



## **Orientering om borgerrådgiverens første halve år**

**Perioden 1. oktober 2021 til 31. marts 2022**

## Indledning

I denne orientering redegøres for den første periode, efter jeg har overtaget borgerrådgiverfunktionen i oktober 2021. De første tre måneder har været præget af at få rammerne på plads for funktionen, introduktion rundt i organisationen samt at implementere de nye regler for whistleblowerordningen.

Generelt har jeg oplevet en organisation, der har været vant til at samarbejde med en borgerrådgiver siden 2007, og som derfor har taget utrolig godt imod mig. Både medarbejdere og ledelse har været hurtige til at svare på henvendelser, og har virket oprigtig interesseret i at få rettet op på eventuelle fejl eller uhensigtsmæssigheder i sagsbehandlingen.

De borgere, der henvender sig til Borgerrådgivningen, er en forsvindende lille del af den daglige kontakt imellem borger og Holbæk Kommune. Der er derfor ikke tale om en generel tilfredshedsundersøgelse. Henvendelserne til Borgerrådgivningen kan heller ikke bruges til at sige noget om, hvordan det generelt står til med sagsbehandlingen i Holbæk Kommune, men den kan give et praj om, hvad der går galt, når borgerne er utilfredse i mødet med kommunen.

Det er stadig kort tid efter min tiltrædelse, så det er for tidligt at komme med overordnede anbefalinger. I denne orientering vil jeg derfor primært oplyse om de første indtryk, og hvad jeg i den kommende periode vil have min opmærksomhed rettet imod.

Jeg har haft møder med de relevante chefer for at orientere dem om mine indtryk med henblik på også at skabe en opmærksomhed omkring disse læringsperspektiver på de respektive fagområder. Det er min oplevelse, at der er tale om kendte problemstillinger, som organisationen allerede er opmærksom på.

## Erfaringer og generelle fokuspunkter

Der har været enkelte temaer, som på tværs af organisationen er gået igen ved flere af borgerhenvendelserne. Det er her min opmærksomhed vil være rettet mod i den kommende tid. Derudover kan der være emner, som er mere fremherskende i en enkelt afdeling eller kerneområde. Denne viden er givet videre til de relevante ledere.

### **Formkrav ved ansøgninger, klager eller aktindsigt**

Når en borger skal klage over en afgørelse eller anmode om aktindsigt, er der ingen formkrav til dette. Det betyder, at borgeren kan henvende sig mundtligt, hvorefter det er sagsbehandlerens opgave at notere det relevante ned som følge af notatpligten og herefter behandle anmodningen eller klagen. Når borgeren vil indgive en ansøgning til kommunen, er det samme gældende, medmindre det står specifikt i loven, at der skal ansøges digitalt. Hensynet bag reglerne er, at det skal være let for borgeren at klage, ansøge om hjælp eller anmode om aktindsigt, og at borgeren ikke skal blive besværet af unødigt formalisme.

Til trods for dette har flere borgere oplyst, at de efter at have fremsat en anmodning, alligevel efterfølgende er blevet bedt om at sende anmodningen skriftligt f.eks. via Borger.dk. For nogle

borgere kan dette desværre være nok til, at de ikke kan overkomme at klage over en afgørelse eller søge om en ydelse. Det er derfor vigtigt, at sagsbehandlerne er opmærksomme på, at borgerne i de fleste tilfælde kan søge, uden at vi kan bede dem om at ansøge på en bestemt måde.

Det er min opfattelse, at der ikke er tale om uvilje fra sagsbehandlerens side, men derimod at det kan lette sagsbehandlingen og forkorte sagsbehandlingstiden, hvis der bruges et bestemt skema. Det må dog ikke have indflydelse på, hvornår borgerens ansøgning bliver registreret som modtaget fra, så de generelle sagsbehandlingsfrister bliver overholdt, ligesom at borgeren skal vejledes om, at der ikke er et formkrav.

## **Vejledningspligt**

Når en borger henvender sig til kommunen, er det administrationens opgave at undersøge, hvad henvendelsen drejer sig om, og på hvilken måde henvendelsen kan imødekommes. Hvis borgeren har henvendt sig det forkerte sted, er det myndighedens opgave at sende borgeren i den rigtige retning.

Der kan f.eks. være tilfælde, hvor det ikke er muligt at bevilge en ydelse i den ene afdeling pga. manglende hjemmel i loven, men til gengæld er det muligt efter et andet regelsæt. Her er det ikke borgerens opgave at sikre sig, at de har henvendt sig det rigtige sted. Det er heller ikke borgeren, der skal vide, om det er muligt at søge om det samme efter en anden lovgivning.

Det er i flere sager observeret, at sagsbehandlers manglende kendskab til andre afdelingers muligheder har betydet, at borgerne ikke er vejledt korrekt eller tilstrækkeligt om deres rettigheder. Det kan have store konsekvenser for en borger, der evt. ikke søger om relevant hjælp, hvis det er oplyst, at det vil han eller hun ikke være berettiget til.

Det stiller store krav til sagsbehandlernes kendskab til andre afdelingers muligheder, hvis der skal vejledes korrekt og fuldt ud. Det forudsætter et indgående kendskab til praksis og eventuelle principafgørelser fra klageinstanser. Derfor kan det ofte være nødvendigt at oversende en sag til den relevante afdeling til vejledning eller lave et tværgående samarbejde. Herved kan borgerens problemstilling anskues på tværs af lovgivninger og derved få behandlet ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes efter alle relevante lovgivninger, sådan som det er hensigten i retssikkerhedsloven.

## **Afgørelser på skrift**

Når en myndighed træffer en afgørelse, gøres dette ofte på skrift. Men der er ikke noget krav om det. Hvis en afgørelse gives mundtligt, har borgeren mulighed for at anmode om at få den på skrift. Det følger dog af god forvaltningsskik, at en indgribende afgørelse gives på skrift.

Flere borgere har oplyst, at når de har henvendt sig til myndigheden med en ansøgning, så har de fået besked om, at det kan de ikke få. Der er sandsynligvis hensigten fra sagsbehandlerens side at give en vejledning, hvor sagsbehandleren vil gøre det klart for borgeren, at ud fra de oplysninger, som sagsbehandleren har fået, så vil borgeren højst sandsynligt ikke kunne få bevilget det ansøgte.

Men flere gange har der været tale om, at sagsbehandleren ikke har alle informationer efter en kort samtale, og hvis sagen havde været oplyst tilstrækkeligt, så kunne borgeren få det

bevilget alligevel. Derfor er det vigtigt som sagsbehandler at være sig bevist om, hvornår der er tale om vejledning, og hvornår det er en reel afgørelse, hvor sagen forinden skal være tilstrækkeligt oplyst, inden der gives en begrundelse og en klagevejledning. Hvis en borger får en besked om, at de er noget, de ikke kan få bevilget, så er det de færreste, der søger til trods for denne besked.

I andre tilfælde er der truffet afgørelser med afslag på ansøgninger, uden at det er givet på skrift. Borgerne har ved flere tilfælde ikke forstået, at der er tale om en afgørelse, som de kan klage over, hvis de er uenige i den. De giver her udtryk for, at de ikke ved hvordan de kommer videre med sagen eller får den relevante hjælp.

## Henvendelser fra borgere

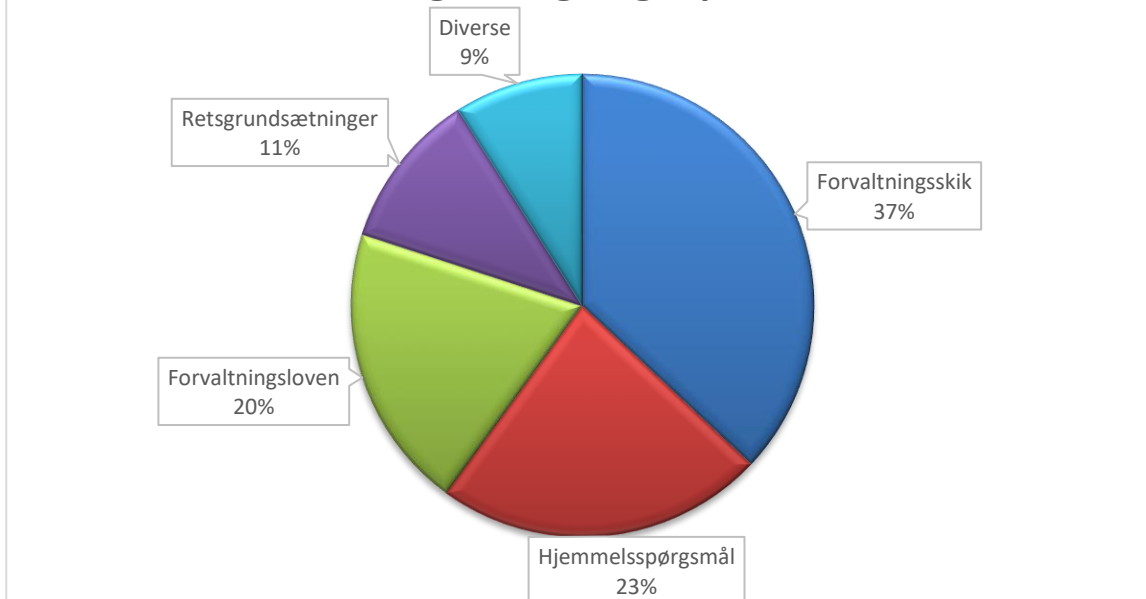
Fra 1. januar 2022 er der i borgerrådgivningen indført et nyt statistiksystem til registrering af henvendelser til funktionen. Det er det samme system, som de fleste borgerrådgivere landet over benytter sig af.

Det har i den forbindelse været interessant at registrere og følge antallet af henvendelser de første tre måneder samt at observere, hvordan henvendelserne fordeler sig. Tallene ser sådan ud:

- 197 forskellige borgere har henvendt sig til Borgerrådgivningen
- Der er registreret 214 forskellige problemstillinger
- 48 % af sagerne har været klageforhold – 103 sager
- Klageforholdene er fordelt på 95 forskellige sagsforløb
- De resterende 52 % andre henvendelser er hovedsageligt:
  - Vejvisning og videreformidling til organisationen 23 %
  - Vejledning borgeren har fået 17%
  - Observatør ved møder (bisidning) 10%

Det er et usædvanligt højt antal af henvendelser til borgerrådgiverfunktionen. Især er der et højt antal af henvendelser, som ikke drejer sig om klager. Det er et opmærksomhedspunkt i Borgerrådgivningen, og noget som der er fokus på at få ændret ved at få sendt borgerne til den rette afdeling fra starten.

## Fordeling af klagesager på temaer



**Forvaltningsskik** er et udtryk for, hvordan myndighederne bør opføre sig over for borgerne. God forvaltningsskik kan være spørgsmål om betjening af borgerne, sagsbehandlingstid, sprogbrug mv. Reglernes overholdelse er erfaringsmæssigt med til at bevare borgerens tillid til sagsbehandlingen og generelt udtryk for, hvorvidt en myndighed fremstår professionel og effektiv i sin daglige kontakt med borgere.

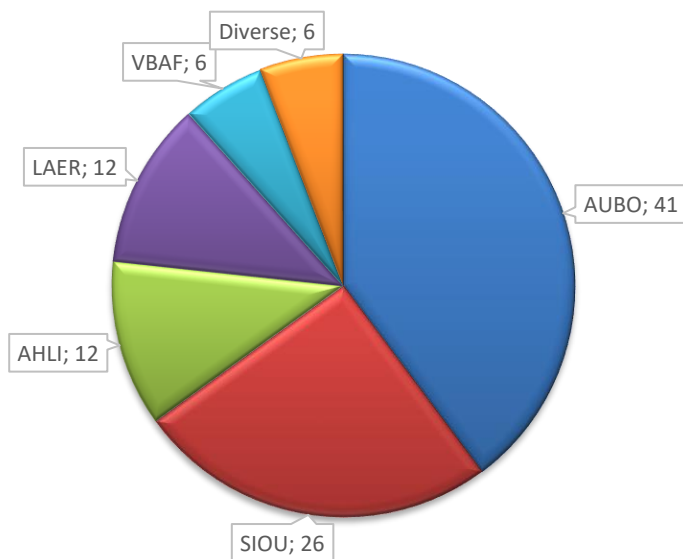
**Hjemmelsspørgsmål** handler om henvendelser, når der er truffet afgørelse i en sag, og hvor borgerne er utilfredse med indholdet.

**Forvaltningsloven** indeholder processuelle regler for sager, hvor der vil blive truffet afgørelse. Reglerne handler om retssikkerhed, men har også til formål at sikre, at administrationen kan træffe korrekte afgørelser. Reglerne handler om blandt andet inddragelse af borgeren før afgørelsen, hvordan sagen oplyses, begrundelsen for afgørelsen, er den forståelig, har den været konkret og individuel, og er der vejledt korrekt, har man forklaret borgeren undervejs om de sagskridt, der igangsættes mv.

**Retsgrundsætninger** er et retsligt princip, der er udviklet gennem praksis. F.eks. lighedsprincippet, undersøgelsesprincippet, forbud mod magtfordrejning, forbud mod skøn under regel og proportionalitetsprincippet.

**Diverse** dækker over forskellige kategorier; f.eks. offentlighedsloven, opgavevaretagelse og klager, der ikke vedrører Holbæk kommune.

## Antal klagesager fordelt på kerneområder



Vækst og Bæredygtighed (VBAF)

Arbejdsmarked, Uddannelse og Borgerservice (AUBO)

Social Indsats og Udvikling (SIOU)

Aktiv Hele Livet (AHLI)

Læring og Trivsel (LAER)

Diverse: Flere kerneområder eller ikke Holbæk Kommune

Borgerrådgivningen den 20. april 2022.

*Lis Møller*  
Adm. medarbejder

*Lene Munck Vilstrup*  
Borgerrådgiver