

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 2022



**Holbæk
Kommune**

Indledning

Borgerrådgivningen i Holbæk Kommune har eksisteret siden den 1. januar 2007 og er oprettet efter §65e i lov om kommunernes styrelse. Det betyder, at borgerrådgiveren er ansat af Kommunalbestyrelsen, og ifølge borgerrådgiverens vedtægter er det hertil, den årlige beretning skal rettes. Denne beretningsperiode løber fra den 1. januar – 31. december 2022.

Beretningen sammenfatter erfaringerne på baggrund af det seneste års henvendelser og rummer desuden konkrete anbefalinger til, hvordan Holbæk Kommune kan forbedre sagsbehandlingen. I det forgangne år har 542 forskellige borgere henvendt sig til Borgerrådgivningen vedrørende 628 forskellige problemstillinger. Heraf har 334 af dem været klager.

En stor organisation som Holbæk Kommune vil begå fejl. Det er uundgåeligt, og vi skal derfor turde kigge på fejlene, så de kan blive rettet, og så tilliden fra borgere og erhvervslivet kan blive genoprettet. Vi skal gerne lære af fejlene, så de ikke gentages. Ønsket er derfor, at beretningen kan give anledning til refleksion på baggrund af henvendelserne fra utilfredse borgere.

Denne læring og refleksion sker med størst udbytte i samarbejde med organisationens mange medarbejdere og ledere. Det er derfor yderst positivt, at samarbejdet med organisationen fra Borgerrådgivningens perspektiv opleves som konstruktivt og løsningsorienteret til gavn for borgerne. Jeg oplever en villighed til, igennem en uformel dialog, at finde løsninger på borgernes utilfredshed og ofte med en mere generel læring som følge deraf.

Det er vigtigt at understrege, at de borgere, der henvender sig til Borgerrådgivningen, er et fåtal i forhold til de mange borgere, der dagligt har kontakt med Holbæk Kommune. Henvendelserne kan derfor ikke bruges til at sige noget generelt om kvaliteten af sagsbehandlingen i kommunen. I stedet beskriver de, hvad borgerne oplever, når det går skævt.

Beretningen afgives til Kommunalbestyrelsen. Men det er mit håb, at de, der i øvrigt arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Holbæk Kommune, kan hente nyttig viden og inspiration i beretningen. Jeg stiller mig gerne til rådighed for en mundtlig uddybning, hvis det skulle være ønsket. Er der forbedringsforslag til samarbejdet, er jeg også lydhør herfor.

Lene Munck Vilstrup
Borgerrådgiver

Holbæk, februar 2023

Om funktionen

Borgerrådgiveren er ansat af Kommunalbestyrelsen og kan behandle klager over sagsbehandlingen i Holbæk Kommune. Derudover kan Borgerrådgivningen medvirke til sikring af retssikkerheden for borgere og virksomheder i samspil med administrationen. Slutteligt kan borgerrådgiveren iværksætte egne undersøgelser, når det findes nødvendigt.

Borgerrådgivningen har ikke kompetence til at behandle klager over kommunens afgørelser for eksempel en bestemt ydelse eller en byggetilladelse. Det er heller ikke Borgerrådgivningens opgave at efterse et faglig skøn, som administrationen har foretaget. Disse kompetencer ligger hos andre klageinstanser såsom Ankestyrelsen.

I stedet er formålet med funktionen at behandle klager over sagsbehandlingen og styrke samarbejdet mellem borgere, erhvervslivet og administrationen.

Formål

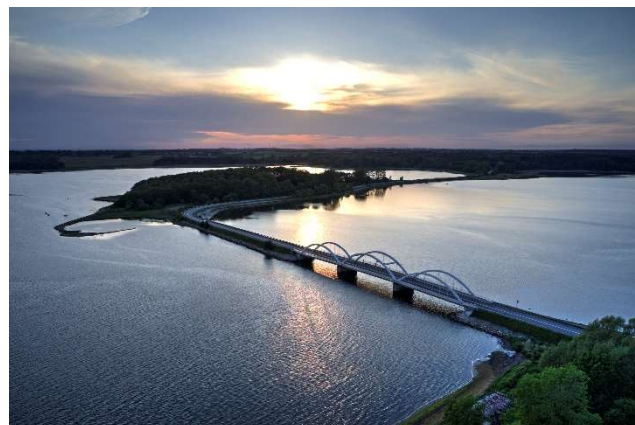
Formålet med Borgerrådgivningen er:

- At styrke dialogen mellem borgere eller virksomheder og Holbæk Kommune
- At bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed
- At sikre at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening

Borgerne, der henvender sig hos Borgerrådgivningen, har ofte mistet tilliden til samarbejdet

med Holbæk Kommune, og de kan være i tvivl om, hvordan de kommer videre i deres situation. Nogle borgere efterspørger vejledning for derefter at gå videre med sagen selv, mens andre ønsker Borgerrådgivningens hjælp til at klage over sagsbehandlingen.

Borgerrådgivningen arbejder hovedsagelige dialogorienteret, hvor der på baggrund af en henvendelse tages kontakt til den relevante afdeling tidligt i forløbet. Formålet er at indgå i en konstruktiv og løsningsorienteret dialog for at få løst problemstillingen hurtigst muligt.



Borgerrådgiveren har ifølge vedtægterne mulighed for at iværksætte en undersøgelse af egen drift. Det kan være tilfældet, hvis Borgerrådgivningen i forbindelse med det daglige arbejde bliver opmærksom på uopsigtmæssige forhold eller fejl, hvor der kan være mistanke om, at det er mere generelt udbredt i en afdeling. I det forgangne år har der været enkelte af disse tilfælde. Ved henvendelse til de relevante afdelinger har problemstillingen enten været kendt og på vej til at blive rettet op, eller har de relevante ledere taget det til efterretning for efterfølgende at ændre i arbejdsgangen. Det har derfor ikke været nødvendigt at iværksætte en egentlig undersøgelse.

Anbefalinger

Opmærksomhed på lang sagsbehandlingstid og manglende svar til borgerne

Klager over lang sagsbehandlingstid og manglende svar er den hyppigste klageårsag i beretningsperioden og repræsenterer knapt en fjerdedel af klagesagerne. Klagepunktet omfatter både de tilfælde, hvor sagsbehandlingen i et sagsforløb betragtes som langt, og de tilfælde hvor organisationen ikke svarer på borgernes henvendelser eller først svarer efter lang tid. For borgeren er manglende svar på henvendelser til kommunen en stor belastning, der let kan føre til frustration, afmagt, øget mistillid og modstand mod kommunen.

Eksempel 1

En borger har haft den første samtale med en sagsbehandler, men da sagen skal fordeles til en anden sagsbehandler i afdelingen, aftales det, at borgeren vil blive kontaktet efter 14 dage. Da borgeren ikke hører noget herefter, tager borgeren kontakt til afdelingen og lægger en besked til sagsbehandleren, der ikke er til stede. Da borgeren ikke har hørt noget efter endnu en uge, ringer borgeren til afdelingen og lægger en besked, men hører ikke noget. Borger ringer yderligere to gange og lægger en besked, men hører igen ikke noget.

Femte gang borgeren ringer, får vedkommende kontakt til sagsbehandleren, der oplyser ikke at have fået beskederne eller have set dem. Sagsbehandleren beder borgeren skrive en mail, så sagsbehandleren kan videregive sagen til en anden sagsbehandler. Borgeren sender mailen men hører stadig ikke noget. En uge senere skriver borgeren igen en mail, hvor sagsbehandleren beklager, at der ikke er sket mere, men at vedkommende nu vil tage sig af det.

Borgeren henvender sig til Borgerrådgivningen, da det efter seks uger ikke har været muligt at få tildelt en sagsbehandler.

Når disse sager undersøges, er der som regel forskellige forklaringer. Det kan f.eks. handle om travlhed i afdelingen, en uklarhed i sagen om, hvem der har ansvaret for at handle, manglende systematik i sagsarbejdet for at sikre en fremdrift i sagsbehandlingen, at der er en omstrukturering i afdelingen, at der ikke bliver givet besked til borgeren om igangværende tiltag i sagen, eller at der afventes svar fra en ekstern samarbejdspartner.

Ud fra de forskellige årsager, kommer her enkelte opmærksomhedspunkter:

Orientering når sagsbehandlingsfrister overskrides

Borgere, der venter på en afgørelse, har ofte mange økonomiske og følelsesmæssige ressourcer bundet op i ventetiden. Det kan have store konsekvenser for deres liv, om de får bevilget den ansøgte støtte, ydelse eller tilbud. Derfor er det også vigtigt, at der er fokus på sagsbehandlingstiden. Det har en betydning for, hvordan borgeren oplever sit sagsforløb, og det følger af god forvaltningsskik.

Der er vedtaget forskellige sagsbehandlingsfrister - både lokalt og nationalt - som borgerne kan orientere sig efter. Hvis det mod forventning ikke er muligt at overholde fristerne, skal sagsbehandleren af egen drift orientere borgeren om årsagen til den forlængede sagsbehandlingstid og give en ny forventet svarfrist. Det sker desværre ikke altid, og borgerne giver udtryk for, at de bliver i tvivl om, hvorvidt sagsbehandleren har styr på sagsbehandlingen.

Sikring af fremdrift i sagsbehandlingen

Borgerrådgivningen får henvendelser fra borgere, der oplever, at deres sagsbehandling

trækker unødigt i langdrag. Det efterlader borgeren med en oplevelse af, at der kun sker noget i deres sag, hvis de henvender sig til sagsbehandleren. Når der er iværksat et sammenhængende borgerforløb, som er en koordinerende indsats på tværs af afdelinger, giver flere borgere udtryk for, at der ikke sker sagsbehandling imellem møderne. Det vil sige, at der ikke følges op på de aftaler, der laves på mødet. En borger udtrykte det således:

“Vi går til flere møder, hvor det samme aftales igen. Det blev også aftalt ved sidste møde, men ingen har handlet siden – eller læst referatet fra sidst”.



Sager hjemvist fra Ankestyrelsen

Hvis en sag bliver hjemvist fra en klageinstans til fornyet behandling, er det i sagens natur en prioriteringssag, da det er en borger, der allere-

de har ventet længe på en afgørelse. Typisk er det grundet manglende oplysninger eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, at kommunen anmodes om at behandle sagen på ny. Derfor anbefales det, at denne del af sagsbehandlingen tilrettelægges, så sagsforløbet gøres så kort som muligt.

Eksempel 2

En borger søger om bevilling af behandling og får et afslag. Borgeren klager til Ankestyrelsen, der hjemviser sagen grundet sagsbehandlingsmangler. Et halvt år efter hjemvisningen, har borgeren endnu ikke hørt fra afdelingen og kontakter derfor Borgerrådgivningen.

Koordineret indsats ved mistrivsel i skolen

Det forgangne år har der været henvendelser fra forældre til børn, der ikke trives i skolen. Ofte har mistrivsel stået på igennem længere tid, og både skolen, PPR, psykiatrien samt Børn og Familier er aktører i sagen. Der kan være overvejelser om et andet skoletilbud, men processen frem til en visitation af et andet skoletilbud kan være lang, udtrættende og frustrerende. Det efterlader ofte forældrene med en forvirring i forhold til, hvem der har ansvaret for hvilke dele af sagsbehandlingen, og hvordan processen i sagsgangen foregår. Ofte kan der være tiltag i gang på skolen, men hvis det ikke kommunikerer til forældrene, er der risiko for, at de sidder tilbage med frustration over manglende handling.

Anbefaling vedr. lang sagsbehandlingstid og manglende svar

Konkrete tiltag kan være:

- At det sikres, at borgerne får svar på deres henvendelser
- At borgeren orienteres, hvis sagsbehandlingsfrister ikke overholdes
- At borgerne gives grundig vejledning om sagsbehandlingsprocessen tidligt i forløbet, så der er forventningsafstemt med borgeren om, hvad der kan forventes
- At der sikres gode sagsrutiner og arbejdsgange til styring af sagerne, også ved hjemvisning af sager fra Ankestyrelsen
- At den tværfaglige indsats på skole- og børneområdet koordineres og tydeliggøres, så processen bliver mere gennemskuelig for forældrene

Fokus på borgernes inddragelse i sagsarbejdet

I en del af de sager Borgerrådgivningen har haft berøring med, føler borgeren sig ikke hørt eller taget med på råd under sagsbehandlingen. De føler altså ikke, at deres synspunkter bliver til-lagt vægt, når der er alternative muligheder for indsats. De giver udtryk for, at deres holdning ikke respekteres, eller at man ikke tror på dem.

Det er en del af borgerens retssikkerhed, at kommunen tilrettelægger sagsbehandlingen, så borgeren har mulighed for at medvirke til behandlingen af egen sag. Hvis det ikke sker, bliver det i mange tilfælde svært for borgeren at påtage sig ansvaret for sin egen situation, og ikke mindst at handle på sin egen situation. Samtidig vil der være stor risiko for, at myndig-heden overtager ansvaret, og derved oplever borgeren, at der handles "hen over hovedet" på vedkommende.

Når borgeren ikke inddrages i sagsbehandlin-gen, er der en risiko for, at elementer, som bor-geren finder relevante, ikke bliver inddraget. Hvis en sådan afgørelse sidenhen påklages til Ankestyrelsen, ses det, at Ankestyrelsen hjem-viser sagen til fornyet behandling, hvor borge-rens synspunkter skal inddrages og undersøges med forlænget sagsbehandlingstid til følge.



Eksempel 3

En borger søger om støtte for at kunne gen-nemføre sin skolegang. Ved oplysning af sagen drøftes ansøgningen ikke med borgeren, og der indhentes ikke yderligere information fra de parter, som borgeren og borgerens partsrepræ-sentant finder relevante; herunder skole, støt-teperson og psykiatrien. Borgerens partsrepræ-sentant giver udtryk for en bekymring for, at sagsbehandleren slet ikke har forstået, hvad der er på spil hos borgeren, og derved ikke vil få truffet en korrekt afgørelse.

Det er ikke i retssikkerhedsloven angivet, hvor-dan princippet om mulighed for medvirken skal udmøntes i praksis. Kommunen afgør derfor selv, hvordan den medvirken bedst kan indret-tes, så borgerne bliver aktivt inddraget. Inddra-gelsen medvirker til at sikre en bedre kvalitet i sagsbehandlingen, herunder sikre at alle rele-vante oplysninger er indhentet, inden der træf-fes afgørelse. Inddragelsen er derved med til at sikre korrekte afgørelser.

Anbefaling vedr. borgernes inddragelse i sagsarbejdet

At kommunen øger sit fokus på at inddrage borgeren i sagsarbejdet; herunder for eksempel:

- Løbende orientering om sagens gang, og forklaring fra sagsbehandler om foretagne og planlagte sagsskridt
- At give borgeren mulighed for at tilkendegive, om borgeren mener at alle vigtige elemen-ter er inddraget i sagen
- Tydelig tilbagemelding til borgeren, hvis borgerens bemærkninger kun i begrænset om-fang kan tillægges vægt og årsagen hertil.

Udarbejdelse af et fælles regelsæt for borgernes lydoptagelse af møder med Holbæk Kommune

For nogle borgere kan det kræve meget at deltage i møder med Holbæk Kommune. Der kan være meget på spil, f.eks. hvis der skal træffes afgørelser, der kan have en stor indflydelse på borgerens liv. Nogle borgere er derfor nervøse eller kan blive følelsesmæssigt påvirkede under mødet, hvilket kan have betydning for deres evne til at opfatte, hvad der bliver sagt eller huske detaljer efterfølgende. I den forbindelse har nogle borgere bedt om at få lov til at lydoptage mødet, men har fået afvist dette ønske uden anden begrundelse end, at det vil medarbejderen ikke have. Andre borgere får lov til at lydoptage uden problemer.

Kommunen fastsætter selv rammerne for de møder, som borgerne indkaldes til. Dette skal gøres ud fra saglige overvejelser, en konkret og individuel vurdering og med opmærksomhed på ligebehandlingsprincippet. Det vil sige, at hvis én borger må optage et møde, kan en anden borger ikke få et afslag uden en saglig begrundelse.



Borgeren har således ikke et krav på at få lov til at optage møderne, men ifølge Ombudsmanden er der ikke noget til hinder for at tillade det. I de henvendelser Borgerrådgivningen har haft på området, har medarbejderne ikke været opmærksomme på reglerne, og der har heller ikke været fastsat interne regler for problemstillingen. Dette har gjort det vanskeligt for sagsbehandlerne at skulle tage stilling til en anmodning om at optage et møde.

Anbefaling vedr. borgernes lydoptagelse af møder

- At der udarbejdes et fælles regelsæt for, hvordan borgere imødekommes ved et ønske om at lydoptage møder med Holbæk Kommune
- At regelsættet kommunikeres ud til alle relevante medarbejdere i Holbæk Kommune

Talmateriale

Den 1. januar 2022 indførte Borgerrådgivningen et nyt statistiksystem, og derved ændredes grundlaget for, hvordan sagsantallet opgøres. Det er det samme system, som anvendes af de fleste andre borgerrådgivere i landet. Der er ligeledes indført nye vedtægter for borgerrådgiveren, hvilket har betydet en præcisering af, hvilke opgaver Kommunalbestyrelsen har besluttet, der hører til i funktionen. Resultatet heraf er, at sagsantallet i funktionen er faldet betydeligt sammenlignet med tidligere år.

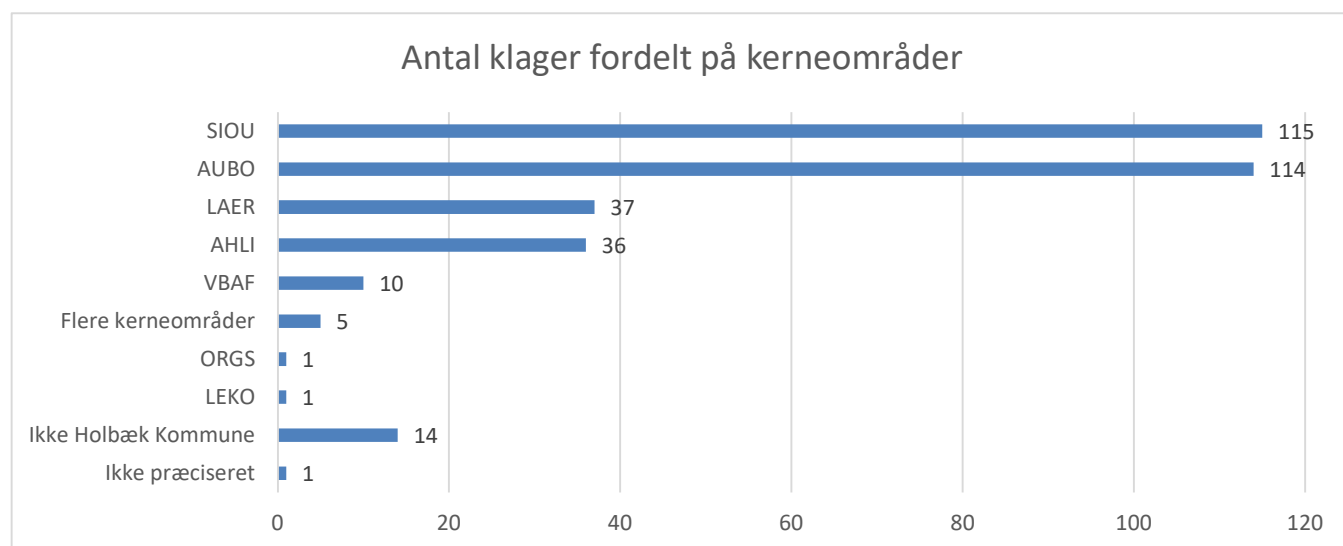
Det er en meget lille andel af de borgere, der er i kontakt med Holbæk Kommune, der finder vej til Borgerrådgivningen. Antallet ligger langt fra at have kvantitativ validitet, og der kan derfor ikke

konkluderes noget generelt om sagsbehandlingen på baggrund af talmaterialet. Til gengæld kan det fortælle noget om, hvad borgerne er utilfredse med, når de henvender sig til Borgerrådgivningen.

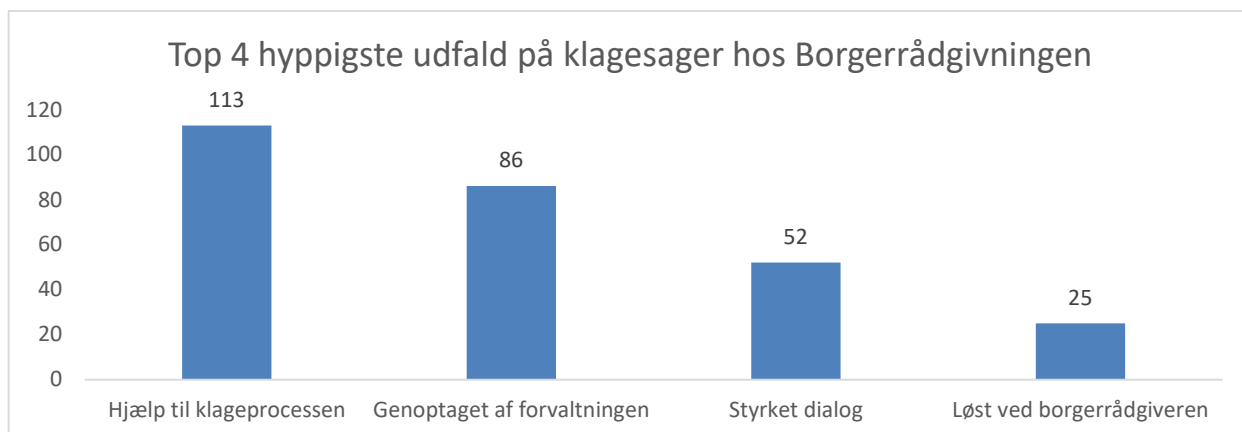
En borger kan godt henvende sig med flere forskellige problemstillinger, enten på samme sag eller på flere forskellige sagsforløb. Hvis det vedrører samme sag, så bliver det registreret som en hovedsag og en følgesag. I langt de fleste henvendelser vil der kunne registreres adskillige følgesager, men for ikke at få et kunstigt højt sagsantal, registreres der kun følgesager, hvis det er problemstillinger af en vis tyngde.

Tal for 2022

- 542 forskellige borgere har henvendt sig til Borgerrådgivningen
- Der er registreret 628 forskellige problemstillinger
- Ca. 53 % af sagerne har været klageforhold – 334 sager.
- Klageforholdene er fordelt på 306 forskellige sagsforløb (hovedsager) og 28 følgesager
- De resterende 47 % andre henvendelser er hovedsageligt:
 - Vejvisning og videreformidling til organisationen 23 %
 - Vejledning som Borgerrådgivningen har ydet 18 %

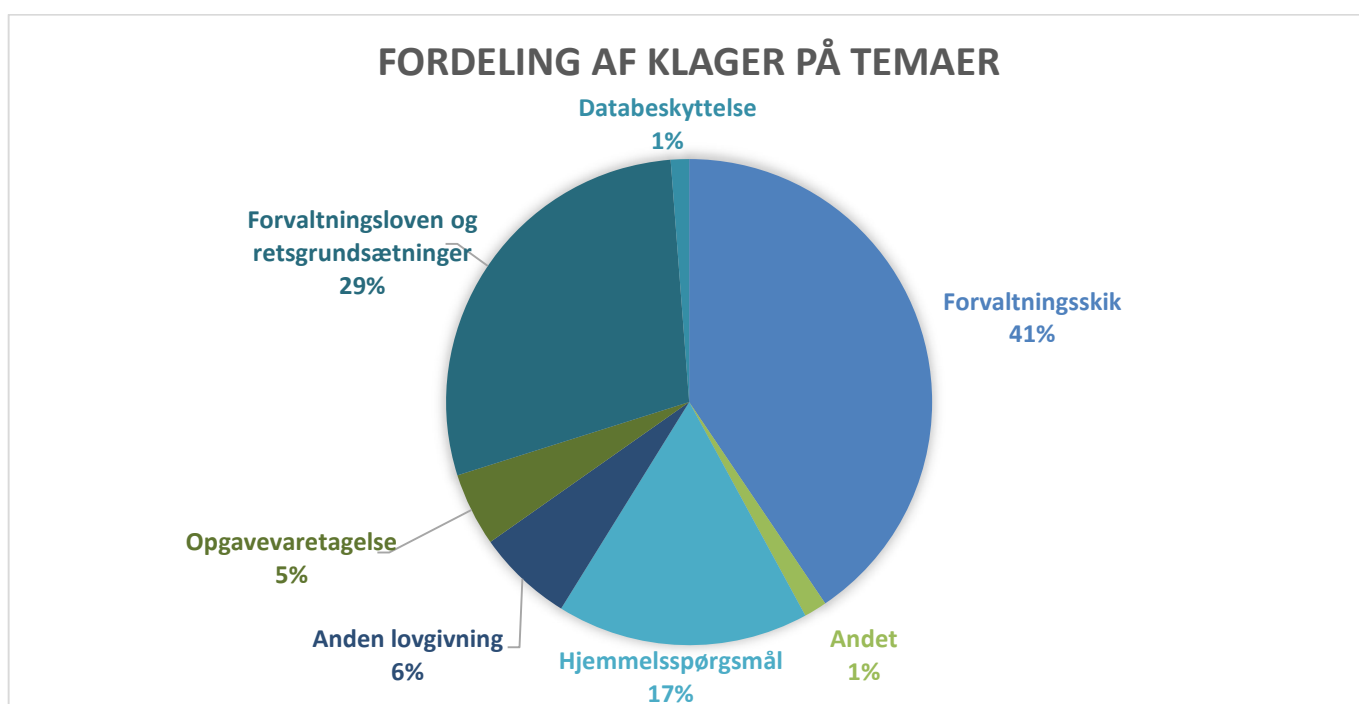


SIOU: Social Indsats og Udvikling, AUBO: Arbejdsmarked, Uddannelse og Borgerservice, LAER: Læring og Trivsel, AHLI: Aktiv Hele Livet, VBAF: Vækst og Bæredygtighed, ORGS: Organisationservice, LEKO: Ledelsessekretariat



Mange borgere ønsker hjælp til klageprocessen. Det kan være i form af hjælp til at udfærdige en klage eller vejledning om, hvordan de kommer videre med deres sag. Hvis en henvendelse fra en borger resulterer i en konstruktiv dialog med

en afdeling, sker det som regel, at sagsbehandlingen genoptages, og Borgerrådgivningen kan herefter slippe sagen. Ved styrket dialog er der ofte tale om et dialogmøde sammen med borgeren og sagsbehandleren.



Forvaltningsskik er et udtryk for, hvordan myndighederne bør opføre sig over for borgerne. God forvaltningsskik kan vedrøre forhold 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.

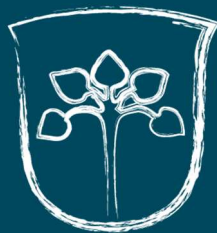
Hjemmelsspørgsmål handler om henvendelser, når der er truffet afgørelse i en sag, og hvor borgerne er utilfredse med indholdet.

Forvaltningsloven og retsgrundsætninger har meget sammenfald og er derfor lagt sammen. De 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 sagsskridt, der igangsættes mv.

Opgavevaretagelse handler om det konkrete eller generelle serviceniveau i kommunens ydelser.

Databeskyttelse dækker over regler om behandling af personoplyser.



HOLBÆK KOMMUNE

Rådhuspladsen 1, 1.

4300 Holbæk

Tlf: 72 36 55 87