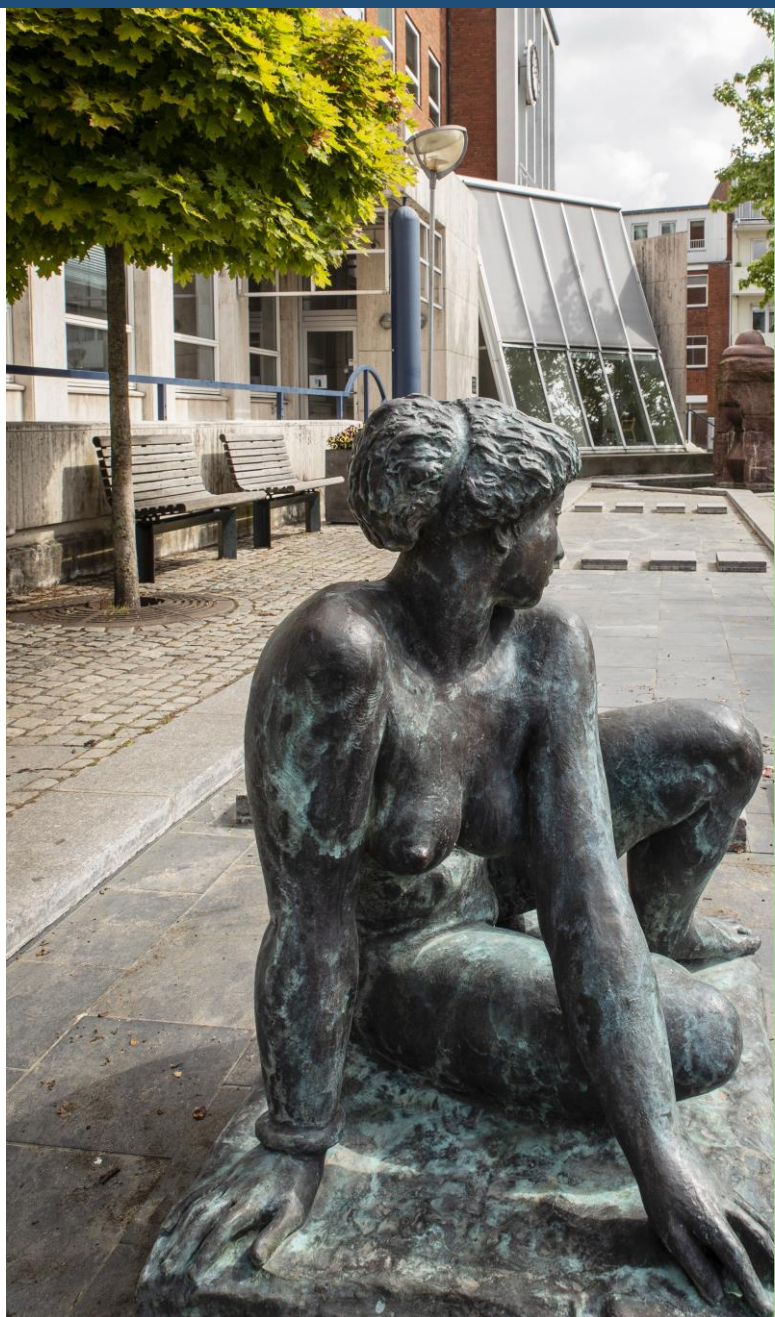


2022

Borgerrådsgiveren



Borgerrådsgiverens Årsberetning
2022
Slagelse Kommune

Indhold

FORORD	2
KORT OM ÅRSBERETNINGEN	3
ANBEFALINGER	4
SAGSBEHANDLINGEN I BORGERRÅDGIVNINGEN	6
Vejvisning	6
Dialog med forvaltningen	7
Mægling og dialogmøder	7
NETVÆRK AF BORGERRÅDGIVERE	8
UNDERVISNING	8
HENVENDELSER	8
HENVENDELSER FORDELT PÅ KATEGORIER	8
UDVIKLINGEN I ANTALLET AF KLAGER	9
KOMPLEKSE SAGSFOLØB	10
HENVENDELSER FORDELT PÅ CENTRE	11
CENTER FOR BØRN OG UNGE	11
CENTER FOR KULTUR, FRITID OG BORGERSERVICE	12
CENTER FOR ARBEJDSMARKED OG INTEGRATION	13
CENTER FOR MILJØ, PLAN OG TEKNIK	13
CENTER FOR SUNDHED OG ÆLDRE	13
CENTER FOR HANDICAP OG PSYKIATRI	13
ØVRIGE CENTRE OG STABE	13
KLAGEFORHOLD	14
UDVIKLING I ANTALLET AF KLAGER OG KLAGEFORHOLD	14
AFSLUTTEDE SAGER	15
OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER	16
SAGER MED (FOR) LANG SAGSBEHANDLINGSTID	16
FORVALTNINGSRETTLIGE REGLER OG STRUKTURER ER IKKE BARE ET KRAV	16
TILTAG HOS BORGERRÅDGIVNINGEN FREMADRETTET	16
OPSAMLING OG KONKLUSION	17
OPFØLGNING PÅ ANBEFALINGER FRA 2021	18
WHISTLEBLOWERFUNKTIONEN	18
BILAG 1 – BORGERRÅDGIVERENS OPGAVER OG KOMPETENCE	19

FORORD

Årsberetningen 2022 dækker perioden fra 1. januar til 31. december 2022 og indeholder oplysninger om henvendelser og aktiviteter i løbet af året. Beretningen giver Byrådet et overblik over borgerrådsgivningens aktiviteter i 2022, og jeg giver mine anbefalinger til forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Endelig indeholder årsberetningen også et afsnit der omhandler de fremadrettede aktiviteter, som årsberetningen har givet anledning til.

Jeg tiltrådte som borgerrådsgiver 1. december 2022. I perioden fra 1. august til 1. december var borgerrådsgiver Lone Engly fratrådt, og opgaverne i borgerrådsgivningen blev varetaget af Borgerrådsgivningens socialfaglige konsulent. På kommunens hjemmeside blev dette oplyst. Fordelingen af henvendelser i løbet af 2022 viser en tendens, hvor der i disse måneder var færre henvendelser.

Denne beretning er skrevet på baggrund af de sager, der er blevet behandlet i 2022, og de fejl og de samlede tendenser, der viser sig når jeg ser på sagerne som helhed. Disse mønstre udgør grundlaget for konklusionerne og anbefalingerne, og for de fremadrettede tiltag i borgerrådsgivningen.

Ligesom de tidligere år er det væsentligt at vide, at der træffes mange afgørelser hver dag i den kommunale forvaltning, og det er kun en meget lille del, der bliver til en sag hos borgerrådsgivningen. Det betyder, at de fleste sager behandles uden problemer. Udover at medvirke til at løse de henvendelser, som borgerrådsgivningen får i enkeltsager, så har jeg et fokus på, om der er mønstre i sagsbehandlingen, der giver bekymring for den generelle sagsbehandling. Der kan være sager, der ikke når til at blive en klage, og hvor borgeren ikke får den retsstilling, som man har krav på. Jeg har særligt opmærksomhed på, at de borgere, der har færrest ressourcer, måske ikke får reageret.

Som nævnt var der i perioden august til december 2022 færre henvendelser. Der tegner sig et mønster, hvor der ikke er en nedgang i henvendelser vedrørende jobcenter og familieområdet. Det kan tyde på, at de væsentlige velfærdsområder, forsørgelse og familie, har behov for hjælp, der trænger sig på hele tiden.

Afsnittet "Kort om beretningen" er en opsummering af den samlede beretning. Man kan derfor læse den som et overblik, og dykke ned i beretningens øvrige afsnit for uddybning.

Henvendelserne i 2022 afspejler et godt samarbejde mellem borgerrådsgivning og forvaltning, og jeg har selv i den korte tid jeg har været borgerrådsgiver, oplevet det.

Beretningen er rettet mod Byrådet, men den er forhåbentlig også til inspiration for forvaltningen. Konklusionerne for 2022 er gennemgået med de enkelte centre på de områder, hvor der er mange sager eller meget borgerkontakt. Derudover er ledergruppen samlet orienteret om beretningens indhold og anbefalinger.

Marts 2023

Meta Fuglsang
Borgerrådsgiver

Kort om årsberetningen

Der har i 2022 været 335 henvendelser til borgerrådgivningen. I 2021 har der været 391 henvendelser, i 2020 var der 401 og i 2019 var der 372 henvendelser.

I perioden fra august til december 2022 var det oplyst på Slagelse kommunes hjemmeside, at der ikke var en borgerrådgiver, og det vurderes, at dette kan have betydet en nedgang i henvendelser i disse måneder. Det passer med, at der i disse 3 – 4 måneder var færre henvendelser. Borgerrådgivningens socialfaglige konsulent varetog i denne periode opgaven alene, så de henvendelser, der kom, blev behandlet. I de første måneder af 2023, hvor denne beretning skrives, er antallet af henvendelser tilbage på et niveau, der ved en fremskrivning for hele året vil være på højde med, eller måske endda en stigning, i antallet af henvendelser.

Der tegner sig et billede af, at antallet af henvendelser vedrørende familieafdelingen og vedrørende jobcenter er stabilt fra 2021 til 2022, og at det er de øvrige centre, der har færre henvendelser. Det kan tyde på, at de to centre omfatter arbejdet med de mest sårbare temaer, børn og forsørgelse, og disse henvendelser påvirkes ikke af, at der er færre ressourcer hos borgerrådgivningen, hvorimod borgere på andre områder vælger ikke at klage, eller finder andre veje til at få hjælp.

Årsberetningen for 2021 viste et fald i antallet af klager over sagsbehandlingen. Dette fald i antallet af klager er fortsat i 2022. Ved gennemgang af sagerne viser der sig et billede af, at stadigt flere sager håndteres ved dialog med forvaltningen, fremfor en klage. Denne tendens vil blive uddybet i afsnittet om borgerrådgivningens arbejde.

Den gennemgående fejl er fortsat sagsbehandlingstiden, også i 2022. I en række sager er det kun tiden der er et problem, fx fordi der går tid med indhentelse af dokumentation. I andre sager viser det sig, at der ligger andre problematikker i sagen. Ved gennemgang af sager fra 2022 viser der sig et tema om kompleksitet. De komplekse sager er en overskrift med flere temaer. Det kan være sager, der kræver megen dokumentation og megen sagsbehandling. Men det kan også være sager, hvor selve behandlingen i forvaltningen medfører (for) lang sagsbehandlingstid og andre forvaltningsretlige problemstillinger, selvom problemstillingen i sig selv ikke er kompleks. Det kan være sager, hvor forvaltningen ikke får handlet hurtigt nok, på grund af arbejdspress eller andre faktorer. Det udløser flere henvendelser fra borgeren, og disse skal også håndteres, ligesom der kan opstå et konfliktyldt forhold mellem borger og sagsbehandler.

I 2022 var der nogle komplekse sager, der blev ved med at versere i borgerrådgivningen. Der er en tendens til, at visse sager kræver en kontinuerlig indsats fra borgerrådgivningen. Det er ofte disse sager, der er blevet komplekse undervejs, og hvor det kan opleves som om, at de sager, der begynder at gå skævt, er svære at få på ret køl igen. Problematikken uddybes under komplekse sager.

I årsberetningen er lagt vægt på de tendenser, der ses, på baggrund af flere sager. Der er sager, hvor der er mangelfuld håndtering, som netop er enkeltstående. Det er meget svært at undgå, at der sker fejl, i en forvaltning med så mange sager der skal håndteres. Der er derfor fokus på de mønstre, der viser sig.

Anbefalinger

Borgerrådgiverens anbefalinger til forvaltningen har i år fokus på 2 temaer.

Det første tema er tilgængelighed, og det andet tema er sammenhængen mellem anvendelse af grundlæggende forvaltningsretlige regler og principper og håndtering af komplekse sager.

Ved gennemgang af de henvendelser, der har været til borgerrådgivningen i 2022, er det tydeligt, at der er en række henvendelser, der kunne være sket direkte til den enkelte forvaltning eller til borgerservice. Det giver anledning til en refleksion over, om der er en tydelig adgang til de relevante dele af forvaltningen, og om forvaltningen er tilgængelige, fx i form af nem telefonisk adgang, hvor henvendelser besvares. Der er også nogle sager, hvor baggrunden for henvendelsen til Borgerrådgivningen er, at borger ikke bliver kontaktet efter at have ringet til forvaltningen.

En gennemgang af sagerne viser også, at det er nogle få sager, set i forhold til det samlede antal sager i forvaltningen, der giver anledning til gentagne henvendelser, og at konfliktniveauet mellem borger og forvaltning i en række af disse sager er højt. Samlet set kaldes de oftest for komplekse sager. Denne gruppe af sager er imidlertid ikke ens. Nogle sager er komplekse, fordi der er tale om at forvaltningen administrerer lovgivning, der er kompliceret eller vidtgående, eller skal behandle sager, med store krav til dokumentation, og dermed løber over lang tid.

Ved gennemgang af sagerne viser der sig også et andet mønster. Det drejer sig om sager, hvor der af forskellige grunde sker sagsbehandlingsfejl, der i sig selv ikke nødvendigvis er væsentlige, men som afstedkommer reaktioner, der trækker sagen i langdrag. Det kan være klager, der skal behandles, mistillid mellem forvaltning og borger, fejl der skal rettes op på, eller aftalte frister for opringning eller besvarelser af henvendelser, der ikke overholdes. Dette skaber samlet set en sag med lang sagsbehandlingstid, højt konflikt-niveau og ofte usikker sagsbehandling. Det er også sager, hvor borgerrådgivningen ikke kan slippe en sag, selvom der har været flere henvendelser.

Borgerrådgiveren anbefaler:

At der kikkes samlet på tilgængeligheden for borgerne i kommunen ved personlige henvendelser, telefoniske henvendelser og via hjemmesiden

På baggrund af en gennemgang af borgernes henvendelser i 2022, og mit indtryk når jeg taler med borgere, er det min vurdering, at der er behov for at forbedre tilgængeligheden i de forskellige forvaltningsområder. Nogle afdelinger arbejder med det, mens henvendelser vedrørende andre afdelinger giver indtryk af, at det dels er svært indledningsvis at finde kontaktoplysninger, og dels er svært at få kontakt via tilgængelige kanaler. Enkelte borgere har udtrykt det sådan, at når man har sager i flere forvaltninger er det som om man har kontakt til flere forskellige kommuner.

Anbefalingen kan udmøntes i følgende forslag:

Borgerrådgiverens årsberetning 2022

- ✓ *At det ledelsesmæssigt sikres, at der tages stilling til et fælles niveau for tilgængelighed for kommunen*
- ✓ *At det enkelte fagområde tager stilling til tilgængelighed inden for eget område*

At forvaltningen arbejder systematisk med at forbedre sagsbehandlingen i komplekse sager. Dels for at forbedre kvaliteten i arbejdet med dem, og dels for at uddrage læring af dem.

Det er min vurdering, at der er en del sager, der bliver unødigt komplekse mens de er under behandling i forvaltningerne. Det kan skyldes at en lang sagsbehandlingstid medfører klager og andre henvendelser, der også skal behandles, at der opstår en ny situation eller kommer nye oplysninger undervejs i et længere forløb, som så skal indarbejdes, eller fordi der træffes forkerte afgørelser. Det betyder en øget risiko for et konfliktfyldt samarbejde mellem borger og forvaltning, og en øget risiko for, at borgeren ikke får den rette retsstilling i rette tid.

Anbefalingen kan udmøntes i følgende forslag:

- ✓ *At det ledelsesmæssigt sikres, at der på det enkelte fagområde er en tydelig adgang til faglig sparring og hjælp til medarbejderne i sager, hvor der er brug for det*
- ✓ *At det enkelte fagområde fortsat har fokus på at højne det faglige niveau vedrørende sagsbehandlingsregler som partshøring og inddragelse*

At forvaltningen styrker sin indsats vedrørende sagsbehandlingstiden og kommunikationen med borgerne på dette område.

På baggrund af gennemgang af henvendelserne i 2022 kan jeg se, at lang sagsbehandlingstid fortsat er det område, som flest borgere klager over, og jeg vil derfor gentage nogle af de forslag der er fremsat af tidligere borgerrådgiver. Det er mit indtryk, at mange borgere kan acceptere en lang sagsbehandlingstid i mange sammenhænge, hvis de er forberedt på det.

Anbefalingen kan udmøntes i følgende forslag:

- ✓ *At der sikres en hurtig ledelsesmæssig opfølgning, når en uventet stigning i antallet af sager fører til en generel lang sagsbehandlingstid.*
- ✓ *At der laves en forventningsafstemning ved første kontakt, så borgeren er klar over, hvad han eller hun kan forvente i forhold til svartider m.v.*
- ✓ *At der altid gives besked ved sagsbehandlerskift.*
- ✓ *At der gives ny mødedato samtidig med aflysning af møde.*
- ✓ *At der gives besked til borgeren, hvis sagsbehandlingstiden overskrides.*

Sagsbehandlingen i Borgerrådgivningen

Borgerrådgivningen kan kontaktes:

- På rådhuset i Slagelse, Rådhuspladsen 11, 2. sal
- Telefonisk mandag-onsdag kl. 9-13 og torsdag kl. 9-16 på telefon 58 57 44 86
- Via www.borger.dk
- Via borgerraadgiveren@slagelse.dk
- Ved personlig henvendelse. Det anbefales at ringe og aftale en tid.

Som en del af budgetaftalen 2021-24 besluttede Byrådet at tilføre Borgerrådgivningen flere ressourcer. I Borgerrådgivningen kan borgerne nu træffe borgerrådgiveren og en socialfaglig konsulent.

På kommunens hjemmeside er der etableret en side om borgerrådgiveren med oplysninger om, hvad borgerrådgiveren kan hjælpe med og med praktiske oplysninger om åbningstider, mailadresse, telefonnummer, adresse osv.

Henvendelserne sker både telefonisk, via mail og via kontaktformular på Slagelse kommunes hjemmeside. En stor del af henvendelserne afsluttes telefonisk. I en del sager aftales et møde med borgeren. Borgeren har her fået mulighed for at fremføre sine synspunkter eller oplevelse af kontakten med kommunen. Eventuelt har borgeren fået en forklaring på et sagsforløb eller er vejledt om reglerne på området, herunder klagemuligheder. På denne måde bidrager borgerrådgiveren også til opfyldelse af kommunens lovbestemte vejledningsforpligtelse.

Se mere om borgerrådgiverens grundlag og kompetence i bilag 1.

Vejvisning

En række af de henvendelser, der kommer til borgerrådgivningen, løses ved vejvisning. Det kan være henvendelser, der kunne være løst ved direkte henvendelse til borgerservice eller en forvaltning, eller hvor en borger skal henvises til enten region, Familieretshuset eller andre institutioner. Det kan også handle om at finde vej til den rigtige afdeling i forvaltningen.

I 2022 har der været mange af disse henvendelser, hvor det kunne forventes, at borgeren kunne rette henvendelse direkte til borgerservice eller den konkrete forvaltning. Det giver anledning til at overveje, om det er tydeligt for borgerne, hvor de skal henvende sig i kommunen, og om det er tilstrækkelig nemt at komme i kontakt med medarbejdere i alle afdelinger. På den baggrund er der en anbefaling om at kikke på tilgængelighed.

Dialog med forvaltningen

De fleste henvendelser, der ikke er rene vejvisninger, løses ved en dialog med medarbejdere og ledelse i de enkelte fagcentre. Det er en smidig og ikke så ressourcekrævende metode, og borgerne får et hurtigere svar end de ville gøre ved en formaliseret skriftlig arbejdsgang.

Det er en arbejdsform, der kræver et tillidsfuldt samarbejde mellem Borgerrådgivning og forvaltning, og borgerrådgivningen møder stor velvilje og et godt samarbejde i henvendelserne. Langt de fleste henvendelser løses ved at medarbejdere og ledere tager fat i vores henvendelse og klarer det videre forløb sammen med borgeren.

De sager resulterer ikke i en registrering som en klage over sagsbehandlingen eller en udtalelse, men de er til gavn for borgerne, og oplevelsen i Borgerrådgivningen er, at borgerne ønsker hjælp, og ikke er optaget af at ville klage.

Mægling og dialogmøder

Borgerrådgivningen har i 2022 fortsat arbejdet med at deltage i mæglingsmøder og dialogmøder. I fastlåste situationer, som f.eks. meget lange klageforløb, kan det være svært at se en løsning, som både er tilfredsstillende for borgeren, og som samtidig holder sig inden for rammerne af gældende ret. I sådanne situationer kan det overvejes, om der skal noget andet til end en traditionel skriftlig klagesagsbehandling. Her kan mægling være med til at løse op for et konfliktfyldt samarbejde.

Som en del af budgetaftalen 2021-24 besluttede Byrådet at tilføje Borgerrådgivningen flere ressourcer. I Borgerrådgivningen kan borgerne nu træffe borgerrådgiveren og en socialfaglig konsulent. Det betyder, at der i flere sager er ressourcer til at indgå i dialog, og deltage i møder med forvaltningen. Formen for Borgerrådgivningens deltagelse i møder er ikke afgørende, det er derimod det overordnede formål at medvirke til at styrke dialogen mellem borger og kommune. Der har i 2022 været en udvikling, hvor flere sager er løst ved deltagelse i møder eller dialog med forvaltningen på anden måde. Det har betydet, at borgerrådgivningen mere konkret hjælper med at få lavet aftaler mellem borger og forvaltning, der understøtter sagsbehandlingen fremadrettet.

Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at arbejdet med dialog og mæglingsforløb giver borgeren en forbedret mulighed for at blive hørt og få lejlighed til at forklare de forhold, som havde givet problemer i forløbet. Det giver også fagområdet mulighed for at forklare sagsbehandlingen og beklage de fejl, som måtte være opstået undervejs. Det medfører, at flere sager klares uden et egentligt klageforløb. Det tager længere tid, men borgerrådgivningen vurderer, at det er en bedre situation for både borger og forvaltning.

Udviklingen viser som nævnt også, at de fleste borgere, der henvender sig, er optaget af at få løst deres sag, og ikke af at klage. Det vurderes derfor, at arbejdet med dialoger og mægling betyder, at borgerne i højere grad føler sig hjulpet.

Netværk af borgerrådgivere

Borgerrådgivningen er en del af et landsdækkende netværk af borgerrådgivere samt af den regionale netværksgruppe for borgerrådgivere på Sjælland.

Med finanslovsaftalen for 2021 blev det muligt for kommunerne at søge midler med henblik på at ansætte en borgerrådgiver til bl.a. at rådgive og vejlede borgerne i kontakten med kommunen og føre tilsyn med kommunens administration. Mere end 70 kommuner har nu en borgerrådgiver.

Undervisning

I 2022 har undervisningen indenfor forvaltningsretlige emner primært været varetaget af juristerne i ledelsessekretariatet. Borgerrådgiveren har haft et forløb i Center for Handicap og Psykiatri.

Henvendelser

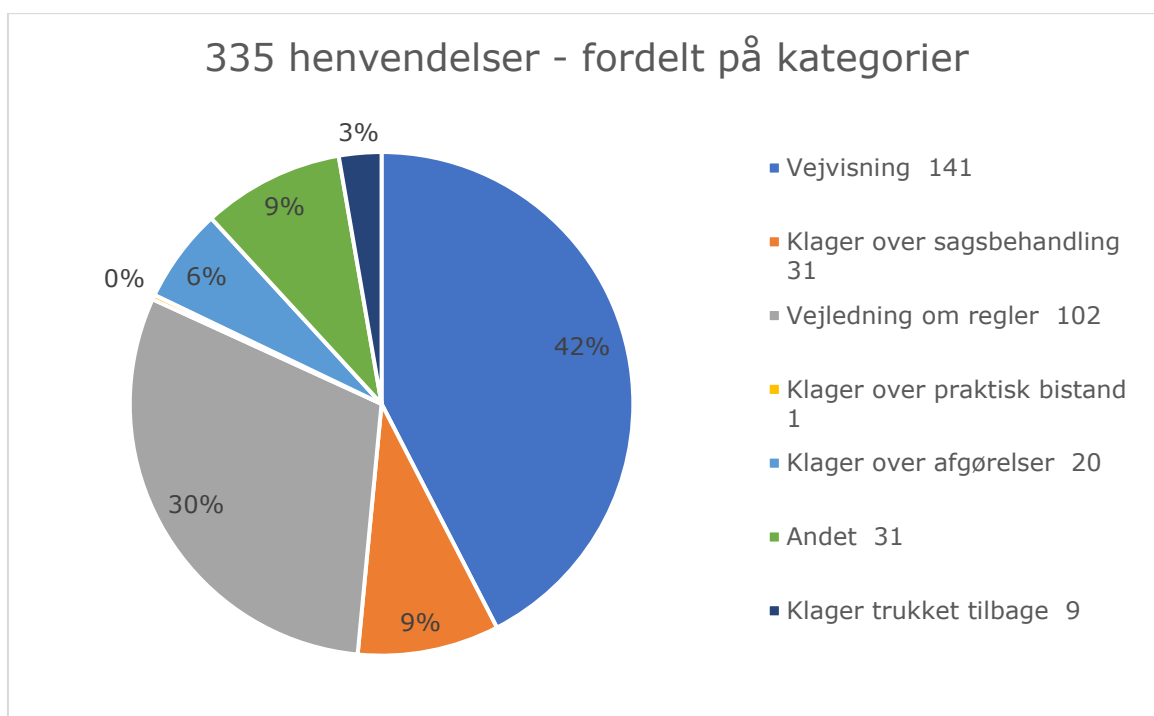
Uanset hvor mange sager borgerrådgiveren behandler i løbet af et år, vil det være et meget lille tal i forhold til de mange tusinde kontakter, der er mellem borgerne og kommunen i løbet af denne periode. Derfor kan antallet af henvendelser ikke bruges til at vurdere den generelle kvalitet i kommunens sagsbehandling. Borgerrådgiverens registreringer af de forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne, giver dog mulighed for at identificere problemområder eller tendenser i forvaltningens sagsbehandling.

Henvendelser fordelt på kategorier

Borgerrådgiveren har i 2022 fået i alt 335 nye henvendelser fra borgere. Nogle henvendelser falder uden for borgerrådgiverens arbejdsområde og handler typisk om forhold, der ikke vedrører Slagelse Kommune.

Henvendelserne registreres dels i forhold til borger, emne og til det fagcenter, som henvendelsen vedrører. Hvis en borger efter en periode henvender sig om et nyt emne, vil der ske en ny registrering.

Udover borgerhenvendelserne kommer nogle henvendelser fra kommunens ansatte. Det kan handle om forvaltningsretlige spørgsmål, eller det kan være drøftelser om fremtidige initiativer som følge af fejl i konkrete sager. Henvendelserne indgår ikke i statistikken, men er udover de 335 henvendelser. Alle henvendelser bruges dog i det generelle arbejde med at forbedre sagsbehandling og borgerservice.



Vejvisning angår situationer, hvor borgeren har brug for hjælp til at finde ud af, hvor man kan henvende sig med anmodning om hjælp. Typisk vil vi hjælpe med at klarlægge borgerens problem og dernæst henvise til den rette medarbejder eller afdeling. I nogle tilfælde kontakter vi afdelingen på borgerens vegne.

Vejledning om regler angår typisk spørgsmål om det kommunale klagesystem. Vejledningen kan også omhandle vejledning om de generelle regler på et område, og de situationer, hvor borgeren har brug for hjælp til at forstå et brev eller en afgørelse fra en afdeling.

Klager over sagsbehandling fra en borger vil typisk blive sendt til det center, som borgeren klager over. I nogle tilfælde vil klagen ikke blive videresendt, enten fordi centret efter en henvendelse fra borgerrådgiveren har kunnet håndtere sagen med det samme, eller fordi borgeren ikke har ønsket, at der skal gøres yderligere.

Klager over afgørelser angår situationer, hvor borgeren er uenig i en kommunal afgørelse. Vi yder hjælp til borgeren, hvis borgeren har brug for mere viden om at klage, og vi kan hjælpe borgeren med at formulere klagen eller anmode om genoptagelse og videresende til rette afdeling.

Klager over praktisk bistand angår de situationer, hvor borgeren klager over den praktiske bistand, som borgeren har fået i forbindelse med en bevilling af fx hjemmehjælp. Her vil vi kontakte den afdeling, som bistanden hører under.

Andet angår situationer, som ikke hovedsageligt vedrører de ovennævnte kategorier. Det kan være en borgers beskrivelse af et sagsforløb eller en klage, som borgeren senere frafalder. Det kan også angå situationer, som ikke vedrører kommunen, hvis borgerens problem hører under andre myndigheder, fx Udbetaling Danmark og Familieretshuset.

Udviklingen i antallet af klager

Der er registreret 47 klager over sagsbehandlingen i 2022. Udviklingen fremgår af grafen nedenfor.

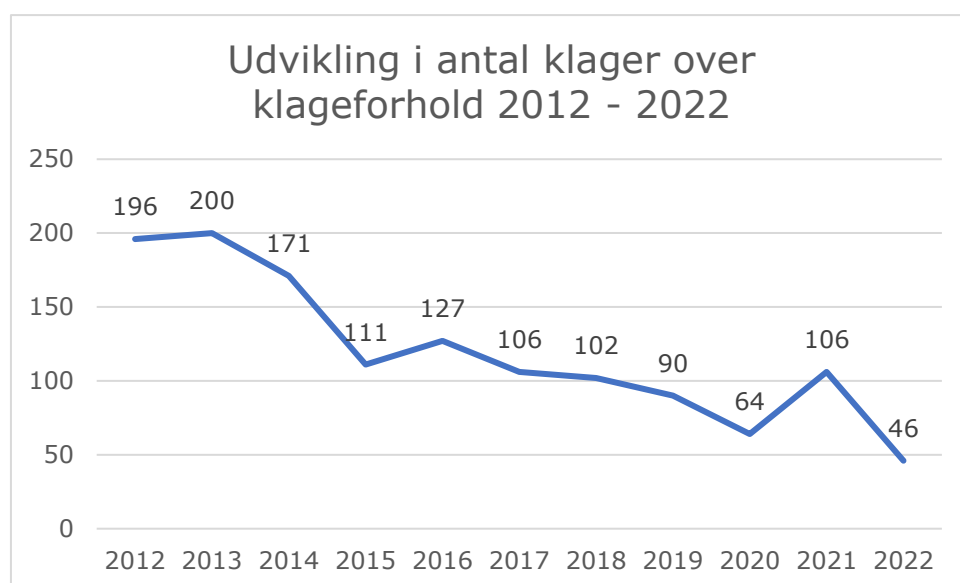
Det er et markant fald i antallet klager set i forhold til 2021, hvor antallet af klager over sagsbehandlingen var 106. Det er også et fald i forhold til tidligere år, og det laveste antal siden 2012.

Der er flere mulige grunde til faldet. Som nævnt ovenfor er der et fald i antallet af henvendelser, der i sig selv kan betyde et fald i antal af klager. Det vurderes, at en del af forklaringen er perioden på 3-4 måneder,

Borgerrådgiverens årsberetning 2022

hvor borgerrådgivningen arbejdede på nedsat kraft. Det vurderes i borgerrådgivningen, at en væsentlig grund er bevægelsen væk fra egentlige klager til arbejdet med dialog, der hjælper med at løse borgerens problem, snarere end at klage. Det vurderes også, at dette er en positiv udvikling i arbejdet hen mod bedre retsstilling for den enkelte, og også mod en bedre og mere vedholdende dialog med forvaltningerne om det generelle arbejde.

Det vurderes, at denne udvikling kan have den bagside, at de fejl, der begås i forvaltningerne, som har en mere alvorlig forvaltningsretlig karakter, ikke bliver så synlige, og at vurderingen af forvaltningernes arbejde alene sker på baggrund af antal klager. Borgerrådgivningen vil derfor fremadrettet arbejde med også at notere klageforhold i henvendelser, der ikke bliver til en egentlig klage, for at få et overblik over den generelle sagsbehandling.



Komplekse sagsforløb

Et af de forhold, der kendetegner sagerne i 2022, er at der er nogle få sager, der har taget rigtig meget tid. Dette var også et tema i årsrapporten for 2021. Udviklingen er fortsat, og der tegner sig stadig et billede af, at forvaltningen har svært ved at håndtere komplekse klagesager. Det betyder, at borgerne vender tilbage til Borgerrådgivningen mange gange i samme forløb, og Borgerrådgivningens rolle kan blive uklar. Der er en risiko for, at borgerrådgivningens rolle får karakter af at være støtteperson for borgeren, hvilket ikke er intentionen.

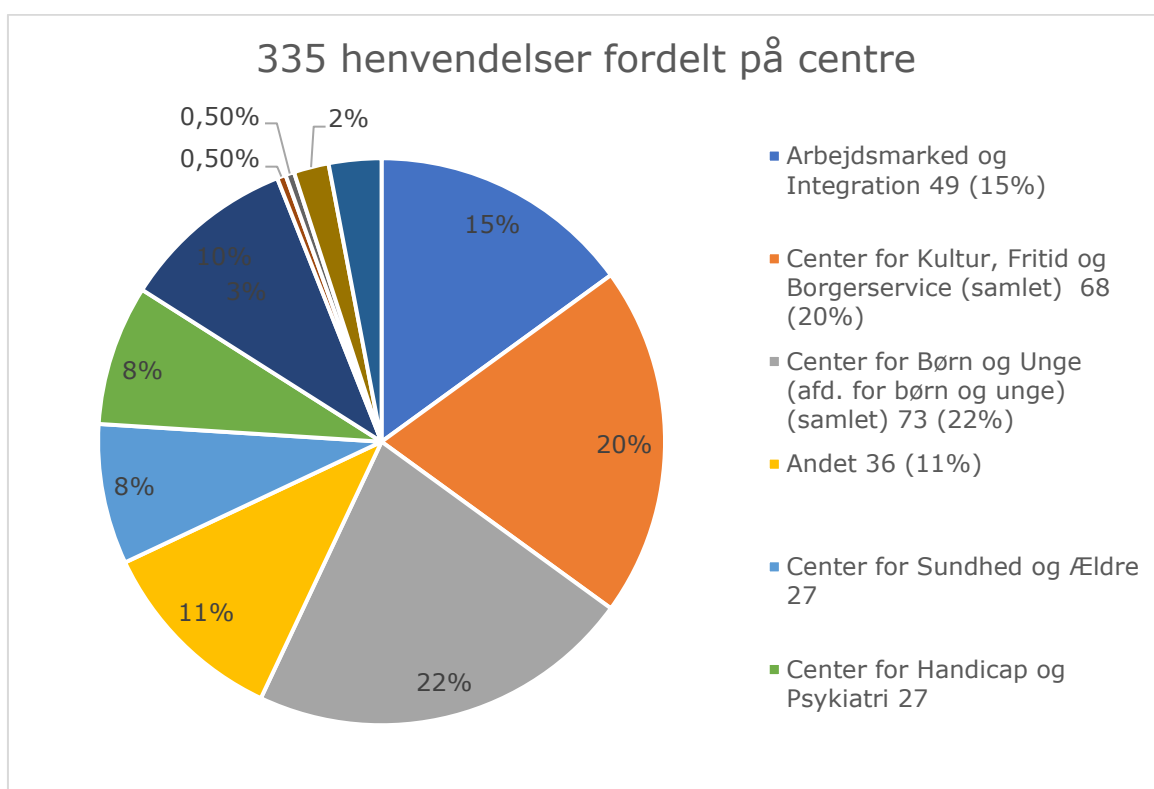
Der er fortsat sager, hvor en borger er registreret som 1 henvendelse til Borgerrådgivningen, men har givet anledning til mange kontakter eller sagsekspeditioner i Borgerrådgivningen i samme forløb. Et par af sagerne er de samme, som gav anledning til bemærkningerne i årsberetningen for 2021, og en enkelt af disse gav i 2022 anledning til mere end 100 henvendelser.

Henvendelser fordelt på centre

Der er stor forskel på antallet af henvendelser vedrørende enkelte centre. Opgørelserne for de enkelte år viser, at der typisk er mange henvendelser vedrørende de centre, der forvalter klassisk velfærdslovgivning, dvs. familieafsnittet og beskæftigelsesområdet.

Der er mange forskellige grunde til at henvende sig til borgerrådgivningen. Mange henvender sig som den første indgang til det kommunale system, for at få hjælp til at finde rundt. De kan være i tvivl om, hvor de skal henvende sig med deres spørgsmål eller problem. Nogle henvender sig fordi de er i tvivl om, hvorvidt de har fået den rigtige vejledning, eller fordi de har brug for hjælp til at forstå den vejledning de har fået. Nogle henvender sig for at få hjælp til at indgive en klage, eller fordi de er utilfredse med sagsbehandlingen.

Nedenfor fremgår fordelingen af de 335 henvendelser, der danner grundlag for statistikken.



Center for Børn og Unge

Borgerrådgivningen har modtaget 73 henvendelser på området, som omfatter afdelingerne Børn og Familie (69 henvendelser), Skole (3 henvendelser) og Dagtilbud (1 henvendelse) I 2021 var der 78 henvendelser og i 2020 106 henvendelser på området.

Der er registreret 16 klager over sagsbehandlingen for hele centret. I 2021 var der 19 klager og i 2020 var der 26 klager over sagsbehandlingen. Alle 16 klager i 2022 vedrører Afdeling for Børn og Familie.

Borgerråd giverens årsberetning 2022

7 klager vedrører lang sagsbehandlingstid, 5 klager vedrører manglende inddragelse, 1 klage vedrører mangelfuld vejledning, 4 klager vedrører manglende opfølgning, 2 klager vedrører manglende koordinering og 4 klager vedrører brud på undersøgelsesprincippet¹. De øvrige 9 klager er enkeltstående klager² over aktindsigt, manglende vejledning, afgørelse eller begrundelse.

Generelle betragtninger om henvendelser vedr. Afdeling for Børn og Familie:

Borgerrådgivningen har i 2022 modtaget et lidt mindre antal klager over sagsbehandlingen i Afdeling for Børn og Familie. Pga. borgernes beskrivelse af sagsbehandlingen og afdelingens svar samt Borgerrådgivningens egne observationer og undersøgelser er det Borgerrådgivningens vurdering, at der fortsat er problemer med bl.a. sagsbehandlingstiden, med at inddrage borgere i sagsforløbet og med den løbende opfølgning.

Billedet ligner det, der tidligere er beskrevet i beretningen for 2021, med eksempler på, at der ikke svares på henvendelser inden for 10 kalenderdage, og at der ikke ringes tilbage når en borger har kontaktet forvaltningen. Der er også eksempler på manglende inddragelse og manglende vejledning, og der tegner sig et billede af henvendelser vedrørende sager, hvor der er mere end en enkelt fejl.

Den samlede vurdering bygger dog på et begrænset antal klager ud fra de samlede antal kontakter, som afdelingen har med borgerne. Derfor viser klagerne ikke nødvendigvis et fuldt retvisende billede, men kan give et overblik over de tendenser, som ses på området.

Center for Kultur, Fritid og Borgerservice

Borgerrådgivningen har modtaget 68 henvendelser vedrørende centret, som omfatter afdelingerne Rådgivning og Udbetaling (45 henvendelser), Bibliotek og Borgerservice (23 henvendelser) samt Idræt, Fritid og Faciliteter (0 henvendelser). Antallet af henvendelser til centret er faldet i forhold til 2021 med 83 henvendelser og 2020 med 80 henvendelser. Faldet er sket inden for Rådgivning og Udbetaling, hvor tallet er faldet fra 56 til 46.

Der er ikke registreret klager vedr. sagsbehandlingen, hvilket er et fald i forhold til 2021, hvor der var 4 klager og i forhold til 2020, hvor der var registreret 5 klager.

Generelle betragtninger om henvendelser vedr. Rådgivning og Udbetaling:

Når man ser på henvendelserne vedrørende Rådgivning og Udbetaling tegner der sig et billede af, at der er sket en betydelig forbedring af sagsbehandlingen.

¹ Myndighederne har ansvaret for at oplyse en sag tilstrækkeligt, inden de træffer afgørelse – det er et grundlæggende princip i forvaltningsretten. Princippet kaldes oftest officialprincippet eller undersøgelsesprincippet

² Med enkeltstående klager menes, at der alene er registreret 1-2 klager over forholdet

Center for Arbejdsmarked og Integration

Borgerrådgivningen har modtaget 49 henvendelser vedrørende Center for Arbejdsmarked og Integration og 11 henvendelser vedrørende Ungeenheden, i alt 60 henvendelser. I både 2020 og 2021 var der 50 henvendelser.

Der er registreret 8 klager over sagsbehandlingen, hvilket er samme niveau som 2021, og en stigning i forhold til 2020, hvor der var registreret 5 klager.

4 klager vedrører lang sagsbehandlingstid, 3 klager vedrører manglende inddragelse og 2 klager vedrører manglende tilgængelighed. De øvrige klager er enkeltstående klager.

Generelle betragtninger om henvendelser vedr. Center for arbejdsmarked og Integration:

Henvendelserne vedrørende centret er meget lig med henvendelserne for 2021. Det gælder både antallet og karakteren af problemer. Henvendelserne omfatter de træk, der karakteriserer de komplekse sager, og Borgerrådgivningen har været inddraget i flere sager, der er forløbet over længere tid.

Center for Miljø, Plan og Teknik

Borgerrådgivningen har modtaget 32 henvendelser på området, hvilket er et lille fald i forhold til 2021, hvor der var 37 henvendelser og et fald i forhold til 2020, hvor der var 45 henvendelser.

Der er ikke registreret nogle klager, hvilket er et fald i forhold til 2021 og 2020 med 10 klager begge år.

Center for Sundhed og Ældre

Borgerrådgivningen har modtaget 27 henvendelser. I 2021 blev der registreret 40 henvendelser og i 2020 38 henvendelser.

Der er registreret 2 klager. I 2021 blev der registreret 4 klager og i 2020 2 klager. Klagerne i 2022 vedrører begge lang sagsbehandlingstid.

Center for Handicap og Psykiatri

Borgerrådgivningen har modtaget 27 henvendelser, hvilket er et fald i forhold til 2021, hvor der var 46 henvendelser og i forhold til 2020, hvor der var 33 henvendelser.

Der er registreret 3 klager, hvilket er et markant fald i forhold til 2021, hvor der blev registreret 13 klager og et lille fald i forhold til 2020, hvor der var 5 klager.

Klager vedrører lang sagsbehandlingstid.

Øvrige centre og stabe

Borgerrådgivningen har modtaget i alt 23 henvendelser, der vedrørte Stab for Udvikling, Ledelse og HR, Stab for Økonomi og Digitalisering, Ungeenheden og Center for Kommunale Ejendomme. Ungeenheden er registreret særskilt fra oktober 2021.

Klageforhold



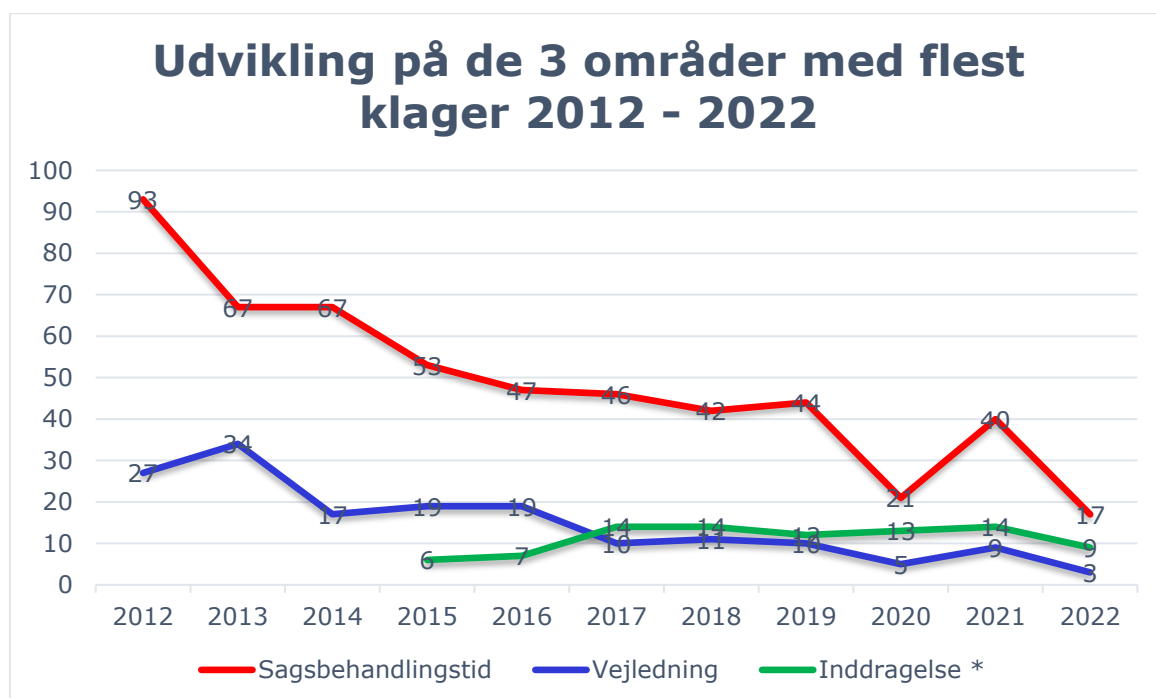
Udviklingen i antallet af klager og klageforhold

Der er registreret 30 klager over sagsbehandlingen i 2022.

Det er et markant fald i antallet klager set i forhold til 2021, hvor antallet af klager over sagsbehandlingen var 60. Der er isæt to forhold, der kan forklare det store fald. Dels faldet i samlet antal henvendelser, og dels det øgede fokus på dialog og mægling, som er en udvikling der fortsætter.

Borgerrådgiverens årsberetning 2022

Klager over lang sagsbehandlingstid udgør den største andel af klagerne. Dernæst er det klager fra borgerne over, at de ikke bliver inddraget i sagsforløbet samt klager over utilstrækkelig vejledning, som udgør den næststørste og tredjestørste andel af klagerne.



Lang sagsbehandlingstid omfatter både de tilfælde, hvor sagsbehandlingen trækker ud og de tilfælde, hvor forvaltningen ikke svarer på borgerens henvendelser. 17 klager ud af et samlet antal klager på 47 handler om lang sagsbehandlingstid - svarende til 36%. Til sammenligning udgjorde klager over sagsbehandlingstiden 38% af samtlige klager i 2021.

Manglende inddragelse omfatter de tilfælde, hvor borgerne klager over, at de ikke har haft mulighed for at medvirke ved behandlingen af deres sag, f.eks. at de ikke er blevet hørt og lyttet til, eller at deres egne oplysninger ikke er blevet brugt ved sagens behandling. Der er registreret 9 klager over manglende inddragelse. Til sammenligning var der 14 klager i 2021.

Utilstrækkelig vejledning omfatter de tilfælde, hvor borgerne klager over, at de ikke har fået tilstrækkelig og relevant information om deres muligheder for at få hjælp, herunder deres rettigheder og pligter. Der er registreret 3 klager over utilstrækkelig vejledning. Til sammenligning var der 9 klager i 2021.

Afsluttede sager

Af det samlede antal henvendelser til Borgerrådgivningen på 335 blev de fleste henvendelser afsluttet efter ét eller flere møder eller efter telefonisk eller skriftlig kontakt med borgerne.

Borgerrådgiverens årsberetning 2022

En række henvendelser vedrørte klager over sagsbehandlingen og blev videresendt til fagcentrene til besvarelse eller drøftet som forbedringsforslag. I 2022 er der nogle sager, der har givet anledning til mere end 1 henvendelse, og nogle få sager, der har givet anledning til mange henvendelser.

Mange sager afsluttes uden at der bliver tale om en formel klage. Borgerrådgivningen forsøger at hjælpe borgerne til en hurtig løsning af deres sag ved at gå i dialog med de enkelte fagområder og bede dem om at se på sagen igen i dialog med borgerne.

Opmærksomhedspunkter

Afsnittet belyser generelle problemstillinger, som borgerrådgivningen på baggrund af dialogen med borgerne og ud fra egne observationer har fundet anledning til at gøre forvaltningen opmærksom på.

Sager med (for) lang sagsbehandlingstid

Der er ingen tvivl om, at der er mange forskellige grunde til at behandlingen af en sag kan trække ud. Det kan være et spørgsmål om ressourcer, personaleudskiftninger, kompleks lovgivning eller andre forhold. Det fortsat høje antal sager med denne problemstilling, viser imidlertid, at udover at det er vigtigt forvaltningsmæssigt, så er det et af de forhold, som borgere reagerer på. Mange af de sager, som kommunen behandler, har stor betydning i den enkelte borgers tilværelse, og sagsbehandlingstid er belastende, både på grund af selve afgørelsen, og på grund af følelsen af at blive godt og retfærdigt behandlet.

Forvaltningsretlige regler og strukturer er ikke bare et krav, men en hjælp i arbejdet

I nogle af de henvendelser, der når til borgerrådgivningen, oplever jeg at der opstår en svær eller endda konfliktfyldt kontakt mellem borger og sagsbehandler eller forvaltning, ofte på baggrund af forskellige (uudtalte) forventninger eller forsinkelse i sagsbehandlingen. Det kan også skyldes forskelle i synsvinkel, som det kan være svært at se ud over.

I disse situationer er de forvaltningsretlige regler og principper gode redskaber til at få sagsbehandling og samarbejde tilbage på sporet. Som medarbejder i den offentlige forvaltning bruger man både de faglige kompetencer og sin viden om de grundlæggende forvaltningsretlige principper og regler, men der er stadig forskellige måder at håndtere opgaverne og møde borgerne på. Og man vil også som offentligt ansat stå i dilemmaer, med valget mellem flere forskellige hensyn, når der er love der er i konflikt med hinanden, eller når der skal træffes konkrete afgørelser ud fra et skøn.

Tiltag hos borgerrådgivningen på baggrund af beretningen for 2022

Arbejdet med årsberetningen for 2022 har givet anledning til refleksioner over, hvilke ændringer i borgerrådgivningens arbejde, der er relevante fremadrettet. Nedenstående elementer er indarbejdet i, eller er under indarbejdelse i, borgerrådgivningens arbejde.

Borgerrådgivningen har som en del af opgaverne at understøtte forvaltningens arbejde med blandt andet undervisning i forvaltningsretlige elementer. På baggrund af erfaringerne med sager, der er komplekse, og hvor der indgår misforståelser eller konflikter mellem forvaltning og borger, er borgerrådgivningen begyndt at udarbejde materiale til undervisning og oplæg, der har som udgangspunkt at se forvaltningens

Borgerrådgiverens årsberetning 2022

arbejde med borgerperspektivet. Borgerrådgivningen har gennemgået et kursus om procesretfærdighed, og planlægger at arbejde med borgerhistorier. Med det som udgangspunkt udarbejdes materiale til brug i forvaltningen. I første omgang er der planlagt forløb for forvaltningen sammen med juristerne i ledelsessekretariatet, hvor der kobles mellem proces og jura, med udgangspunkt i borgerperspektivet. Derudover vil denne tilgang indgå i den fortløbende dialog med forvaltningen.

Erfaringerne med sager, der er åbne i borgerrådgivningen, betyder at Borgerrådgivningen har genbesøgt roller og fremgangsmåder i arbejdet med borgerhenvendelser. Borgerrådgivningens opgave er primært at få dialogen mellem forvaltning og borger til at fungere, så sagsbehandlingen glider. Der er imidlertid sager, hvor borgeren bliver ved med at komme, og hvor borgerrådgivningen flere eller mange gange må tage kontakt til forvaltningen vedrørende sagen. Der arbejdes på, at borgerrådgivningen kan trække sig ud af sagen når forvaltningen har fået den første henvendelse fra borgerrådgivningen.

Udviklingen hen imod mere mægling og mere dialog med forvaltningen, og færre egentlige klager, betyder en ændring i borgerrådgivningens rolle og opgaver. Det betyder også, at der gennem de senere år er en udvikling hen imod færre undersøgelsessager og færre tilfælde af udtalt kritik. Der er imidlertid nogle sager, hvor der sker fejl, der har en så alvorlig karakter, at der er grund til at have opmærksomhed på den generelle sagsbehandling, og måske i enkelte sager rette en egentlig kritik mod forvaltningens arbejde. I 2023 er der fokus på at notere de sagsbehandlingsfejl der forekommer i sager, hvor der ikke klages. Dette sker for at kunne få overblik over de generelle mønstre, der viser sig i forvaltningen, så der kan vejledes på baggrund af konkrete oplysninger. Der vil også være et fokus på at der laves egentlige undersøgelser i de sager, hvor der er mistanke om alvorlige fejl. Borgerrådgivningen har under arbejdet med denne årsberetning gennemgået sager fra slutningen af 2022 og de første måneder af 2023, for at lægge en linje for at starte undersøgelser. Det vil dreje sig om sager, hvor der er tale om forhold, der vedrører regler og principper, der har karakter af garantiforskrifter eller hvor den eventuelle fejl kan være velfærdstruende. Det vil også være af betydning, om der er tegn på, at den konkrete sag afspejler et uhensigtsmæssigt mønster i sagsbehandlingen.

Opsamling og konklusion

Med 335 henvendelser i 2022 ligger antallet af henvendelser på det laveste niveau siden borgerrådgiverfunktionens start i 2012. Det skal nævnes at antallet af henvendelser har ligget mellem 335 som det laveste og 401 som det højeste. 30 klager markerer et stærkt faldende antal klager set over de seneste 3 år, og et markant lavere antal end i de første år med Borgerrådgivningen.

På baggrund af en gennemgang af henvendelserne fra 2022 og min dialog med forvaltningerne, hvor konklusionerne fra sagerne i de respektive afdelinger i 2022, er det min konklusion, at kommunen på nogle specifikke områder ikke lever op til god forvaltningsskik, lovgivningens krav og de vedtagne servicemål for borgerkontakt.

Det samlede antal af henvendelser er, trods et fald, stadig på linje med tidligere år, og faldet i det samlede antal af klager kan begrundes med tendenser i sagsbehandling, og ikke en opfattelse af, at der ikke længere er forhold i enkelte sager, der kan kritiseres. Der er stadig borgere, der ikke føler sig inddraget, oplever en lang sagsbehandlingstid, mangler tilstrækkelig vejledning.

Borgerrådgiverens årsberetning 2022

Samtidig oplever jeg, i samtalerne med forvaltningen, at der er en stor lydhørhed overfor borgerrådgivningens synspunkter, og en stor ansvarlighed omkring at sagsbehandle korrekt.

De forskellige forvaltningsområder har meget forskellig nærhed til borgerne, og der er nogle træk der karakteriserer de typer af fejl, der begås på de respektive områder. Derfor skal der også være en opmærksomhed på, at der udover almindelig vejledning omkring forvaltningsretlige emner, er en række særlige emner, der er relevante og nødvendige for de enkelte områder.

I forbindelse med arbejdet med beretningen for 2022 har der været en række samtaler med ledelsen i de centre, der primært er berørt af Borgerrådgivningens arbejde. Disse samtaler rækker ind i 2023 og danner udgangspunkt for det løbende arbejde med at forbedre det borgerrettede arbejde.

Opfølgning på anbefalinger fra 2020

I årsberetningen fra 2020 anbefalede borgerrådgiveren blandt andet følgende:

- **At nye medarbejdere gennemgår et introduktionsforløb, hvor myndighedsrollen og grundlæggende forvaltningsretlige regler indgår**

På baggrund af anbefalingen har der i 2022 været afholdt kurser med dette tema, der er forestået af jurister i ledelsessekretariatet.

Whistleblowerfunktionen

Efter en 1-årig forsøgsperiode med en whistleblowerfunktion i Slagelse Kommune, besluttede Økonomiudvalget i 2018, at funktionen skulle gøres permanent. Whistleblowerfunktionen har indgået som en del af borgerrådgiverens opgaver.

Der er i 2022 modtaget i alt 8 indberetninger til whistleblowerordningen i perioden fra 1. januar til 31. december 2022. 2 henvendelser blev afvist som værende ikke omfattet af whistleblowerordningen. 2 henvendelser blev delvis afvist for så vidt angår dele af henvendelsen, mens øvrige dele af henvendelserne blev behandlet. De resterende henvendelser er undersøgt. 2 af henvendelserne har givet anledning til at der blev kikket på procedurer i forvaltningen. Derudover har henvendelserne ikke givet anledning til videre foranstaltninger.

Som følge af ikrafttræden af den lovpligtige whistleblowerordning pr. 17. december 2021 valgte Slagelse Kommune en ny organisering af whistleblowerordningen, således at indberetningerne behandles dels af et advokatfirma og dels af kommunens whistleblowerenhed.

Bilag 1 – Borgerrådgiverens opgaver og kompetence

Grundlaget for borgerrådgiveren

Økonomiudvalget i Slagelse Kommune traf den 21. marts 2011 beslutning om oprettelse af en borgerrådgiverfunktion, og borgerrådgiverfunktionen startede den 1. januar 2012.

Den 30. januar 2012 godkendte byrådet i Slagelse Kommune en vedtægt for borgerrådgiveren. Vedtægten danner grundlaget for borgerrådgiverens arbejde og beskriver formålet med borgerrådgiveren og borgerrådgiverens opgaver og kompetence.

I juni 2015 blev funktionen ændret organisatorisk, således at borgerrådgiverfunktionen er etableret som en uafhængig enhed, jf. kommunestyrelseslovens § 65 e. Borgerrådgiveren er dermed forankret direkte under Byrådet og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning.

Opgaver og kompetence

Borgerrådgiverens grundlæggende opgave er at behandle klager over Slagelse Kommunes sagsbehandling, borgerbetjening og udførelse af praktiske opgaver. Endvidere hjælper borgerrådgiveren med at finde vej i den kommunale administration og yder vejledning og bistand i klagesystemet samt hjælp til forståelse af afgørelser mv.

Udgangspunktet for borgerrådgiverens sagsbehandling er dialog. Eventuelle uoverensstemmelser mellem forvaltningen og en borger skal søges løst af det relevante center, før borgerrådgiveren behandler en klage.

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over kommunens afgørelser eller klager over kommunens personale- og ansættelsesforhold. Borgerrådgiveren kan heller ikke behandle klager på områder, hvor der eksisterer andre klagemuligheder, eller hvis klagen er indbragt for det kommunale tilsyn, domstolene eller Folketingets Ombudsmand. Borgerrådgiveren kan dog hjælpe borgeren med klagen, hvis borgeren ikke selv er i stand til det.

Hvis borgeren ønsker at fastholde klagen, når klagen har været forelagt et center, kan borgerrådgiveren vælge at lave en nærmere undersøgelse af sagen.

Borgerrådgiveren kan udtale kritik af mangelfuld eller forkert sagsbehandling mv. Derudover har borgerrådgiveren mulighed for at henstille eller komme med anbefalinger til, hvordan sagsbehandlingen kan forbedres.

I 2018 fik borgerrådgiveren til opgave - som led i whistleblowerfunktionen - at modtage, undersøge og videregive oplysninger modtaget fra kommunens ansatte samt kommunale leverandører om grove fejl eller forsømmelser hos kommunens ansatte eller kommunale leverandører. Fra december 2021 varetages whistleblowerordningen på anden vis.

