

## **Borgerrådgiverens beretning 2019**

---



© Can Stock Photo

## **Indholdsfortegnelse**

---

Forord.....	3
Organisering .....	4
Hvad kan borgerrådgiveren .....	4
Hvad kan borgerrådgiveren ikke.....	4
Hvem kan klage .....	5
Ressourceforbrug .....	5
Hvordan behandles en klage .....	5
Hvornår behandles en klage.....	6
Tavshedspligt.....	6
Sagsgang .....	6
Statistik .....	7
Tendenser .....	8
Borgerrådgiverens udtalelser .....	8
Generelle udfordringer .....	9
Sagsbehandlingstid.....	9
Kurser.....	9
Tiltag .....	10

## **Forord**

Borgerrådgiveren forelægger hvert år en kort beretning for Byrådet, hvor der redegøres for årets aktiviteter, herunder det konkrete antal klager, og hvad disse har givet anledning til. Beretningen dækker perioden fra den 1. januar 2019 til og med den 31. december 2019.

Kommunerne varetager en meget stor del af den borgernære velfærd, og det er i høj grad her, borgerne møder en offentlig myndighed. På baggrund af borgerrådgiverens dialog med borgere og centre, er det borgerrådgiverens opfattelse, at mange borgere er tilfredse i mødet med Egedal Kommune, og at der gøres en stor indsats af medarbejderne for at løse opgaven. Når borgerne henvender sig til borgerrådgiveren, er det ofte fordi de udfordres og kan føle afmagt, når de, ofte i pressede livssituationer, har brug for kommunens hjælp.

Borgerrådgiveren hører desværre jævnligt, at borgerne oplever eller ser sig selv som modpart i forhold til kommunen. Det bliver her en fælles opgave at tydeliggøre kommunens opgave som forvalter af gældende ret, og at det ikke gør myndigheden til borgernes modpart. For at forvalte gældende ret korrekt må sagsbehandlingen være tydelig både i udførelsen og i dialogen med borgerne.

Borgerrådgiveren skal hjælpe borgerne og varetage borgernes retssikkerhed i forhold til administrationens sagsbehandling og opgaveudførelse i øvrigt.

Det sker via en juridisk gennemgang af indkomne klager og gennem reetablering af dialogen mellem borger og administration, hvis denne er kørt af sporet. I særlige tilfælde kan borgerrådgiveren også tilbyde mægling.

Borgerrådgiveren skal medvirke til, at utilfredshed og henvendelser med karakter af klager bruges konstruktivt i den løbende udvikling og i kvalitetssikringen af de grundlæggende dele af den kommunale sagsbehandling. Det sker bl.a. gennem tilbud om rådgivning og undervisning af administrationen, f.eks. i forlængelse af konkrete klagesager.

Min anbefaling handler således om at understøtte de grundlæggende dele af den kommunale opgaveløsning, der igen kan understøtte kvaliteten i sagsbehandlingen. Dette forudsætter et fokus på de forvaltningsretlige regler og den retlige ramme, som kommunerne skal handle efter – fundamentet for den kommunale kerneopgave.

## **Resumé**

Antallet af klager er faldet. Dette skyldes bl.a., at borgerrådgiveren fra 2018 i højere grad screenede henvendelserne for at vurdere, om en henvendelse kunne klares ved f.eks. en opringning fra fagcenteret direkte til borgeren.

Borgerrådgiveren har fra oktober 2019 ændret registreringsmetode, således at alle henvendelser fremadrettet vil blive registreret hos borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren vil fortsat vurdere, om henvendelsen kan "klares" ved en opringning fra fagcenteret således at der ikke sættes den helt store sagsbehandling i gang, hverken fra fagcenteret eller borgerrådgiveren. Den nye

registreringsmetode giver et mere retvisende billede af alle de henvendelser, borgerrådgiveren modtager og sikrer, at databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven overholdes vedrørende oplysningspligt.

Der er alene givet kritik i 2 sager ud af 39 henvendelser (pr. 1.1.2020). Borgerrådgiveren har det indtryk, at årsagen til det lave antal kritiske udtalelser er mere udførlige besvarelser fra centrene på sagsbehandlingsklagerne. Når et center forklarer og eventuelt beklager en lang sagsbehandlingstid eller et forløb direkte overfor borgeren, bevirker det ofte, at borgeren oplever sig hørt og set og dermed ikke beder borgerrådgiveren om at skrive en udtalelse. Det er ikke afdækket, i hvilket omfang borgeren mener klagen er behandlet tilfredsstillende eller blot ikke ønsker yderligere fortaget.

Borgerrådgiveren anser det som positivt, at der ikke er flere sager, som har medført behov for en egentlig undersøgelse, men som i stedet er blevet løst ved centerets udførlige forklaring og eventuelle beklagelse. Ud fra et borgerperspektiv er det vigtigt, at borgernes henvendelser til borgerrådgiveren medfører en hurtigere løsning, og hellere ved en dialog med fagcenteret frem for en skriftlig undersøgelse af borgerrådgiveren.

## **Organisering**

Borgerrådgiverfunktionen er organisatorisk placeret i Jura og Udbud. Det sikrer samtidig, at der ikke opstår habilitetsproblemer, idet Jura og Udbud ikke har indflydelse på den daglige sagsbehandling af borgernes sager og administrationens myndighedsudøvelse i øvrigt.

Jura og Udbuds leder er borgerrådgiverens officielle ansigt ud ad til. Selve klagebehandlingen foretages af en jurist dedikeret til funktionen og som samtidig indgår i afdelingens juridiske team. Dette sikrer en høj grad af sparring samt en bred viden om de forskellige lovområder, som borgerne, via kommunens sagsbehandling, kan komme i berøring med.

## **Hvad kan borgerrådgiveren**

- Behandle klager over den formelle sagsbehandling
- Hjælpe borgeren med at forstå administrationens afgørelser
- Hjælpe borgeren med at få kontakt til det relevante center
- Oplyse og rådgive borgeren om øvrige klagemuligheder
- Genskabe dialogen mellem borgeren og administrationen
- Rådgive og undervise administrationen, f.eks. i forvaltningsret og persondataret

## **Hvad kan borgerrådgiveren ikke**

- Træffe afgørelser eller ændre administrationens afgørelser
- Behandle sager af privatretlig karakter, f.eks. ægteskabslovgivningen
- Behandle klager over politiske beslutninger, f.eks. et serviceniveau
- Behandle klager i personalesager
- Behandle sager, der er afsluttet for mere end 1 år siden
- Behandle spørgsmål, der kan indbringes og er indbragt for lovhjemlede klageorganer.

## **Hvem kan klage**

Enhver med individuel og væsentlig interesse i sagen kan klage til borgerrådgiveren. Klager over forhold, som har betydning for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet. Dette svarer til principperne i forvaltningsloven.

Borgerrådgiverens klagebehandling og rådgivning er gratis.

## **Ressourceforbrug**

Forud for en klage til borgerrådgiveren ligger ofte et langstrakt sagsbehandlingsforløb, som både for borgeren og for administrationen har udgjort en ressourcebelastning langt udover det, der anvendes på en uproblematisk sagsbehandling. Når borgerrådgiveren påbegynder den formelle sagsbehandling, bliver den samlede ressourcebelastning for kommunen kun større.

Borgerrådgiveren ser det som et naturligt indsatsområde at medvirke til at opbløde den konflikt, der ofte ligger bag klagen. Dette vurderes i øvrigt i tråd med ressource-drøftelser som led i løbende effektivisering.

I forlængelse heraf, har borgerrådgiveren haft ekstra fokus på, hvorvidt borgerens henvendelse vurderes at kunne "klares" med en opringning til borger fra fagcenteret. Det kan f.eks. være en borger, som er utilfreds med, at en sagsbehandler ikke er vendt tilbage om et konkret spørgsmål. Det kan også være tilfælde, hvor et forløb med oprettelse af sag m.v. vurderes at optrappe en konflikt, samt hvor ressourceforbruget hos både borger, fagcenter og borgerrådgiver er uproportionalt i forhold til henvendelsens karakter.

For at give et mere retvisende billede af antallet af henvendelser til borgerrådgiveren, registreres alle henvendelser fra oktober 2019 hos borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren kvitterer og opfylder oplysningspligten, beder fagcenteret kontakte borger og foretager sig derefter som udgangspunkt ikke yderligere.

Borgerrådgiveren modtager også klager over sagsbehandlere i fagcentrene. I disse tilfælde videregives henvendelsen til fagcenteret med anmodning om at journalisere både borgerens og borgerrådgiverens henvendelse på fagcenterets sag. Disse henvendelser registreres også fra oktober 2019 hos borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren kvitterer overfor borger, opfylder oplysningspligten samt orienterer borger om, at denne vil høre nærmere fra fagcenteret.

## **Hvordan behandles en klage**

Borgerrådgiveren forsøger indledningsvist at løse konflikter mellem forvaltning og borger ved at opfordre til dialog. Udgangspunktet er, at alle muligheder skal være udtømt, før borgerrådgiveren behandler en klage fra en borger.

Det betyder, at borgeren selv skal have forsøgt at løse problemerne ved kontakt til den del af administrationen, borgeren er utilfreds med.

En sagsbehandlingsklage vil som udgangspunkt blive videresendt til det konkrete center, der så besvarer henvendelsen med kopi til borgerrådgiveren. Hvis borgeren herefter fortsat ønsker at klage over sagsbehandlingen, kan borgerrådgiveren indlede en undersøgelse.

Hvis borgerrådgiveren vurderer det som hensigtsmæssigt, bliver borgeren inviteret til et dialogmøde med administrationen og borgerrådgiveren bl.a. for at udrede eventuelle misforståelser eller uhensigtsmæssigheder. Dette foregår efter aftale mellem borgeren og administrationen.

### **Hvornår behandles en klage**

Borgerrådgiveren afgør, om en klage, eller en del af den, skal undersøges. Der lægges vægt på klagens betydning, herunder aktualitet, væsentlighed og kompleksitet, hvad borgeren kan opnå, og dels på, om en undersøgelse af klagen kan føre til forbedringer i kommunen. Der sker altså en samlet vurdering af, om undersøgelsen kan give værdi for borgeren og for kommunen.

### **Tavshedspligt**

Borgerrådgiveren har tavshedspligt. Ønsker en borger at være anonym, kan borgerrådgiveren kun gennemføre undersøgelser i helt særlige tilfælde. Borgerrådgiveren kan naturligvis altid vejlede og rådgive om borgerens øvrige klagemuligheder.

### **Sagsgang**

- Borgerrådgiveren modtager henvendelsen enten via Borgmesteren, telefonisk, på mail, personligt eller i e-boks.
- Borgerrådgiveren opretter en sag i journalsystemet.
- Borgerrådgiveren kvitterer for henvendelsen og sender samtidig oplysningspligtsskrivelse.
- Borgerrådgiveren kontakter telefonisk borger for at afstemme, hvad borger ønsker at få ud af klagen og for at få præciseret eventuelle klagepunkter. Borgerrådgiveren inviterer normalt og efter omstændighederne borger til et møde, hvis vedkommende ønsker at uddybe klagen personligt.
- Borgerrådgiveren beder det relevante center om at besvare henvendelsen direkte overfor borger med kopi til borgerrådgiveren.
- Når fagcenteret har besvaret henvendelsen, følger borgerrådgiveren op på, om borger ønsker, at borgerrådgiveren undersøger sagen nærmere og udarbejder en udtalelse.
- Hvis en henvendelse vedrører flere fagcentre, sørger borgerrådgiveren efter en konkret vurdering for koordineringen af besvarelsen.
- Hvis borgeren ønsker en udtalelse, indhenter borgerrådgiveren eventuelle relevante akter fra fagcenteret og har dialog med fagcenteret, og borgerrådgiveren udarbejder udtalelse med kopi til fagcenteret. Fagcenteret har mulighed for at komme med bemærkninger til udtalelsen inden afsendelsen til borger.
- Borgerrådgiveren informerer fagcenteret, hvis sagen lukkes efter borgerrådgiverens opfølgning på fagcenterets besvarelse.

## Statistik

I 2019 modtog borgerrådgiveren i alt 39 (1.1.2020) henvendelser. Af disse udløste 4 en undersøgelse med en efterfølgende udtalelse. 2 af disse udtalelser udløste kritik.

Nominelt er der således sket et meget lille fald i antallet af henvendelser i forhold til 2018.

2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
112	71	52	73	83	42	39

Når en borger henvender sig, "screener" borgerrådgiveren henvendelsen. Hvis en henvendelse vurderes at kunne "klares" ved, at en sagsbehandler ringer borgeren op, beder borgerrådgiveren centeret om at kontakte borgeren, f.eks. med et enkelt svar på et spørgsmål. Her vurderer borgerrådgiveren det uhensigtsmæssigt og ressourcekrævende for både borger, forvaltning og borgerrådgivning at behandle indholdsmæssigt m.v. også i lyset af, at nogle borgere ser borgerrådgiverfunktionen som en "ekstra indgang" og derved har gentagne henvendelser hertil. Denne procedure er medvirkende årsag til den nominelle nedgang fra 2017 til 2019. Antallet af henvendelser forventes at stige i 2020, da borgerrådgiveren fra oktober 2019 er begyndt at registrere og oprette sag på alle henvendelser.

Af nedenstående tabel fremgår de tre mest berørte centre samt antallet af klager set i forhold til centerets behandlede sager:

Center	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Center for Social Service</b>	0,8 %	0,8 %	1,0 %	0,4 %	0,4 %
<b>Jobcenter</b>	0,2 %	0,4 %	0,3 %	0,4 %	0,4 %
<b>Center for Borgerservice</b>	0,1 %	0,2 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %

Af de undersøgte sager i Center for Social Service og Center for Arbejdsmarked og Ydelse er der givet kritik i følgende omfang:

Center for Social Service	Center for Borgerservice	Jobcenter
1 sag	-	1 sag

Kritikken i ovenstående sager handler om manglende opmærksomhed på partsrepræsentation samt om manglende kompetence og grundlag i øvrigt for en afgørelse.

Af nedenstående tabel fremgår det samlede antal henvendelser fordelt på centrene:

Center	Antal henvendelser
<b>Center for Arbejdsmarked og Ydelse</b>	17
<b>Center for Myndighed og Social Service</b>	14
<b>Center for By, Kultur og Borgerservice</b>	4
<b>Center for Skole og Dagtilbud</b>	1
<b>Center for Sundhed og Omsorg</b>	2
<b>Center for Administrativ Service</b>	3

<b>Center for Teknik og Miljø</b>	1
<b>Center for Ejendomme og Intern Service</b>	1

Da flere af henvendelserne vedrører flere centre, bliver antallet af ovenstående henvendelser højere end 39 (pr. 1.1.2020) I bilaget til beretningen 2019 vises henvendelserne fordelt på sagstyper og lovområder.

I 2019 har Center for Arbejdsmarked og Ydelse flest henvendelser. Det skal ses i sammenhæng med antallet af sager i centeret.

## **Tendenser**

Ofte er borgernes henvendelser et udtryk for frustration over sagsbehandlingstid eller forværing af en tilstand eller lignende. Borgerrådgiveren vil derfor benytte mægling, hvor borgeren og sagsbehandler-/teamleder inviteres til et dialogmøde. Det kan bl.a. være i sager, hvor traditionel juridisk klagesagsbehandling ikke bidrager til at genskabe tillid, respekt og/eller dialog.

Formålet med mægling er at afstemme forventningerne til, hvad forvaltningen kan hjælpe med, herunder rådgive indenfor et konkret område. Det kan også være at få en ny vinkel på sagen eller at få "afdramatiseret" en tidligere konfliktfyldt eller misforstået dialog.

Et formål kan også være at blive helt skarp på, hvilke spørgsmål borgerne ønsker besvaret og få tydeliggjort, hvad henholdsvis administrationen og borgerrådgiveren kan være behjælpelig med.

Der ses enkelte sager, som er meget ressourcetunge i forvaltningerne og som også fylder for sagsbehandlerne mentalt. Der kan i særlige sager overvejes en form for supervision til gavn for både sagsbehandlere og sagsbehandlingen.

Der ses et stigende behov for at afdække, om og i givet fald hvordan, det er hensigtsmæssigt at kunne dokumentere vores generelle vejledningsforpligtelse. Dette ses bl.a. på, at der ses et misforhold mellem borgerens oplevelse og den konsekvens, vejledningen har. Borgerrådgiveren vil følge udviklingen på området.

Der ses et mønster med, at når en forvaltning beklager fejl i sagsbehandlingen, beder borgere ikke om en udtalelse. Det tyder på, at borgeren oplever sig hørt og set, og har en oplevelse af at have "fået ret", når forvaltningen erkender, at der er sket fejl i sagsbehandlingen.

## **Borgerrådgiverens udtalelser**

Borgerrådgiveren har udtalt kritik i 2 af de 4 sager, som udløste en undersøgelse.

I 1 sag blev der givet kritik af, at en borgers partsrepræsentant ikke havde fået tilsendt den anmodede aktindsigt.



I 1 sag blev der givet kritik af, at der var truffet en afgørelse på et sagsområde, hvor kommunen ikke er kompetent myndighed og der dermed ikke var et juridisk grundlag for afgørelsen.

I 2019 har borgerrådgiveren udtalt kritik af sagsbehandlingen samlet set i 50 % af de undersøgte sager mod 33 % i 2018. Til sammenligning er der i 2019 alene udarbejdet udtalelse i 2 sager, svarende til 5 % af henvendelserne mod i 14 % af henvendelserne i 2018.

## **Generelle udfordringer**

Borgerrådgiverens fokus er den formelle sagsbehandling, herunder administrationens overholdelse af de forvaltningsretlige spilleregler.

Årets henvendelser indikerer en tilbagevendende udfordring i sagsbehandlingen, som stort set er generel for alle centre, se nedenfor om sagsbehandlingstid.

## **Sagsbehandlingstid**

Mange af henvendelserne til borgerrådgiveren udspringer af frustration over lang sagsbehandlingstid og manglende information om sagens gang.

For at imødekomme dette kan man overveje, hvordan man anvender erindringsystemer samt om interne arbejdsgange kan imødekomme ovenstående.

Over halvdelen af henvendelserne er blevet lukket efter borgerrådgiveren har fulgt op på fagcentrenes besvarelse. Dette skyldes primært centrenes grundige besvarelser af sagsbehandlingsklagerne. Når et center forklarer og evt. beklager en lang sagsbehandlingstid eller et forløb direkte overfor borgeren, bevirker det ofte, at borgeren oplever, at klagen er behandlet tilfredsstillende.

Det skal bemærkes, at der i flere af centrenes besvarelser beklages betydelige sagsbehandlingsfejl, som ville have givet anledning til kritik, hvis borgeren havde bedt om en udtalelse fra borgerrådgiveren.

## **Kurser**

I 2019 har borgerrådgiveren og Jura og Udbud haft fokus på databeskyttelsesforordningen samt implementeringen heraf. De erfaringer, Jura og Udbud har gjort sig, vil blive inddraget i tilrettelæggelsen af den fremtidige undervisning, herunder i Kommunal Forvaltningsret. Borgerrådgiveren og Jura og Udbud har undervist med særligt tilrettelagt undervisning på konkret forespørgsel.

I 2020 forventes borgerrådgiveren og Jura og Udbud igen at udbyde kurser i Kommunal Forvaltningsret, bl.a. med fokus på afgørelsesbegrebet og vejledningsforpligtelsen, samt kurser på konkrete forespørgsler.

## **Tiltag**

Som tidligere nævnt er borgerrådgiveren fra oktober 2019 begyndt at registrere alle henvendelser. I beretningen fra 2020 vil det således fremgå, hvor mange henvendelser, borgerrådgiveren modtager, herunder klager over sagsbehandlere i forvaltningerne.

Det gode klagesvar er som tidligere nævnt centralt for, hvordan borgerne oplever sig hørt og lyttet til og det kan være medvirkende til at demontere en eskalerende konflikt. Det foreslås derfor at afdække muligheden af at afholde et – eventuelt delvist internt – kursus om det gode klagesvar med omdrejningspunkt om sammenhængen mellem den juridiske ramme for klagesvar, konflikthåndtering og den gode kommunikation.