



Borgerrådsgiverens beretning 2020-21

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	2
Borgerrådgiverens forord.....	3
1. Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden	4
1.1. Mødet med borgerne	4
1.2. Deltagelse i administrationens projekter og samarbejde i øvrigt.....	5
2. Statistik på baggrund af henvendelser.....	6
2.1. Indledende om statistikken.....	6
2.2. Registreringspraksis.....	6
2.3. Henvendelser som ikke er egentlige klager over sagsbehandlingen ("Andre henvendelser").....	7
2.4. Klager over sagsbehandlingen med videre	7
2.5. Fordeling af konkrete sager i de enkelte centre	8
2.6. Hvordan er klagerne håndteret ved borgerrådgiver	9
2.7. Hvad klages der over til borgerrådgiveren.....	9
2.8. God forvaltningsskik.....	10
2.9. Om afgørelser – hjemmelsspørgsmål	11
2.10. Om forvaltningsloven	11
2.11. Effekten af borgerrådgiverens arbejde	12
3. Anbefalinger og forslag	13
3.1. Opfølgning på sidste års anbefalinger.....	13
3.2. Denne beretnings anbefalinger.....	14
3.2.1. Kontinuerlig sagsbehandling	15
3.2.2. Kommunikation og narrativer	15
3.2.3. Implementering af erfaringer	15
3.2.4. Opsummering:.....	16
4. BILAG - Fakta om Glostrup Kommunes borgerrådgiverfunktion	17
4.1. Rammer for borgerrådgiverfunktionen.....	17
4.2. Normering og træffetider for borgerne	17
4.3. Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser.....	18

Borgerrådgiverens forord

Beretningen dækker perioden fra den 1. april 2020 til og med den 31. marts 2021, og det er min afrapportering til kommunalbestyrelsen, som jeg er ansat af. Beretningen er opbygget på samme måde som sidste års beretning. Dele af beretningen indeholder beskrivelser, der ligner foregående beretningers beskrivelser, da der grundlæggende er tale om samme funktion. I Glostrup Kommune er borgerrådgiverens arbejde fokuseret på de direkte henvendelser fra borgere. Nogle kommuner har andre beskrivelser af borgerrådgiverens arbejdsområder.

Perioden, som beretningen dækker, falder sammen med det første år, der er præget af konsekvenserne af COVID19, og det har også påvirket borgerrådgivers arbejde. Beretningen indeholder overvejelser omkring, hvilke konsekvenser det har haft.

Borgerrådgiverfunktionen er i dette seneste år påvirket af, at jeg siden den 1. november 2020 har varetaget funktionen i et væsentligt mindre omfang i en overgangsperiode, fra den 1. november 2020 og perioden ud, og til en ny borgerrådgiver overtager funktionen.

Beretningen indeholder afsnit om statistik på baggrund af borgernes henvendelser til mig og afsluttes med mine anbefalinger og forslag på baggrund heraf. Fakta om funktionen er vedlagt som bilag. Beretningen er lavet på baggrund af en fortsættelse af den metode til registrering, der har været brugt tidligere, og beretningen er også opbygget på samme måde.

Som de foregående år er de sager, der er omtalt, kun et lille udsnit af de samlede sager, der behandles i Glostrup Kommunes administration. I år er der færre sager end de seneste år. Fokus i beretningen er dels en evaluering af arbejdet med sidste års anbefalinger, dels anbefalinger, der rækker ind i det nye år.

Meta Fuglsang
Borgerrådgiver maj 2021

1. Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden

1.1. Mødet med borgerne

Den primære opgave i mit arbejde er mødet med borgerne, og sådan har det også været i denne periode. På grund af COVID19 har der været væsentligt færre fysiske møder, og flere telefonsamtaler, ligesom digitale møder har været afholdt.

Borgerne kan kontakte mig telefonisk eller ved mail, og de fleste vælger at ringe. De fleste har set oplysninger om borgerrådgiverfunktionen på hjemmesiden eller via familie eller venner, der kender til det. Nogle borgere er henvist til mig af forvaltningen, enten via Borgerservice eller sagsbehandlere, der foreslår at en borger kontakter mig for rådgivning. Den direkte kontakt er et godt udgangspunkt for dialog, og restriktionerne har været begrænsende for dialogen med borgerne.

De fleste henvendelser vedrører en konkret klage, enten over en afgørelse, eller over oplevelsen af den sagsbehandling, som borgeren har mødet. I samtalen med borgeren afklares de konkrete punkter i klagen, og oftest formidles denne til forvaltningen. Når jeg opretter en klage over sagsbehandlingen, formidler jeg borgerens henvendelsen til det center – ved centerchefen – som henvendelsen drejer sig om.

Arbejdet som borgerrådgiver tager afsæt i den forvaltningsretlige ramme, og den systematik der ligger til grund for behandlingen af en sag. Jeg spørger ind til og forsøger at tydeliggøre sagsbehandlingsfaserne i dialogen med borgerne, og samme systematik bruger jeg i den efterfølgende formidling af henvendelsen/klagen på borgerens vegne.

I nogle situationer er der brug for en vejledning, der rækker ud over kommunens kompetenceområder. Nogle henvendelser omhandler forhold, der hører under sundhedssystemet eller privatretlige forhold. I de situationer giver jeg vejledning om, hvor borgeren kan henvende sig, og sommetider imellem peger jeg på, at borgeren kan henvende sig til en advokat, når spørgsmålene er af privatretlig karakter.

Når jeg mødes med henvendelser, der rækker langt ud over kommunens arbejdsområde, tænker jeg, at mange har brug for bred vejledning, og henvendelserne peger på, at mange borgere er vant til, eller føler sig trygge ved, at kontakte kommunen, når der er problemer.

Der kan læses mere om min arbejdsform med videre i bilaget om fakta om borgerrådgiverfunktionen.

1.2. Deltagelse i administrationens projekter og samarbejde i øvrigt

Det er en del af min opgave at stå til rådighed for administrationen i forhold til læring af de henvendelser, jeg modtager, og at give generel vejledning om forvaltningsretlige emner. Der er ikke tale om vejledning i konkrete sager, men deltagelse i møder om konkrete forvaltningsretlige emner, efter opfordring fra grene af forvaltningen.

Som tidligere har jeg været i kontakt med centercheferne og andre ledere i forvaltningen, både vedrørende konkrete sager og vedrørende generelle betragtninger, som konkrete sager giver anledning til.

Jeg har i denne beretningsperiode været i kontakt med forvaltningen i forbindelse med de anbefalinger, som sidste års beretning gav anledning til. Jeg har deltaget i møder i de forskellige forvaltninger, enten ledermøder eller personalemøder, hvor sidste års beretning er blevet gennemgået og drøftet med fokus på det pågældende center.

Derudover har jeg været inddraget i samtaler vedrørende kontakt med borgere, herunder de svære relationer, og forvaltningsretlige emner som journalisering. Temaet omkring borgerkontakt er aktuelt flere steder i forvaltningen, både i relation til, hvilke regler der regulerer forvaltningens muligheder, og selve mødet med borgerne.

Beretningen omhandler de sager, jeg har arbejdet med, og de overvejelser jeg har gjort mig om anbefalinger til forvaltningen på baggrund af mine oplevelser. De konkrete sager kommer til udtryk i den statistik, der er udarbejdet på baggrund af sagerne for det sidste år.

2. Statistik på baggrund af henvendelser

2.1. Indledende om statistikken

Antallet af sager, der er behandlet af borgerrådgiver i denne periode, repræsenterer som nævnt en meget lille andel af kommunens sagsbehandling, og er ikke et udtryk for, hvordan den generelle sagsbehandling foregår. Det er fortsat mit indtryk, at der er god kvalitet i det daglige arbejde i forvaltningen.

Statistikken, der føres over de sager, der kommer forbi borgerrådgiveren, bliver brugt til at få et overblik over de sager, der har givet problemer, og et indtryk af, hvor der kan sættes ind, for at forbedre den service, der leveres til borgerne, og de problemer, der kan være i forbindelse med den bedst mulige forvaltning.

Min statistik bygger på et statistikmodul, der er udviklet af og for borgerrådgivere. Modulet bygger på registreringsprincipper fra Folketingets Ombudsmand tilpasset borgerrådgivernes og kommunernes hverdag. Modulet bruges af flere borgerrådgivere. Målsætningen er, ved en ensartet statistik, at åbne op for sammenligninger og fælles viden på tværs af kommuner.

2.2. Registreringspraksis

Når en borger henvender sig til mig, registreres en sag i statistikmodulet. Undtaget er henvendelser, som ikke giver anledning til yderligere sagsbehandling, hvor jeg for eksempel udelukkende henviser til rette enhed eller myndighed.

I sidste års beretning omtalte jeg, at det var min oplevelse, at denne kategori var i stigning, og at funktionen bliver brugt til at orientere sig helt generelt. Dette er bekræftet i den seneste periode. Det giver anledning til at overveje, hvilket behov, som denne udvikling er et udtryk for. Det er min oplevelse, at der er tale om en tillid til, at man kan hente hjælp og vejledning hos kommunen. Og mere overordnet er der nok udtryk for, at samfundet er en kompleks størrelse, hvor det ikke altid er tydeligt, hvem der varetager hvilke funktioner. I nogle situationer er det uklart for borgere, om en funktion er offentligt varetaget. Det gælder for eksempel boligområdet, hvor jeg i det seneste år har fået flere henvendelser vedrørende almennyttige boligselskaber.

Registrering af sager falder herefter i to hovedkategorier: Andre henvendelser og klager. Sondringen er væsentlig også for at illustrere, hvad der får borgerne til at henvende sig til borgerrådgiveren, og understøtter tillige de nærmere regler for borgerrådgiveren, hvor der lægges vægt på såvel vejledning som behandling af egentlige klager over sagsbehandlingen med videre.

2.3. Henvendelser som ikke er egentlige klager over sagsbehandlingen ("Andre henvendelser")

I beretningsåret har jeg registreret 33 sager i kategorien andre henvendelser. I sidste beretningsperiode blev der registreret 52 sager. Det er en væsentlig nedgang. Ud over klager og andre henvendelser, så kommer der henvendelser til borgerrådgiver, der ikke registreres i statistikken. Der er tale om almindelig vejvisning i forvaltningen eller henvendelser, der klart ligger uden for rammerne for borgerrådgivers aktivitet. Som tidligere nævnt er der en stigning i disse henvendelser. De henvendelser, der registreres som "andre henvendelser" handler om borgere, der søger efter den rette indgang i kommunen eller som ønsker at få generel vejledning på baggrund af en konkret problemstilling. At kunne give vejledning om rette myndighed og muligheder for hjælp er en generel opgave for kommunens administration, og både efter forvaltningsloven og inden for det sociale område er der en udvidet forpligtelse til at vejlede om muligheder for hjælp.

I forbindelse med gennemgang af de sager, der er registreret som klager, kan jeg se, at der fortsat er et tema omkring vejledning. Det gælder primært vejledning, der rækker ud iver den enkelte medarbejders eller gruppes arbejdsområder, og som det også blev omtalt i sidste beretning, er det et område, der fortjener opmærksomhed.

Henvendelserne kan handle om at finde ud hvilken enhed, der skal kontaktes, hvis man ønsker hjælp fra kommunen, men indbefatter også vejledning i dialogen med afdelingen ved igangværende sager.

Typiske henvendelser:

Borgere henvender sig til mig med spørgsmål om en problemstilling, det kan være om økonomiske ydelser, mulighed for anvisning af bolig eller klagemulighed. Jeg besvarer typisk mundtligt ved den telefoniske henvendelse, men det kan også være ved at sende link til relevant myndighed eller afdelingen i kommunen.

Borgere henvender sig i flere situationer med spørgsmål vedrørende igangværende sager, med spørgsmål vedrørende sagsbehandlingen. Hvis jeg ikke vurderer, der er en konkret klage og borgerne selv udtrykker, at de alene ønsker min vejledning, vejleder jeg med information om sagsbehandlingsprocessen. Mange borgere har brug for at få vejledning om de grundlæggende regler for sagsbehandling, og hvordan de skal forstå deres sagsforløb i relation til disse regler. Sommetider handler henvendelsen om selve regelgrundlaget.

2.4. Klager over sagsbehandlingen med videre

Antallet af oprettede klager (klagepunkter) over sagsbehandlingen er 25, fordelt på 15 hovedsager og 2 følgesager. I sidste beretningsperiode havde borgerrådgiver oprettet 38 hovedsager og 38 følgesager.

Der er grund til at overveje, hvilken betydning COVID19-situationen har haft for funktionen og borgerne. Der er kommet markant færre sager. I sidste års beretning var der en tendens til, at de sager, der kommer frem til borgerrådgiveren i en stigende grad, er de komplekse sager, og den tendens er fortsat. Jeg oplever en tendens til, at der er tale om komplekse sager, hvor der er flere forhold, der skal behandles, eller hvor der er flere forvaltningsretlige regler, der giver anledning til opmærksomhed, eller henvendelser, der kalder på vejledning. Og færre sager, der er i en kategori, hvor der er mindre problemer.

Klager består af henvendelser, hvor borgeren har aktuelle og konkrete forhold vedrørende sagsbehandlingen med videre, de ønsker behandlet. Der vil i visse tilfælde være flere tydelige juridiske problemstillinger indeholdt i den enkelte henvendelse. Registreringen bliver derfor foretaget således, at der oprettes en hovedsag, hvor det borgeren primært henvender sig om, registreres som hovedsagen, mens yderligere emner rubriceres som følgesager. Denne opdeling giver hverken flere eller færre henvendelser, men en mulighed for at få et samlet overblik over de sagsbehandlingsemner, der behandles hos mig. En detaljeret statistikregistrering giver på den måde oplysninger om, hvad det er for forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne, hvilket igen giver mulighed for at identificere mulige emner, hvor sagsbehandlingen i administrationen kan vurderes og muligvis forbedres.

2.5. Fordeling af konkrete sager i de enkelte centre

Nedenfor følger en oversigt over, hvilke centre jeg har behandlet klager og henvendelser om i perioden. Oversigten indeholder både *andre henvendelser og klager*.

Center	Andre henvendelser	Klager		Klager i alt (klagepunkter)	Klager og henvendelser i alt
		Hovedsag	Følgesag		
Center for Børn, Unge og Familier	10	9	1	10	20
Center for Handicap, Psykiatri og Misbrug	2				2
Center for Borger og Arbejdsmarked	16	4	1	5	21
Center for Miljø og Teknik	2	1		3	3
Center for Sundhed og Velfærd	4			4	4
Center for Økonomi, Personale og Politisk betjening		1		1	1
Ikke Glostrup Kommune	2			2	2
Hovedtotal	33				53

Antallet af henvendelser og klager og fordelingen på centre skal ses i forhold til kommunens opgaver.

I perioden for denne beretning er det Center for Borger og Arbejdsmarked og Center for Børn, Unge og Familier, der har flest henvendelser og klager. Det er sammenligneligt med tidligere år. Det er de centre, der behandler mange myndighedssager, og hvor det er sager af stor betydning for den enkelte borger. Det vedrører sårbare familiære forhold og forsørgelse.

2.6. Hvordan er klagerne håndteret ved borgerrådgiver

I denne periode er der ikke sager, der er blevet afvist. Tabellen handler således om alle sager, hvor der har været tale om egentlige klager (klagepunkter) til borgerrådgiveren.

Behandlede klager drejer sig primært om de sager, hvor jeg aktivt har hjulpet med at bringe sagen videre, enten ved at hjælpe med klageprocessen eller på anden måde har haft kontakt med forvaltningen. Det sker hovedsagelig ved at formulere og formidle borgernes klage til det relevante center. Jeg beder i disse situationer om at blive orienteret om centerets svar eller håndtering i øvrigt.

Den enkelte sag, der er afvist, skyldes at borgeren ikke er vendt tilbage efter fremsendelse af aftalt udkast til brev til forvaltningen.

2.7. Hvad klages der over til borgerrådgiveren

De klagepunkter, der er blevet behandlet af borgerrådgiver i beretningsperioden, har vedrørt følgende emner:

Klagepunkter	Center for Børn, Unge og Familier	Center for Borger og Arbejds-marked	Center for Handicap, psykiatri og misbrug	Center for Sundhed og Velfærd	Center for Miljø og teknik	Center for Økono mi og Politik	Hoved-total
Forvaltningsloven							
<i>Begrundelse</i>							
<i>Vejledning</i>	1	1	2				4
<i>Klagevejledning</i>		1					1
<i>Partshøring</i>							
<i>Partsindsigt</i>	1	1			1		3
<i>Indhentelse af oplysninger</i>							
Offentlighedsloven							
<i>Notatpligt</i>							
Forvaltningsskik							2
<i>Sjusk, bortkomne akter</i>	2						
<i>Koordineret indsats</i>							
<i>Inddragelse</i>		1					1
<i>Orientering om sagens gang eller status</i>		1					1
<i>Sagsbehandlingstid og manglende svar</i>	3	2					5
<i>Venlig og hensynsfuld optræden</i>	2	1		1			4
<i>Åbenhed og tillid</i>							

Klagepunkter	Center for Børn, Unge og Familier	Center for Borger og Arbejds-marked	Center for Handicap, psykiatri og misbrug	Center for Sundhed og Velfærd	Center for Miljø og teknik	Center for Økono mi og Politik	Hoved-total
Hjemmelsspørgsmål							
<i>Afgørelser, hovedindhold</i>	4	6			1		11
<i>Andre materielle spørgsmål</i>	2	1			1		4
Opgavevaretagelse							
<i>Konkret serviceniveau</i>	1	1			1		3
<i>Generelle serviceniveau</i>		1				1	2
Retsgrundsætninger mv.							
<i>Sagsoplysning og oplysningsskridt</i>						1	1
<i>Sagsbehandlerskift på borgers foranledning</i>	1						1
Andet							
Hovedtotal							43

Nedenfor foldes de tre kategorier ud, jeg har behandlet flest klagepunkter om i perioden ud.

Det statistiske grundlag er ikke stort i denne periode. Hjemmelsspørgsmål og god forvaltningsskik er de kategorier, hvor der er flest klager. Det svarer til billedet af en polarisering i sagerne, hvor der er nogle sager med stor kompleksitet og alvor, og mange henvendelser, der har karakter af vejledning, hvoraf mange ikke er registreret som klager.

2.8. God forvaltningsskik

I denne årsberetnings periode er der 13 sager vedrørende god forvaltningsskik. I sidste periode var tallet 15. Der er således ikke sket en væsentlig nedgang, trods det faldende antal sager.

God forvaltningsskik er et udtryk for, hvordan myndighederne bør opføre sig over for borgerne, og det er en fast indarbejdet del af den forvaltningsretlige ramme og baserer sig oprindeligt på praksis fra Folketingets Ombudsmand. Det omfatter både lovgivning og retningslinjer, der er skabt i praksis.

Det er god forvaltningsskik at sætte sig i borgerens sted og overveje, hvordan en sagsbehandling kan virke på borgeren, ligesom myndigheden har et ansvar for, at der ikke opstår misforståelser. Det er også god forvaltningsskik at udvise åbenhed og tilrettelægge arbejdet, så sagerne ekspederes hurtigt, grundigt og med så få fejl som muligt.

Typiske henvendelser har drejet sig om:

Som tidligere handler henvendelserne sig ofte stadig om lang sagsbehandlingstid og manglende svar på henvendelser. Der er mange skift af sagsbehandler, og borgerne oplever ind imellem, at der sker et tab af viden i sagen ved overgangen, og at de må starte forfra med at forklare deres situation. Også en lang sagsbehandlingstid skaber fortsat usikkerhed hos en del borgere.

Som i sidste års beretning er der nogle borgerne der kan opleve, at de ikke behandles med forståelse for deres situation. Nogle får oplevelsen af, at de ikke rigtig bliver lyttet til. Min opgave er at hjælpe med at få genskabt dialogen. De møder, jeg har haft, som opfølgning på sidste beretning, viser en vilje i forvaltningen til at håndtere denne form for frustration hos borgerne.

2.9. Om afgørelser – hjemmelsspørgsmål

Denne kategori handler om henvendelser, når der er truffet afgørelse i en sag, som borgerne er utilfredse med eller ikke forstår.

Det drejer sig om 15 klagepunkter, hvilket stort set svarer til antallet i sidste årsberetning.

Som borgerrådgiver har jeg ikke mulighed for at tage stilling til selve den indholdsmæssige afgørelse. Det er en del af den forventningsafstemning, jeg ofte må snakke med borgerne om, når de henvender sig. Men jeg kan vejlede om klagemuligheder og i særlige situationer være behjælpelig med at formulere klagen over afgørelsen, eller viderebringe klagen på borgerens vegne. I formuleringen af en klage har jeg fokus på, om der er taget højde for de sagsbehandlingsreglerne. I forvaltningsloven er der fastsat ret tydelige krav til indholdet af en afgørelse, blandt andet krav om partshøring og indholdet i en begrundelse, ligesom der i de tilfælde, hvor det er relevant, skal være givet klagevejledning.

Typiske henvendelser har drejet sig om:

Sager i denne kategori er de situationer, hvor borgerrådgiver er behjælpelig med at formulere en klage afgørelsen, eller på anden måde hjælper med formidling af kontakt mellem borger og forvaltning. Centeret kan herefter revurdere afgørelsen, og sagen behandles efter reglerne i det almindelige klagesystem. I denne periode har der været klager, hvor borgerne er uenige i afgørelsen, og hvor de ikke oplever, at der er taget stilling til alle dele af deres sag. Centeret får i deres revurdering mulighed for at tage stilling til sagen på ny. Som borgerrådgiver foretager mig ikke yderligere, medmindre borger senere får brug for hjælp igen. Der har været et par sager i denne periode, der har krævet en mere aktiv medvirken fra min side.

2.10. Om forvaltningsloven

Den tredje kategori af henvendelser, der optræder i statistikken, er henvendelser vedrørende forvaltningsloven. I denne beretningsperiode er der tale om 8 henvendelser, hvilket er et fald fra sidste periode.

Forvaltningsloven indeholder de processuelle regler for sager, hvor der vil blive truffet afgørelse. Det handler blandt andet om; at borgerne oplever sig inddraget – bliver partshørt, forstår afgørelsen – begrundelsen er konkret og individuel – og de er blevet vejledt korrekt om deres muligheder.

Typiske henvendelser har handlet om:

Borgerne henvender sig i den forgangne periode typisk i sager, der vedrører børneområdet eller forsørgelse. Kendetegnende er, at der skal træffes flere afgørelser på retsområder, der er komplicerede, og hvor der skal foretages skøn over for eksempel arbejdsevne over en længere periode.

2.11. Effekten af borgerrådgiverens arbejde

Der er forskellige måder, den enkelte borger oplever effekt af borgerrådgivers arbejde på. For mange borgere er det først og fremmest et spørgsmål om at blive lyttet til og få hjælp til at forstå, hvordan sagsforløbet i forvaltningen er. I nogle få sager betyder det en ændret behandling af sagen eller en ændret dialog mellem borger og forvaltning. Retssikkerhedsmæssigt giver det en sikkerhed for den enkelte, og det er en mulighed for at få kikket på sagsbehandlingen generelt, så det kan betyde en effekt for kommende sager. Det er væsentligt at se på betydningen, både for den enkelte borger og for forvaltningens arbejde, og dermed kommende sagsbehandling.

Ifølge denne vurdering er der på baggrund af centrenes svar sket en materiel og processuel styrkelse af borgernes retsstilling i 42 % af sagerne.

Derudover er det min oplevelse, at adgangen til en borgerrådgiver, der kan vejlede og vise vej i forvaltningen er af betydning for mange af de henvendelser jeg får af denne karakter.

Styrket retsstilling for borgeren	Ja, materielt	Ja, processuelt	Nej	Ved ikke	Hovedtotal
Numerisk antal klager	3	19	31	0	53
Hovedtotal	6%	36 %	58 %	0%	53

I forhold til administrationen er det min vurdering, at der generelt og konkret har været et læringsperspektiv for administrationen generelt og konkret i 32 % af henvendelserne.

Læringsperspektiv for forvaltningen	Ja, generelt	ja, konkret	nej	Ved ikke	Hovedtotal
Numerisk antal klager	11	6	33	3	53
Procentvis antal klager	20 %	12 %	62%	6%	100 %

3. anbefalinger og forslag

Det er fortsat min vurdering, at der arbejdes systematisk og grundigt i de respektive centre inden for borgerrådgiverens arbejdsområder, og at medarbejderne gør en stor indsats for at yde god sagsbehandling. Når jeg er i kontakt med centercheferne og de øvrige ledere og medarbejdere, er der en god og tillidsfuld dialog.

Der er et fortsat et behov for at følge med i, og følge op på, den konkrete sagsbehandling, og bruge det som afsæt for at skærpe fokus på kvaliteten i arbejdet, og fokus på den enkelte borger, selvom det er få sager, der ender med at blive til en klage.

Under de vilkår, som COVID19 har medført, har der været nogle væsentlige ændringer. Hjemmearbejdet har betydet, at den uformelle dialog med centrene har været sværere at gennemføre, og da der ikke har været afholdt samme antal fysiske møder med borgerne, kan der være nogle problemstillinger, der ikke er blevet afdækket på samme måde, som det ville have været under normale forhold. Samtidig har den omstændighed, at jeg fra den 1. november 2020 har arbejdet med væsentligt nedsat timetal, betydet, at der har været mindre tid sammen med forvaltningen. Så de anbefalinger, der er medtaget her, er på baggrund af disse ændrede forhold.

3.1. Opfølgning på sidste års anbefalinger

I beretningen fra sidste år var der 3 anbefalinger. Baggrunden for disse anbefalinger var en oplevelse af en svær balancegang mellem den enkelte borgerens liv, og sagsbehandlingsregler og specialisering. Anbefalingerne var:

Vejledning: at der sættes fokus på hvordan administrationen giver vejledning, og understøtter arbejdet med at sikre at der er et helhedssyn på vejledning af borgerne uanset specialisering af opgaverne.

Kommunikation og narrativer: at der arbejdes med mødet med borgeren, så de forvaltningsretlige regler og grundsætninger bruges til at understøtte en saglig og neutralt formuleret sagsbehandling, også i de mest følsomme sager.

Notatpligt og skriftlighed: at der arbejdes med håndtering af sagerne i forbindelse med sagsbehandlerskifte. For eksempel ved at afsætte den nødvendige tid til at føre sager ajour inden sagerne skifter sagsbehandler.

Efter kommunalbestyrelsens behandling af beretningen i 2020 deltog jeg i et centerchefmøde, hvor det blev aftalt, at jeg skulle deltage i møder i de enkelte centre, hvor disse temaer var på dagsordenen. Det har medført at jeg har deltaget i møder, enten ledelsesmøder eller personalemøder, hvor beretningen blev gennemgået og drøftet. Jeg har oplevet en lydhørhed over for anbefalingerne. Med hensyn til den anden anbefaling, kommunikation og narrativer, er der efter min opfattelse behov for en fortsat indsats.

3.2. Denne beretnings anbefalinger

Det fremgår af denne beretning, at antallet af sager er faldet meget. Det er sandsynligt, at det er en væsentlig faktor, at aktiviteten i forvaltningen har været præget af de ændrede vilkår som følge af COVID19. Måske kan det forsigtigt konkluderes, at for en del sagers vedkommende har det betydning at der er færre møder og mindre kontakt med forvaltningen. Til gengæld er der fortsat sager, hvor der er grund til at påpege sagsbehandlingen, i sager med stor kompleksitet.

Den observation, som for mig fylder mest når jeg skriver beretningen, er de sager, hvor borgere bliver udsat for meget lang sagsbehandlingstid, og hvor borgeren oplever, at sagen ligger stille, eller er dårligt oplyst og derfor meget sårbar i forbindelse med skifte af sagsbehandler.

Den primære anbefaling i denne beretning er, at der bør arbejdes med at sager behandles kontinuerligt og med opmærksomhed på korrekt notat-praksis og overgang mellem skiftende sagsbehandlere. Ved en umiddelbar betragtning kan det virke lidt tilfældigt, hvilke sager, der ender med at blive "ladt i stikken". Jeg ser således ikke et mønster i, hvilke borgere der møder dette. Det virker som om, det eneste mønster der er at se, er at det rammer sager, der kræver meget dokumentation af udgifter og økonomiske oplysninger fra borgeren.

Det er muligt, at den omstændighed, at langt de fleste sager behandles efter en snor, betyder at der ikke er fokus på de sager, der trækker ud, eller hvor der ikke er en tilstrækkelig systematik i sagsbehandlingen. Men for den enkelte borger betyder det meget. I sager, der omhandler økonomiske eller praktiske ydelser til familier med handicappede børn, er der tale om afklaring af udgifter med somme tider betydelige beløb.

En af erfaringerne fra dette særlige år er, at kommunikationen med forvaltningen fungerer bedst med mulighed for en uformel kommunikation. Dette gør det også sårbart, fordi det bliver svært at følge op på den læring, eller mulige læring, som borgerrådgiverfunktionen giver mulighed for. Så det anbefales også, at der arbejdes med, hvordan erfaringer fra den feedback, som funktionen giver forvaltningen, implementeres i de daglige rutiner.

Sidste års tema, kommunikation og narrativer, er stadig aktuelt. Da det ikke er et afgrænset, retligt problem, som for eksempel notatpligt, er det nok sværere at gribe, men da det har stor betydning for borgernes oplevelse af den kommunale forvaltning, er det en vigtig indsats. En af pointerne i sidste års beretning var forholdet mellem et omfattende offentligt system med en detaljeret regulering, og den enkelte borger, med den enkeltes oplevelse af betydning. Det er en anbefaling at have dette som et udgangspunkt for at arbejde med dialog med borgerne og den betydning, som denne har.

Anbefalingerne kan opsummeres således:

Det anbefales, at der arbejdes med at sikre en kontinuerlig og tidsmæssig rimelig behandling af sager, primært myndighedssager.

Det anbefales, at der fortsat arbejdes med kommunikation og narrativer, med henvisning til sidste års beretning.

Det anbefales, at der arbejdes på, hvordan forvaltningen mere systematisk kan arbejde med at implementere de erfaringer, som opstår ved borgerrådgiverens funktion, og evt andre tilsvarende erfaringsopsamlinger.

3.2.1. Kontinuerlig sagsbehandling

Denne anbefaling omhandler de grundlæggende krav om, at en sag behandles så hurtigt som muligt, og uden unødvendige afbrydelser, for eksempel i forbindelse med skift af sagsbehandler. Forvaltningsretligt er det grundlæggende principper. I forlængelse af temaerne i sidste års beretning lægger det sig op ad borgerens oplevelse af, at borgerens økonomi og trivsel afhænger af den ene sag, mens det i en forvaltning er én ud af mange sager.

Det anbefales, at der arbejdes med at sikre en kontinuerlig og tidsmæssig rimelig behandling af sager, primært myndighedssager.

3.2.2. Kommunikation og narrativer

Der er fortsat flere af de henvendelser, jeg får, er der en enten direkte eller en underliggende problemstilling der handler om kommunikationen mellem borger og administration. Jeg henviser til sidste års beretning for en længere redegørelse. Jeg oplever fortsat en administration, der grundlæggende fungerer godt, og som i opfølgning på sidste års beretning arbejder med temaet.

Det anbefales, at der fortsat arbejdes med kommunikation og narrativer, med henvisning til sidste års beretning.

3.2.3. Implementering af erfaringer

En del af borgerrådgivers beretning er en oversigt over det læringspotentiale, der er i sagerne. Min oplevelse er, at der for den enkelte leder og medarbejder arbejdes med at bruge erfaringer fra de svære sager.

Hvis erfaringerne skal bruges i større målestok, vil det kræve en samlet indsats for at bruge den viden, der fås. Der er meget fokus på den enkelte borgers retssikkerhed, og det vil kunne gavne flere, hvis der arbejdes fokuseret på at afdække de mønstre, der ligger til grund for klagesager og henvendelser, der grundlæggende har samme problemstilling.

Det anbefales, at der arbejdes på, hvordan forvaltningen mere systematisk kan arbejde med at implementere de erfaringer, som opstår ved borgerrådgiverens funktion, og evt. andre tilsvarende erfaringsopsamlinger.

3.2.4. Opsummering:

Samlet set er der ikke så mange henvendelser imellem de yderpunkter, der udgøres af mere generelle henvendelser eller henvendelser vedrørende behov for vejledning, og så de mest komplekse sager, eller sager, der har været udsat for store svigt i form af langvarig sagsbehandling, og borgere der føler sig holdt ud i strakt arm.

Tendensen er en fortsættelse af tidligere års tendens, og der kan med fordel arbejdes videre på anbefalinger fra sidste års beretning om kommunikation og narrativer.

Der er et faldende antal sager, og det vurderes, at det i et vist omfang hænger sammen med de ændrede vilkår på grund af COVID19.

4. BILAG - Fakta om Glostrup Kommunes borgerrådgiverfunktion

4.1. Rammer for borgerrådgiverfunktionen

De nærmere regler for borgerrådgiverens virke fremgår af kommunalbestyrelsens beslutning af 10. december 2014, hvor der blev truffet beslutning om at etablere et samarbejde med Albertslund Kommune om oprettelsen af en stilling som borgerrådgiver med delt tjeneste i Glostrup og Albertslund. Reglerne udgør samtidig grundlaget for mit arbejde.

Borgerrådgiverfunktionen er i begge kommuner etableret på baggrund af lov om kommunernes styrelse § 65e, og funktionen fremgår således af kommunens styrelsesvedtægt.

Borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens øvrige administration og borgmesterens øverste daglige ledelse af samme. Borgerrådgiveren refererer således direkte til kommunalbestyrelsen. Konkret betyder det, at jeg i mit daglige virke holder månedlige møder med borgmesteren i hans egenskab af formand for kommunalbestyrelsen.

Borgere, men i praksis også brugere og erhvervsdrivende, kan henvende sig til borgerrådgiveren, med henblik på vejledning og hjælp til gennemgang af sagsforløb. Borgerrådgiveren kan også undersøge om de juridiske regler og principper for sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne er overholdt. Borgerrådgiveren kan herudover bistå administrationen ved generelle forespørgsler inden for borgerrådgiverens område og kompetencer. Derudover tilbyder borgerrådgiveren undervisning i forvaltningsretlige emner til kommunens administration.

4.2. Normering og træffetider for borgerne

Borgerrådgiveren er ansat 18 ½ time ugentlig i hver kommune. I praksis betyder det, at jeg træffes fast i Glostrup mandage og tirsdage for personlige møder. Jeg har derudover telefontid alle dage i rådhusenes almindelige åbningstider, ligesom jeg kan kontaktes pr. mail, sikker post og almindelig post.

Når der er tale om en egentlig klage over sagsbehandling, eller når der er behov for en nærmere afdækning af et forløb eller problemstilling, aftaler jeg normalt et personligt møde med borgerne. Andre henvendelser kan ofte besvares ved en telefonsamtale eller skriftligt. Det er en prioritering for mig, at borgerrådgiveren opleves tilgængelig for borgerne, og det vil derfor, så vidt muligt, være borgerne, som tager stilling til, om de ønsker et personligt møde.

4.3. Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser

Borgerne henvender sig til mig – som nævnt - enten ved at ringe eller skrive. På baggrund af henvendelsens karakter vurderer jeg sammen med borgeren, om der er behov for et personligt møde. Hvis der er tale om en klage over sagsbehandlingen er sagsgangen som oftest sådan, at jeg på baggrund af min samtale med borger formulerer et brev på borgerens vegne, som sendes til centeret. I brevet sætter jeg borgerens klage ind i en forvaltningsretlig ramme.

I brevet forsøger jeg også at tydeliggøre, hvilken forventning borger har ved henvendelsen til mig, og jeg præciserer de spørgsmål vedrørende sagsbehandlingen, som centeret skal tage stilling til. Jeg beder centeret besvare borgeren og orientere mig om svaret.

Ved at hjælpe borgerne med at adressere deres spørgsmål eller klager til administrationen forsøger jeg at skabe et grundlag for at få genskabt dialogen og for at få rettet op på de fejl, der måtte have været i sagsbehandlingen.

De allerfleste sager løses i dette led eventuelt fulgt af en kort drøftelse af sagen med centeret. Det er aftalt med direktion og centerchefer, at min direkte indgang til centrene er til centercheferne, som så eventuelt delegerer selve besvarelsen.

Hvis borgeren retter henvendelse til mig på ny, kan jeg tage stilling til, om jeg vil iværksætte en egentlig undersøgelse af sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne. Det vil ske, hvis klagepunkterne ikke er besvaret, løst eller hvis sagen i øvrigt vedrører mere generelle og principielle spørgsmål. I denne beretningsperiode har jeg ikke iværksat egentlige undersøgelser.

Jeg anser det som positivt, at der ikke er flere sager, som har medført behov for iværksættelse af en egentlig undersøgelse, men i stedet er blevet løst som udløber af det brev, jeg har sendt til centeret. Ud fra et borgerperspektiv er det vigtigt, at borgernes henvendelser til mig medfører en hurtig og proaktiv løsning på deres problem.

I de konkrete tilfælde, hvor jeg er blevet opmærksom på mulige misforståelser eller fejl i sagsbehandlingsprocessen eller betjeningen, tager jeg initiativ til dialog med det pågældende center med henblik på en drøftelse af, hvordan processen kan forbedres.

Jeg stiller mig konkret til rådighed og deltager i personalemøder eller andet med henblik på opfølgning, hvor der er mulighed for direkte vejledning og sparring om emnet. Det er min vurdering, at den direkte dialog i visse situationer kan have større effekt end udarbejdelse af større skriftlige undersøgelser.