder i disse sager borgeren om, at vedkommende ikke har et egentligt retskrav på at få en ny sagsbehandler.

Af Socialministeriets Vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område fremgår følgende: ”I forvaltningen kommer borgeren tit i kontakt med en eller nogle ganske få personer, som han eller hun skal etablere et samspil med. De personlige relationer kan betyde meget for en tillidsfuld dialog, som navnlig er vigtig i de mere omfattende og alvorlige sager. Kommunen bør være opmærksom på disse forhold. Forvaltningerne bør derfor, når det er muligt, og borgernes ønske er velbegrundet, være imødekommende over [for] en anmodning om at få en anden sagsbehandler”. Af samme årsag har Borgerrådgiveren i enkelte sager viderebragt anmodningen i forbindelse med borgerrådgiverens oversendelse af sagen.

4.1.4 Håndtering af fejl og beklagelser over for borgeren

Når kommunen i et eller andet omfang har fejlet over for borgeren, hvad enten det drejer sig om sagsbehandlingsfejl, for lang sagsbehandlingstid, manglende rettidig besvarelse eller andet, der har medført at borgerens forventninger til kommunen er bristet, så har borgerne generelt en meget lav forventning til kommunens mulighed for at rette op på dette. Der er fra borgernes side meget ofte et indtryk af, at det er ”systemet” der har fejlet og ikke den enkelte medarbejder eller forvaltning. Samtidig udtrykker borgerne dog ved samtale et ønske om, at kommunen over for dem anerkender, at der er sket fejl og beklager dette.

En borger, der klager til kommunen, har krav på svar på sin klage. Men borgerrådgiveren ser ofte, at kommunen ikke forholder sig konkret til de enkelte klagepunkter, men opsamlende beklager borgerens "oplevelse", at borgeren har fået en bestemt "forståelse" eller lignende. Hvis kommunen ikke samtidig mener at have medansvar for borgerens oplevelse eller forståelse mv., opfatter mange borgere det som om, kommunen lægger ansvaret over på dem, og det er krænkende for mange.

Oftest er tilfældet, at fejlene slet ikke beklages over for borgeren, selv ikke i de mere alvorlige sager. Omfattet heraf er blandt andet flere sager, hvor lovgivning og borgerens retssikkerhedsgarantier ikke er blevet overholdt.

Af kommunens egen "Politik for mødet med borgeren" fremgår følgende afsnit:

Hånd om fejl: Der begås meget få fejl i den offentlige sektor, når man tænker på, hvor mange timers pleje, undervisning, behandling og afgørelser, som hver dag leveres af den offentlige sektor. Men der begås fejl, når mennesker er involveret. Nogle af disse fejl er så alvorlige, at de har store menneskelige omkostninger. Andre er mindre fejl, der skaber irritation hos borgerne. Når fejlen er sket – stor eller lille - er det opgaven at tage hånd om dem på en ordentlig måde. Håndteringen af fejlene er afgørende for, om den person, som berøres af fejlen, ender med at få en dårlig, en tilfredsstillende eller ligefrem en god oplevelse.

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at kommunen på dette område har et væsentligt potentiale for forbedring. Beklagelser, hvad enten det er i forhold til mindre sagsbehandlingsfejl eller større og for borgerens sag væsentlige fejl, virker sjældent oprigtige. Et eksempel herpå er, når beklagelsen skrives i 3.person, selv om det er den for fejlen ansvarlige der skriver.

5. Overordnede konklusioner vedrørende beretningsåret 2016

5.1 Behov for fokus på god sagsbehandling og retssikkerhed

Stort set alle de problemstillinger, som blev omtalt i Borgerrådgiverens Beretning 2015 er fortsat aktuelle i større eller mindre grad. Dertil kommer, at Borgerrådgiveren yderligere har redegjort for en række sammenhænge mellem fejl, forglemmelser og svigt i kommunen på den ene side og borgernes retssikkerhed og oplevelser af kommunen på den anden side.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren har i indeværende beretningsperiode i store træk fulgt samme mønster som i den forudgående periode for så vidt angår antal og indhold. Borgerrådgiveren har modtaget i alt 328 henvendelser, hvor langt flertallet af henvendelserne bunder i en utilfredshed med kommunens sagsbehandling, hvor det hyppigste klagetema er lang sagsbehandlingstid eller manglende svar.

Henvendelserne varierer fra klager over mindre enkeltstående kontroverser til mere alvorlige indsigelser mod lovligheden af kommunens sagsbehandling. Sagerne viser, at der ofte er grundlag

for klagerne. Borgerrådgiveren udleder på baggrund af sagsstatistikken og sin øvrige virksomhed i hvert fald to grundlæggende ting: dels at en del borgere er utilfredse med kommunen i forskellige sammenhænge, dels at kommunen i en række tilfælde ikke overholder lovgivningen og kravene til god forvaltningsskik.

Ligeledes har det kunnet konstateres, at kommunen i en del tilfælde ikke overholder borgernes retssikkerhedsgarantier, herunder tilstrækkelig partshøring og inddragelse af borgeren. Borgerrådgiverens undersøgelser har herunder afdækket tilfælde af ukendskab til centrale forvaltningsretlige regler samt uvidenhed om reglernes anvendelse. Der henvises til såvel gennemgangen af de generelle problemstillinger som de konkrete eksempler i kapitel 4.

Enkeltstående fejl må accepteres som en del af hverdagen i en travl organisation, men en del sager ved Borgerrådgiveren og karakteren af dem viser imidlertid, at borgernes rettigheder tilsidesættes i et for stort omfang og at der fortsat bør arbejdes med at forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne. Det er ikke mindst borgerrådgiverens opfattelse, at det grundlæggende kendskab til de centrale forvaltningsretlige regler og deres anvendelse generelt bør øges.

Varige forbedringer af den kommunale sagsbehandling og borgerbetjening kræver, at gældende regler, beslutninger om serviceniveau og kommunens værdigrundlag er indarbejdet som en fasttømret del af kommunens administration og ud i alle led af organisationen.

Det er en forudsætning, at der er kendskab til og forståelse for de gældende regler og normer samt mulighed for og vilje til at føre dem ud i livet. Retssikkerhed og god sagsbehandling bør i højere grad være en del af dagsordenen og der bør i højere grad arbejdes seriøst med at sikre kvaliteten af sagsbehandlingen.

Borgerrådgiverens etablering i 2015 er i sig selv et eksempel på den politiske prioritering af borgernes retssikkerhed og ønsket om at indgå i dialog med borgerne omkring deres ønsker til kommunen, når det kommer til borgerbetjening. Men herudover bør der ikke ses bort fra, at tilstedeværelse af juridiske kompetencer i kommunens administration i høj grad også ville kunne medvirke til en øget kvalitet i sagsbehandlingen og en øget træfsikkerhed, når det kommer til afgørelserne. Sådanne juridiske kompetencer ses for nærværende ikke at være prioriteret.

I den forbindelse er det væsentligt at fremhæve, at borgerrådgiveren ikke alene har til opgave at påpege fejl i forvaltningernes administration, men også ved kursus- og rådgivningsvirksomhed hjælper centrene på vej. Denne "konsulentvirksomhed" beror i høj grad på, at centrene selv viser vilje til at løfte opgaven med at forbedre den kommunale service. I denne beretningsperiode har medarbejderne vist øget interesse for borgerrådgiverens arbejde og i større omfang end i 2015 efterspurgt borgerrådgiverens bistand, hvilket må ses som udtryk for et reelt ønske om samarbejde og forbedringer. Det løbende samarbejde med centrene sker generelt i en konstruktiv atmosfære.

5.2 Opsummering af konkrete problemstillinger i beretningsåret 2016

I kapitel 4 er omtalt de generelle problemstillinger i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrådgiverens gennemgang af konkrete sager har givet anledning til at

fremhæve. Dokumentationsgrundlaget er konstateringer i konkrete sager, som Borgerrådgiveren har haft lejlighed til at undersøge, og mere almindelige iagttagelser baseret på dialogen med borgere og medarbejdere.

Nedenfor fremhæves nogle af de væsentligste konkrete konklusioner. Der henvises til kapitel 4 for en nærmere redegørelse for problemstillingerne.

Der kan konstateres problemer med hensyn til sagsbehandlingstid, underretning om sager, der trækker ud og den telefoniske betjening af borgerne. Det er desuden konstateret, at der fortsat ikke altid sker lovpligtig opfølgning, typiske henvendelser er fra borgere i ressourceforløb.

De grundlæggende retssikkerhedsgarantier overses i en række tilfælde. Dette vedrører navnlig retten til vejledning, partshøring og anden medvirken og begrundelse. Desuden er det konstateret, at en del borgere oplever dårlig betjening navnlig i forbindelse med kontakten til og samarbejdet med sagsbehandlere.

Det kan endvidere ofte konstateres, at journalisering og notatføring sker i utilstrækkeligt omfang, hvorfor det er Borgerrådgiverens opfattelse, at der generelt er behov for, at kommunen bliver bedre til at sikre sig, at sagerne indeholder alle relevante oplysninger. Utilstrækkelig journalisering og notatføring opleves f.eks. ved sagsbehandlerskift, hvor den nye sagsbehandler har svært ved at danne sig overblik over borgerens sag, da denne er mangelfuld. Over for borgeren virker det uprofessionelt, idet sagsbehandlingsskridt skal gentages og indgåede aftaler ikke kendes af den nye sagsbehandler.

Overholdelse af tidsfristerne for efterkommelse af aktindsigtsanmodninger kan ligeledes nævnes som et område med behov for øget fokus. Dette blev gennemgået på borgerrådgiverens undervisning i forvaltningsret og borgerbetjening.

Det er her en vigtig pointe – når ovennævnte emner oplistes – at størstedelen af de borgere, som borgerrådgiveren er i kontakt med, ikke selv har kendskab til de lovregler og retssikkerhedsgarantier som de er omfattet af. Det øger centreansvaret og kravet til påpasselighed, i forhold til at leve op til disse.

Som det fremgår af kapitel 4, er der indbyrdes sammenhænge mellem flere af de mangler, som kan konstateres i kommunens sagsbehandling og betjeningen af borgerne, ligesom banale sagsbehandlingsfejl kan have vidtrækkende konsekvenser. Nogle eksempler anføres nedenfor.

- Manglende eller utilstrækkelig vejledning til en borger om rettigheder udgør for eksempel ikke kun en tilsidesættelse af vejledningspligten, men fratager også borgeren muligheden for at kunne medvirke ved behandlingen af hans eller hendes sag. I værste fald kan det indebære et retstab for borgeren, hvis kommunen ikke i tide giver korrekt og fyldestgørende vejledning om borgerens rettigheder, og det kan i sidste ende påføre kommunen erstatningsansvar.

- Et andet eksempel er, at lang sagsbehandlingstid, oplevelser af skiftende og måske uforberedte sagsbehandlere, manglende underretning, når sagen trækker ud, og dårlige kontaktmuligheder, kan føre til et indtryk af kommunen som en uigennemtrængelig mur og kan svække tilliden til kommunen. Sådanne i og for sig formelle svigt, kan have betydning for borgerens forståelse for og accept af kommunens beslutninger. Det kan have stor betydning, f.eks. ved kommunens bestræbelser på at sikre en borgers tilbagevenden til arbejdsmarkedet.

6. Borgerrådgiverens fokus og anbefalinger for 2017

I kapitel 4 er omtalt de problemstillinger i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrådgiverens gennemgang af konkrete sager har givet anledning til at fremhæve.

Vejledning:

- Borgerrådgiveren ønsker på baggrund af denne beretning, at der i 2017 kommer **et øget fokus på kommunens pligt til at vejlede borgerne**. Efter lovgivningen har kommunen en forpligtelse til at vejlede og yde rådgivning over for borgeren – og særligt på det sociale område er denne forpligtelse ganske vidtgående.

Arbejdet med borgerbetjening:

- Borgerrådgiveren er bekendt med, at den nuværende ”Politik for mødet med borgeren” er under revidering og borgerrådgiveren kan kun bakke op omkring dette tiltag. Den nuværende politik er for så vidt udmærket i sit indhold og sine intentioner, men borgerrådgiveren finder, at det arbejde der igangsættes ved en revidering af politikken, kan føre til gode og vigtige drøftelser internt i centrene – og ikke mindst et øget kendskab til politikken eksistens. Borgerrådgiveren er ligeledes bekendt med, at der i 2017 kommer en ny telefonpolitik, hvilket borgerrådgiveren imødeser. Som nævnt i beretningen for såvel 2015 som i nærværende beretning, så oplever borgerne problemer med at komme igennem til rette sagsbehandler og at der ikke ringes tilbage, selv om de har fået lovning på dette.

Kompetenceudvikling:

- I beretningen for 2015 anbefalede Borgerrådgiveren at sikre, **at alle medarbejdere er opmærksomme på borgernes rettigheder efter forvaltningslovens bestemmelser**. Af samme årsag havde borgerrådgiverens work shops i 2016 et overordnet fokus på disse, samt god forvaltningsskik og borgerbetjening. De konstateringer, som borgerrådgiveren har gjort i denne beretningsperiode vedrørende manglende sikring af borgernes grundlæggende retssikkerhedsgarantier (retten til vejledning, partshøring og anden medvirken, retten til skriftlige afslag, begrundelse og klagevejledning), taler for **fortsat at have opmærksomheden rettet mod medarbejdernes uddannelse** og det eventuelle efteruddannelsesbehov.
- Efteruddannelse bør efter borgerrådgiverens vurdering fremover være mere specifikt rettet mod de enkelte centre og de problematikker der er relevante at tage op her. Indhold

og omfang bør således afklares med ledelsen af de respektive centre. Borgerrådgiveren anbefaler dog, at der for 2017 sættes **særligt fokus på afgørelser** – at de af kommunen truffne afgørelser lever op til retssikkerhedsgarantierne, herunder at de er skrevet så borgerne forstår dem.

Interne henvendelser til borgerrådgiveren:

- Borgerrådgiveren håber slutteligt, at medarbejderne i endnu højere grad end i 2016 vil benytte sig af **tilbuddet om vejledning og sparring**, således at samarbejdet fortsat øges. Borgerrådgiveren finder, at særligt disse uformelle henvendelser kan føre til gode drøftelser og til at undgå at sager i centrene bliver til sager hos borgerrådgiveren.

Sammenfatning:

I dag starter hovedparten af borgerrådgiverens bistand til en borger med en mail eller et telefonopkald, og generelt er der velvillige medarbejdere, som hellere end gerne vil tage den korte vej til en løsning for borgerne frem for at se sagerne udvikle sig til ressourcekrævende og bureaukratiske forestillinger.

Vores fælles opgave er at sikre, at der lyttes til borgernes behov, og at der ikke gås på kompromis med deres rettigheder.

Men det kræver, at vi på alle niveauer stiller spørgsmålstejn ved den måde, vi gør tingene på i kommunen og åbent bliver ved med at erkende, når tingene kunne være bedre. Borgernes tilbagemelding er en uvurderlig kilde i den proces. Der er dog fortsat brug for bureaukrati, når velviljen svigter, for det er Byrådet og Folketinget, der bestemmer, og borgerne skal have den oplevelse og den retssikkerhed, som lovgivningen tilsiger og som politikerne har ønsket.

Bilag I: Borgerrådgiverens rammer og virksomhed

I Grundlaget for Borgerrådgiveren

Byrådet i Sorø Kommune traf i vinteren 2014-2015 beslutning om etablering af en borgerrådgiverfunktion og borgerrådgiveren tiltrådte den 4. maj 2015. Med funktionen ønskede byrådet at ansætte en slags "kommunal ombudsmand", der arbejder uafhængigt af kommunens forvaltning og som borgerne kan søge råd og vejledning hos.

For mange borgere er borgerrådgiverens uafhængighed af afgørende betydning for tilliden til, at borgerrådgiverens vurderinger i konkrete sager sker på et objektive og sagligt grundlag.

Der er i forbindelse med etableringen af funktionen udarbejdet vedtægter for borgerrådgiveren, der nøje beskriver såvel borgerrådgiverens kompetence som forholdet til administrationen og byrådet.

II Formålet med borgerrådgiveren

Formålet med borgerrådgiveren er

- at styrke dialogen mellem borgerne og Sorø Kommune
- at bidrage til at sikre borgernes retssikkerhed
- at gøre det lettere for borgerne at klage over Sorø Kommune
- at medvirke til, at borgernes klager bruges konstruktivt til forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

III Bemanding, fysiske rammer og åbningstider

Borgerrådgiverfunktionen varetages af borgerrådgiver Susanne Wærling.

For at sikre, at funktionen er centralt beliggende på et let tilgængeligt sted i kommunen, har borgerrådgiveren kontor på Rådhuset – tæt på offentlig transport og med gode parkeringsmuligheder. Borgerrådgiveren har tlf. nr. 5787 6022 og kan træffes i telefontid mandag- onsdag kl. 9-15, torsdag 9-17 og fredag 9-13. Uden for disse tidsrum – og i de tilfælde, hvor borgerrådgiveren er forhindret i at besvare telefoniske opkald – kan der indtales en besked, og så ringes der tilbage snarest muligt.

Alle borgere, foreninger og virksomheder i Sorø Kommune kan få gratis hjælp af borgerrådgiveren. Kommunens borgere kan henvende sig ved at ringe, maile, sende et brev eller komme personligt. Borgerrådgiveren bestræber sig på at besvare telefonbeskeder, mails eller breve fra borgerne inden for 1-2 arbejdsdage. Langt de fleste henvendelser besvares samme dag.

IV Borgerrådgiverens opgaver og kompetence

Borgerrådgiverens grundlæggende opgave er at behandle klager over Sorø kommunes sagsbehandling og borgerbetjening. Endvidere hjælper borgerrådgiveren kommunens borgere med at finde vej i det kommunale klagesystem og til lovhjemlede klageinstanser.

Borgerrådgiveren kan også hjælpe borgerne med at forstå en afgørelse, et brev fra kommunen eller med at finde vej i den kommunale organisation.

Endvidere kan borgerrådgiveren vejlede borgerne om deres rettigheder i forbindelse med sagsbehandling, f.eks. hvor lang tid sagsbehandlingen må vare og hvordan borgeren kan forvente at blive behandlet.

I forbindelse med behandling af klager over Sorø kommunes sagsbehandling udøver borgerrådgiveren tilsyn med, at kommunens administration varetager deres opgaver i overensstemmelse med lovgivningen, god forvaltningsskik og i øvrigt på en hensigtsmæssig måde. Udøvelsen af disse opgaver forudsætter, at borgerrådgiveren har indsigt i de sager, der klages over, for at borgerrådgiveren kan vurdere, om de gældende regler er overholdt.

Borgerrådgiveren kan udtale kritik af mangelfuld eller forkert sagsbehandling m.v. Derudover har borgerrådgiveren mulighed for at henstille eller komme med anbefalinger til, hvordan sagsbehandlingen kan forbedres. Borgerrådgiveren kan desuden tage sager op af egen drift samt udføre opgaver af mere generel karakter efter bestilling fra byrådet.

Borgerrådgiveren behandler som udgangspunkt ikke klager over kommunens afgørelser, da sådanne indholdsklager skal behandles af lovhjemlede klageinstanser, som f.eks. Ankestyrelsen m.fl. Men borgerrådgiveren kan hjælpe borgerne med at formulere og skrive indholdsklager i tilfælde, hvor borgeren ikke selv er i stand til det.

Borgerrådgiveren behandler ej heller klager over det serviceniveau, som er vedtaget af byrådet eller klager over kommunens personale- og ansættelsesforhold eller sager, der har været indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.

Endelig behandler borgerrådgiveren ikke klager over sagsforløb eller afgørelser, der er over et år gamle. Ovenstående muligheder og begrænsninger fremgår af vedtægterne for borgerrådgiveren, som ligger på kommunens hjemmeside.

V Dialog med centrene og rapportering til direktion og byråd

Borgerrådgiveren skal medvirke til, at borgernes henvendelser og klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Erfaringer og viden fra de modtagne klager formidles af borgerrådgiveren til kommunens centre, til brug ved forbedring af arbejdsgange, ligesom tendenser i borgernes henvendelser og klager rapporteres til direktionen og kommunens politikere i årsberetningen.

Der har siden borgerrådgiverens tiltræden været en løbende dialog mellem borgerrådgiveren og kommunens centre. Dialogen har både bestået i konkrete beskrivelser af borgernes klager, som sendes til det relevante center og i borgerrådgiverens mere uformelle henvendelser eller mails til relevante medarbejdere, hvis det drejer sig om problemstillinger, der kan afklares med det samme eller om forslag til forbedring af konkrete sagsbehandlingsskridt.

Borgerrådgiveren aflægger beretning til byrådet, hvoraf denne er den første der vedrører et fuldt kalenderår. Årsberetningen bliver offentliggjort på kommunens hjemmeside. Årsberetningen giver borgerrådgiveren mulighed for at formidle tendenser i borgernes klager til både det politiske og administrative niveau samt til offentligheden.

VI Sagsbehandling hos borgerrådgiveren

Borgeren kan henvende sig til borgerrådgiveren med behov for vejledning, vejvisning i det kommunale system eller med en egentlig klage.

Afhængig af henvendelsens karakter bliver borgeren inviteret til et møde hos borgerrådgiveren. Behandlingen af klager hos borgerrådgiveren bygger på dialogprincippet. Det vil sige, at det center, som klagen vedrører, skal have mulighed for svare på klagen, før borgerrådgiveren tager stilling til sagen.

Når borgerrådgiveren modtager en klage, undersøger borgerrådgiveren derfor i første omgang, om det center, der klages over, har haft mulighed for at svare på klagen. Hvis det ikke er tilfældet, vil borgerrådgiveren sende klagen til centret med anmodning om, at centret besvarer klagen og sender det skriftlige svar direkte til borgeren.

I sådanne oversendelsessager beder borgerrådgiveren om at modtage kopi af forvaltningens besvarelse, men borgerrådgiveren foretager sig ikke mere i anledning af klagen, medmindre borgeren henvender sig på ny. Ved at anmode om kopi af forvaltningens besvarelse sikrer borgerrådgiveren dels at borgeren får et svar indenfor en rimelig tid, idet borgerrådgiveren har sagen i erindring, dels at borgerrådgiveren får et overblik over, i hvilket omfang borgerne får fyldestgørende svar.

Hvis centret ikke har svaret inden 15 arbejdsdage, rykker borgerrådgiveren for svar. Borgerrådgiveren følger således sagen, indtil der foreligger et svar.

Ønsker borgeren at fastholde sin klage, vil borgerrådgiveren vurdere sagen. Resultatet af vurderingen kan være,

- at sagen undersøges nærmere
- at borgerrådgiveren vælger ikke at undersøge sagen nærmere.

Mener borgerrådgiveren, at sagen skal undersøges nærmere, beder borgerrådgiveren om at se sagens dokumenter. Efter gennemgang heraf beder borgerrådgiveren tillige centret om en udtalelse til sagen.

Borgerrådgiveren kan om nødvendigt herefter kritisere mangelfuld eller forkert sagsbehandling, henstille til at centret overvejer sagen på ny og henstille til forbedringer af sagsbehandlingen fremover f.eks. ved ændring af proceduren på et givet område.

Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for centrene, men centret skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktionen om forholdet.

Endelig kan borgerrådgiveren vælge ikke at undersøge sagen nærmere. Borgerrådgiveren har ikke pligt til at undersøge alle klager nærmere, men vil i hvert enkelt tilfælde vurdere, om der er udsigt til, at borgerrådgiveren vil kunne hjælpe yderligere. Hvis forvaltningen f.eks. har beklaget og rettet op på det, som klagen handler om, vil borgerrådgiveren sjældent kunne hjælpe borgeren yderligere.

En væsentlig del af både klager og henvendelser er afsluttet med et møde hos borgerrådgiveren eller i telefonen. Borgeren har fået mulighed for at fremføre sine synspunkter og oplevelser. Borgerrådgiveren har ofte givet en uddybende forklaring på sagens eller situationens udfald og bragt borgerne afklaring i forhold til deres muligheder eller begrænsninger, herunder klagemuligheder. På denne måde bidrager borgerrådgiveren også til kommunens opfyldelse af den lovbestemte vejledningspligt.

Flere borgere har givet udtryk for, at de efter mødet eller telefonsamtalen i højere grad kan acceptere den afgørelse, de har fået, eller den oplevelse, de har været ude for.

VII Kendskab til funktionen

En forudsætning for borgerrådgiverens mulighed for at sikre dialogen mellem borgerne og medarbejderne i Sorø Kommune er, at både borgerne og kommunens medarbejdere har kendskab til borgerrådgiverfunktionen.

Kendskabet til funktionen er blandt andet søgt udbredt ved, at borgerrådgiveren har afholdt en række præsentationsmøder med oplæg hos både interne og eksterne interessenter i løbet af året, herunder:

- Ældresagen
- Samarbejdsgruppen
- Ældrerådet

VIII Netværk af borgerrådgivere og kurser/efteruddannelse

Borgerrådgiveren i Sorø indgår i det landsdækkende netværk for borgerrådgivere, samt i den lokale netværksgruppe for borgerrådgivere på Sjælland. Årligt afholdes der et 2-dages seminar for alle landets borgerrådgivere og herudover 4-5 møder i de lokale netværksgrupper.

Netværket af borgerrådgivere i Danmark har desuden en dialogportal, som er en IT-plattform stillet til rådighed af Kommunernes Landsforening. Dette lukkede dialogforum bruges af landets borgerrådgivere til erfaringsudveksling og løbende sparring.

I forhold til videndeling og kompetenceudvikling har Borgerrådgiveren i løbet af året deltaget i en del arrangementer og kurser af faglig relevans, som eksempelvis:

- Arbejdsgruppe med 4 andre borgerrådgivere omkring opbygning af modul til afrapportering/statistik
- Lederdag med kommunens ledere om strategisk lederkommunikation
- Deltagelse i DUKH's temamøde om retssikkerhed
- Deltagelse i KL's netværksmøde for kommunikationschefer
- 2 dages årsmøde i netværket for borgerrådgivere
- Deltagelse i debatmøde om kommunens nye handicappolitik
- Deltagelse i arrangementer i Forening for kommunal- og forvaltningsret
- Deltagelse i Socialretlig Konference (2 dage)
- Deltagelse i arrangement ved Kammeradvokaten vedr. den kommende forordning omkring persondatabeskyttelse.

IX Årsberetning

Af vedtægterne for borgerrådgiveren fremgår, at borgerrådgiveren afgiver en årlig afrapportering til byrådet gennem udarbejdelse af en årsberetning. Gennem årsberetningen giver borgerrådgiveren det politiske og administrative niveau samt offentligheden

en orientering om antal henvendelser, sagstyper m.v. samt eventuelle observationer m.h.t. sagsbehandlingens tilrettelæggelse i centrene.

I årsberetningen beskriver borgerrådgiveren derudover tendenserne i de modtagne borgerhenvendelser og klager. På baggrund heraf angives fokusområder med behov for forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til kommunens centre.

Denne årsberetning har således til formål at give orientering om borgerrådgiverens aktiviteter i funktionens første hele år, således perioden januar-december 2016.