

Borgerrådsgivningen



Årsberetningen 2022/2023

Indhold

1. Borgerrådgiverens forord	1
2. Borgerrådgiverens aktiviteter	2
3. Retssikkerhedsmæssige observationspunkter fra borgerrådgiverens anden beretningsperiode	4
4. Borgerrådgiverens arbejde	7
5. Henvendelser og registrering	8
6. Hvad henvendelserne drejer sig om	10
7. anbefalinger til forvaltningen	13
8. Whistleblowerordningen i Furesø Kommune	15
9. Statistik	16
10. Funktionsbeskrivelse for borgerrådgiveren	17



1. Borgerrådgiverens forord

Jeg tiltrådte som Furesø Kommunes første borgerrådgiver den 1. marts 2021, og denne beretning er min anden beretning og dækker perioden 1. februar 2022 – 31. januar 2023. Beretningen fremlægges for Byrådet i Furesø Kommune i foråret 2023.

I mit arbejde som borgerrådgiver oplever jeg ofte at få meget positive tilbagemeldinger fra Furesø borgere om Furesø Kommunes tilbud om at mødes med en person, der er uafhængig og uvildig og har tid at lytte til deres forskellige problemer og spørgsmål. Samtidig giver mange borgere udtryk for at være glade for muligheden for at få borgerrådgiveren med til møder med forvaltningen. Det er særligt i sager, hvor tilliden og samarbejdet har lidt skår, og hvor borgerrådgiverens rolle bliver at arbejde for at få genskabt dialogen og det fremadrettede samarbejde.

Der er borgere, der fortæller, at de først for nylig har opdaget, at Furesø Kommune har en borgerrådgiver, så informationen om funktionen skal løftes.

Jeg bemærker en stigende tendens til at jeg bliver brugt som uformel sparringspartner af medarbejdere, der vender forskellige problemstillinger på et mere generelt plan. Det er jeg glad for, og jeg værdsætter den tillid, som medarbejderne her viser mig.

Jeg ynder at sige, at det kun er den, der ikke laver noget, som ikke laver fejl. Dermed er det også urealistisk at forvente, at der aldrig begås fejl i så stor en organisation som Furesø Kommune. Men vi skal turde kigge på fejlene, få dem rettet og derved få genoprettet borgernes tillid. Og ikke mindst skal vi lære af fejlene, så vi alle sammen kan blive klogere.

Formålet med beretningen er at give mulighed for refleksion på baggrund af de henvendelser som jeg modtager.

Samarbejdet med centrene er overordnet godt og tillidsfuldt, hvilket jeg også vægter højt. Dialogen er åben og konstruktiv i langt de fleste sager, og centrene er generelt lydhøre overfor at finde en løsning på borgernes utilfredshed og ofte med en mere generel læring som følge deraf.

Slutteligt skal det fremhæves, at de henvendelser der kommer til borgerrådgiveren, udelukkende fortæller noget om, hvordan enkelte borgere har oplevet samarbejdet med Furesø Kommune. Der er ikke tale om en generel vurdering af sagsbehandlingen i Furesø Kommune, men derimod et fingerpeg i forhold til, hvor der med fordel kan være fokus fremadrettet.

Dette års erfaringer peger på, at det er nødvendigt at arbejde yderligere med forvaltningens kommunikation med borgerne, kommunens sagsbehandlingstid, og de forvaltningsretlige/juridiske kompetencer.

Jeg modtager altid gerne feedback og forslag til ændringer i samarbejdet. Jeg vil også hermed invitere lederne i forvaltningen til at kontakte mig med henblik på en dialog omkring mine observationer og anbefalinger.



*Borgerrådgiver Vibeke Krohn
Furesø, 31. januar 2023*

2. Borgerrådgiverens aktiviteter

I indeværende beretningsperiode har jeg prioriteret at komme tættere på både borgerne og medarbejderne i kommunen.

Åben konsultation

Jeg møder ind på Jobcenteret hver torsdag i lige uger og har således en åben konsultationstid som borgerne benytter, hvis de ønsker at drøfte nogle spørgsmål, som de har i forhold til deres verserende sag. Medarbejderne benytter også muligheden for at komme forbi mig og få en uformel drøftelse af generelle forvaltningsretlige problemstillinger. Det sætter jeg stor pris på.

For at udbrede kendskabet til borgerrådgiveren har jeg fra 5. januar 2023 mødt ind i Frivillighedscenteret hver torsdag i ulige uger fra kl. 14-17.

Undervisning

Sammen med ledelsessekretariatets jurister har jeg deltaget i flere undervisningsseancer i Jobcenteret. Her har jeg, med afsæt i eksempler fra de henvendelser jeg har modtaget, undervist i god forvaltningsskik. I undervisningen har jeg haft en rigtig god dialog med medarbejderne om, hvad der for borgerne karakteriserer god og ikke god behandling i det offentlige.

I forbindelse med undervisningen har jeg fremhævet Furesøs 6 ledetråde for god borgerdialog, som jeg har tilladt mig at kalde for gode huskeregler i forbindelse med, hvad der karakteriserer god forvaltningsskik. Ledetrådene, er, samlet set, nogle rigtig gode pejlemærker for, hvordan medarbejdere kan give borgerne en oplevelse af at føle sig godt behandlet af kommunen.

Workshops og læringscaféer

En tredje positiv ting jeg vil fremhæve er, at jeg har haft fornøjelsen af at deltage i flere forskellige workshops og læringscaféer med afdelingen for

visitation. Formålet med disse læringsfora var at styrke medarbejdernes kommunikation og samarbejde med borgerne.

Jeg oplevede, at medarbejderne var meget fokuserede på at lære af de tidligere klagehenvendelser som afdelingen havde fået, og sætte lys på, hvilke metoder, der kunne anvendes for at styrke samarbejdet og kommunikationen fremadrettet.

Det er mit indtryk, at afdelingen for visitation har sat en god proces i gang, som jeg glæder mig til at følge.

Handicaprådets møder

Borgerrådgiveren er inviteret med som gæst på Handicaprådets møder, der afholdes 6 gange årligt. Jeg sætter stor pris på at deltage som gæst på møderne, hvor jeg får en indsigt i emner og opfølgning på emner og spørgsmål, som optager Handicaprådet.

Eksterne samarbejder m.v.

Jeg deltager i et netværk med de andre borgerrådgivere fra landets kommuner. Det er et fagligt stærkt netværk med god mulighed for sparring og hjælp, og vi mødes regelmæssigt.

Netværket er vokset betydeligt fra sidste beretning, da mange kommuner nu har valgt at ansætte en borgerrådgiver.

Borgerrådgivernes årsmøde blev gennemført i september 2022 på Gl. Agernæs, hvor bl.a. ombudsmanden holdt oplæg om ombudsmandens praksis.

Et andet interessant oplæg, på Gl. Agernæs, blev afholdt af Birgitte Arent Eriksson, fra Justitia (den uafhængige juridiske tænketank). Indlægget omhandlede Justitias analyse om retssikkerheden for digitalt udsatte borgere Derudover fremkom analysen

med en række anbefalinger som regeringen efterfølgende i udspillet ”Et digitalt velfærdssamfund for alle”, har valgt at følge.

En sidste glædelig ting, som jeg afslutningsvis vil nævne, er min deltagelse i en netværksgruppe med 7 andre borgerrådgivere og 2 repræsentanter fra Ankestyrelsen. Vi mødes jævnligt, og drøfter de retssikkerhedsmæssige spørgsmål og tendenser, som aktuelt rører sig i de to administrative instanser.

Sammen bliver vi klogere, og jeg oplever det som et meget værdifuldt samarbejde, der er med til at højne borgernes retssikkerhed.



Regeringen har valgt at følge hovedanbefalingen i Justitias analyse om retssikkerheden for digitalt udsatte. Hovedanbefalingen går på at indføre et digitalt fripas, som vil gøre det muligt for borgerne at blive fritaget for Digital Post og alle obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger på baggrund af en enkelt ansøgning i stedet for at ansøge om fritagelse for hvert enkelt system hos de forskellige ansvarlige myndigheder. Derudover har regeringen også valgt at følge Justitias anbefalinger om øget hjælp til de borgere, der har svært ved det digitale. Det gælder ikke mindst den gruppe borgere, som ikke ønsker at benytte sig af digitale fuldmagter og dermed give pårørende eller andre personer i deres netværk adgang til deres private oplysninger.



3. Retssikkerhedsmæssige observationspunkter i borgerrådgiverens anden beretningsperiode

Med et fokus på at sikre borgernes retssikkerhed vil jeg her skitsere særlige observationspunkter, som jeg har gjort mig i borgerrådgiverens anden beretningsperiode. Punkterne må ikke opfattes som noget, der er et generelt problem i kommunens samlede forvaltning, men observationspunkterne kan bidrage til en refleksion og en dialog i de enkelte afdelinger om, hvorvidt der kan være et behov for at ændre eller justere i afdelingens arbejdsgange m.v.

Partshøring af borgerne

I anden beretningsperiode har jeg haft flere samtaler med borgere om retten til at blive partshørt, og om måden borgerne er blevet partshørt på.

Selve retten til at blive partshørt fremgår af forvaltningslovens § 19. Bestemmelsen har til formål at sikre, at den, der er part i en sag, får lejlighed til at gøre sig bekendt med og kommentere sagens faktiske grundlag og eksterne faglige vurderinger, inden sagen afgøres. I de tilfælde, hvor parten ikke ved, at en sag behandles af myndigheden, er formålet desuden at gøre parten bekendt med sagens eksistens, inden myndigheden træffer afgørelse.

Partens mulighed for at kontrollere myndighedens beslutningsgrundlag er også af betydning for tilliden til den offentlige forvaltning, og er en nødvendig og vigtig del af myndighedens pligt til at oplyse sagen (officialprincippet), idet høring af parten er med til at sikre, at forvaltningens afgørelser træffes på et korrekt faktisk grundlag.

Der gælder ingen formkrav til gennemførelsen af en partshøring, og høringen kan derfor i udgangspunktet både foregå skriftligt såvel som mundtlig.

Vælger kommunen at foretage en mundtlig partshøring af borgerne, så anbefaler jeg den pågældende afdeling i kommunen, at der efterfølgende også sendes en skriftlig partshøring (inkl.

materialet i sagen) til borgerne, hvis sagen er af særlig kompliceret og/eller følsom karakter.

Dette hænger sammen med, at nogle af de borgere, som er blevet mundtligt partshørt i en sag, f.eks. om deres barns trivsel, har oplyst mig om, at de på det mundtlige partshøringsmøde blev meget følelsesmæssigt påvirket af de oplysninger som de blev præsenteret for, og at de derfor ikke oplevede, at de havde et ordentligt fundament at afgive deres bemærkninger på i det mundtlige partshøringsmøde.

I de sager har jeg derfor anbefalet, at den mundtlige partshøring blev efterfulgt af en skriftlig partshøring, så parterne i sagen havde tid til at tænke sig om og indgive deres bemærkninger og kommentarer til sagen.

Dette hænger også fint sammen med § 4 i retssikkerhedsloven (lov om retssikkerhed og administration på det sociale område), der bestemmer at kommunen er forpligtet til at tilrettelægge behandlingen af sagerne, så borgerne har mulighed for at medvirke til behandlingen af deres sag.

Partshøring eller sagsoplysning?

På det sidste samarbejds møde i netværksgruppen, der er repræsenteret af borgerrådgivere og repræsentanter fra Ankestyrelsen, kom det frem, at Ankestyrelsen så eksempler på sager, hvor kommunerne blandede partshøring og sagsoplysning sammen. Ankestyrelsen så eksempler på, at kommunerne ønskede at indhente oplysninger hos borgeren, og at skrivelserne blev kaldt "Partshøring".

I en enkelt sag i Jobcenteret, har jeg konstateret at den oplyste partshøring, reelt var en indhentelse af oplysninger. Ifølge medarbejderen skyldtes forvirringen/sammenblandingen, at det system, som

afdelingen anvendte, kaldte ”sagsoplysningsbreve” for ”partshøringsbreve”. Jeg har derfor anmodet ledelsen i Jobcenteret om at undersøge, hvorvidt der kan være tale om et generelt problem med at skelne mellem sagsoplysning og partshøring, eventuelt begrundet i det system som anvendes.

Ledelsen i Jobcenteret har meldt tilbage, at det er korrekt, at det er det system, der anvendes (KY), der er årsag til forvirringen. Ledelsen og medarbejderne er efter dialogen med borgerrådgiveren nu opmærksom på problemet, og retter derfor manuelt i de breve, hvor de indhenter oplysninger, og kalder dem ”sagsoplysningsbreve” eller lignende retvisende betegnelse.

Forvaltningens oversendelse af klagesager til Ankestyrelsen

Når kommunen modtager en rettidig klage på det social- og beskæftigelsesretlige område, så skal kommunen foretage en genvurdering af kommunens afgørelse (det kaldes også en remonstration af kommunens afgørelse). Fastholder kommunen sin afgørelse, så er Ankestyrelsen, anden klageinstans, og sagen skal oversendes til Ankestyrelsen.

Selve oversendelse af akterne sker gennem et ankeskema der ligger på virk.dk og her bliver sagsbehandleren anmodet om at sende de ”nødvendige” akter i sagen. Nødvendige akter vil typisk være afgørelsen, genvurderingen, og borgers klage. Derudover kan sagsbehandleren blive anmodet om at indsende yderligere specificerede akter, der formentligt relaterer sig til den paragraf, som sagen vedrører. Det giver i udgangspunktet god mening, da ikke alle akter i en sag er nødvendige for at Ankestyrelsen kan vurdere sagen.

Igennem mine samtaler med borgerne er jeg blevet opmærksom på, at borgerne ikke altid er klar over, at Ankestyrelsen ikke har fået alle akterne i sagen tilsendt, når styrelsen skal vurdere sagen. Hvis borgerne ikke er klar over, hvilke oplysninger der er oversendt, så er der risiko for, at Ankestyrelsen ikke får oversendt nogle oplysninger som for *borgerne*

opleves som vigtige og som borgerne ønsker at Ankestyrelsen har, når styrelsen vurderer sagen. Jeg har fået oplyst, at flere foreninger og organisationer er opmærksomme på det, og derfor råder deres medlemmer til at søge aktindsigt i de dokumenter som Ankestyrelsen har fået tilsendt. For at sikre åbenhed, tillid og transparens i forvaltningens sagsbehandlingsarbejde vil jeg derfor gerne anbefale Furesø Kommunes forvaltning at overveje at indføre en procedure med at sende borgerne en kopi af de sagsakter som også oversendes til Ankestyrelsen

På den måde sikres borgeren indflydelse på det materiale som ligger til grund for Ankestyrelsens vurdering af sagen. Det vil formentlig også være med til at sikre borgerens tillid til processen og oplevelsen af et mere transparent forløb.

I tråd med ovennævnte anbefaling har Ankestyrelsen i januar 2023 meddelt, at Ankestyrelsen vil se på et forslag om, at kommunen, samtidig med at den sender sagens akter til Ankestyrelsen, sender dem til borgeren. Forslaget er kommet frem i forbindelse med Ankestyrelsens møder og workshops med Rådet for Socialt Udsatte og en gruppe borgere. Møderne og aktiviteterne har haft til formål at skabe bedre klagemuligheder for mennesker i social udsathed. Forløbet har mundet ud i en række konkrete løsningsforslag hvor en af dem, som nævnt, er at kommunen, samtidig med at den sender sagens akter til Ankestyrelsen, sender dem til borgeren.

Breve skal være underskrevet

I forbindelse med behandling af henvendelser fra henholdsvis Center for Skoler, Dagtilbud og Forebyggelse og Jobcenteret, er jeg blevet opmærksom på, at der var skrivelser og afgørelser, der ikke var underskrevet med en medarbejders navn.

Jeg har derfor gjort begge centre opmærksom på, at breve fra myndigheder, hvor der er eller skal træffes en afgørelse skal kunne identificeres ved en personlig underskrift eller være udformet på en måde, der i øvrigt sikrer en entydig identifikation af

den, som er afsender af dokumentet. Dette følger også af forvaltningslovens § 32 b, hvor det anføres, at breve fra myndigheder, hvor der er eller skal træffes en afgørelse skal kunne identificeres ved en personlig underskrift eller være udformet på en måde, der i øvrigt sikrer en entydig identifikation af den, som er afsender af dokumentet.

Begge centre har meldt tilbage, at der fremover vil være navn på brevene.

4. Borgerrådgiverens arbejde

Det meste af borgerrådgiverens tid går med at behandle henvendelser fra borgerne, der enten kontakter mig skriftlig eller telefonisk.

I dialogen med borgeren forsøger jeg at afklare, hvad der konkret ønskes hjælp til, og hvordan borgerrådgiveren bedst kan bidrage til, at sagen eller spørgsmålet kommer videre i processen.

Hvis henvendelsen drejer sig om en afgørelse, som borger er meget utilfreds med, og hvis jeg hurtigt kan pejle mig ind på, at afgørelsen er i overensstemmelse med lovgivningen, så vælger jeg først, at lade borger udtrykke sine følelser og negative holdninger til afgørelsen. Det skyldes, at kommunikationen hurtigt kan gå skævt, hvis borgerrådgiveren straks begynder at redegøre for lovgivningens rammer og paragraffer. Først når borger har følt sig mødt og hørt og derved klar, så kan samtalen bevæge sig videre til en forklaring om de retlige aspekter, der kan være i sagen.

Mange henvendelser afføder ofte en kontakt til den relevante afdeling i kommunen. Borgerrådgiverens henvendelser til forvaltningen omkring sager går som udgangspunkt gennem en leder, og tager indledningsvis afsæt i borgerens beskrivelser og oplevelser af en problemstilling.

I nogle sager er der alene en skriftlig kontakt f.eks. om status på en sag eller en opringning til borger. I andre sager er det nødvendigt at få et dialogmøde i stand.

I indeværende periode har jeg også deltaget i dialogmøder, som er foranstaltet på baggrund af henvendelser fra forvaltningen, der har oplevet at et samarbejde med en borger har været vanskeligt af forskellige årsager. Hvis det er forvaltningen, der anmoder om min hjælp, oplyser jeg altid, at forvaltningen skal sikre at borgeren er indforstået med dette.

Borgerrådgiverens rolle ved dialogmøderne afhænger af sagens karakter og forløb. Nogle gange deltager jeg alene som observatør, andre gange som mødeleder, og andre gange igen som en slags mediator.

At kunne mestre rollen som mediator kræver uddannelse. I efteråret 2022 deltog jeg derfor i et tredages kursus i konfliktmægling og mediation, og kurset har givet mig nogle brugbare værktøjer, som jeg anvender i mit møde mellem forvaltningen og borger.

Uanset hvilken rolle borgerrådgiveren har på mødet, så er det altid min intention at være garant for, at samtalen forløber bedst muligt for borger og forvaltning med klare aftaler ved mødets afslutning.

Jeg oplever, at både borgere og forvaltning generelt er tilfredse med indsatsen fra min side.

5. Henvendelser og registrering

Uanset hvor mange sager borgerrådgiveren måtte behandle i løbet af en periode, vil det være et meget lille antal set i forhold til Furesø Kommunes samlede sagsantal for den tilsvarende periode. Da antallet af henvendelser til borgerrådgiveren endvidere afhænger af flere andre faktorer, herunder borgernes kendskab til funktionen og de enkelte borgers ressourcer, kan det samlede sagsantal ikke umiddelbart bruges til at sige noget om den absolutte eller generelle kvalitet i kommunens sagsbehandling.

En statistikregistrering vil derimod kunne give oplysninger om, hvad det er for forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne, hvilket igen giver mulighed for at identificere mulige problemområder eller tendenser i forvaltningens sagsbehandling.

Borgerrådgiverens statistikregistrering bygger derfor på det princip, at i tilfælde, hvor en henvendelse omhandler flere forskellige juridiske problemstillinger, som borgerrådgiveren foretager en selvstændig behandling af, vil hvert enkelt af disse forhold blive registreret. Dette vil typisk ske på den måde, at den problemstilling, som borgeren primært klager over, vil blive registreret som en ”hovedsag”, og en eller flere yderligere selvstændige punkter vil blive registreret som ”følgersager”. Der er registreret 150 hovedsager og 42 følgersager.

Der er samlet set i alt registreret 192 antal sager.

12 af de 192 sagshenvendelser har ikke vedrørt spørgsmål til kommunen. Der har været tale om henvendelser, som borgerrådgiveren har viderehenvist til SKAT, Udbetaling Danmark eller en hel tredje ekstern myndighed.

Ud over de registrerede 192 henvendelser, kommer et ikke registreret antal henvendelser fra medarbejdere, ledere, råd, og interesseorganisationer m.v. Disse henvendelser kan handle om afklaring, oplysning, vejledning eller blot et ønske om at dele relevante betragtninger med borgerrådgiveren.

Fordeling af sager på direktørniveau:

Velfærd	82
Kommunaldirektør	68
By og Kultur	30

De 180 registrerede henvendelser fordeler sig på 110 klager og 70 henvendelser af typen ”andre henvendelser”. Sidstnævnte kategori omfatter henvendelser, hvor borgeren ikke ønsker at klage, men f.eks. ønsker vejledning om et spørgsmål eller ønsker at orientere borgerrådgiveren eller kommunen om et forhold.



Andre henvendelser – eksempler

Henvendelse om aktindsigt, Center for Børn og Voksne.

En borger ønskede vejledning om aktindsigtsreglerne. Borgeren oplyste, at han havde anmodet om aktindsigt for flere dage siden, men endnu ikke havde modtaget akterne fra kommunen. Borgerrådgiveren vejledte herefter borgeren om aktindsigtsreglerne og at kommunen som udgangspunkt skal færdigbehandle en anmodning om aktindsigt inden for 7 hverdage efter modtagelsen, medmindre det på grund af f.eks. sagens kompleksitet ikke er muligt.

Henvendelse om vejledning, Center for Sundhed og Seniorliv.

En ældre borger kontaktede borgerrådgiveren da borgeren ønskede at få bevilget en ældrebolig. Borgeren forklarede, at borgeren tidligere havde modtaget afslag på at få bevilget en ældrebolig. I samtalen kom det frem, at borgeren led af flere sygdomme, herunder KOL, og at borgeren havde svært ved at klare at gå på de trapper som der var i boligen. Borgerrådgiveren anbefalede borgeren at sende en ny ansøgning om ældrebolig og samtidig vedlægge lægelig dokumentation for borgerens sygdomme. Borgeren ringede efter et stykke tid og sagde, at borgeren nu var blevet bevilget en ældrebolig.

En henvendelse bliver registreret som en klage, hvis borgerrådgiveren vurderer, at det er borgerens formål ved borgers henvendelse til borgerrådgiveren.

En klage kan vedrøre konkrete forhold vedrørende sagsbehandlingen, samarbejdet med sagsbehandleren og administrationen, afgørelser eller andre problemer i processen med en sag, som borgerne ikke er tilfredse med.

Det er derfor formålet med borgers henvendelse der afgør om henvendelsen bliver kategoriseret som en klage, hvorfor udfaldet hos borgerrådgiveren ikke har nogen indflydelse på kategoriseringen.



Klage – eksempel

Henvendelse til Center for Sundhed og Seniorliv.

En borger oplyste den 10. maj 2022 borgerrådgiveren om, at borgeren flere gange havde rykket for at få tilsendt et referat fra et møde, der blev afholdt den 6. april 2022 i borgers hjem. Borger oplyste, at borgeren var blevet lovet at få referatet tilsendt efter mødet. Borgerrådgiveren anmodede afdelingen for Visitation om at fremsende det ønskede referat. I forlængelse af henvendelsen, anbefalede borgerrådgiveren afdelingen om at være opmærksom på at huske at oplyse borgerne om, hvornår de kan forvente at modtage et svar, hvis kommunen ikke kan nå at ekspedere et svar til borger inden for den forventede frist.

Effekten af borgerrådgiverens behandling af henvendelserne:

Når borgerrådgiveren behandler en henvendelse, kan dette medføre en styrket retsstilling for en borger. Derudover rummer en sådan sag naturligvis også en mulighed for læring for forvaltningen. Generelt vurderes der at være et læringsperspektiv for forvaltningen ved borgerrådgiverens behandling af henvendelserne.

6. Hvad henvendelserne drejer sig om

I indeværende beretningsperiode viser registreringen over henvendelserne til borgerrådgiveren, at 55 af henvendelserne vedrører spørgsmål om god forvaltningsskik. Den hyppigste henvendelsesrate i denne kategori er spørgsmål og klager over kommunikationen og samarbejdet mellem forvaltningen og borgerne, og over kommunens sagsbehandlingstid.

I de situationer hvor borgeren oplever, at der er en utilfredsstillende dialog med sagsbehandleren, eller måske slet ingen kommunikation med sagsbehandleren, f.eks. fordi sagsbehandleren ikke svarer på borgerens henvendelser, så kan det være svært for borgerne at opretholde tilliden til sagsbehandleren, og derved også tilliden til kommunen som helhed.

Borgerrådgiveren har i indeværende beretningsperiode hørt borgere sige, at de er ved at miste tilliden til forvaltningen, fordi de enten ikke har modtaget svar på deres henvendelser og/eller sagsbehandlingen har trukket ud.



Manglende svar – eksempel

Henvendelse til Center for Børn og Voksne.

I november 2022 oplyste en borger, at vedkommende havde ringet ind til Ankestyrelsen for at høre om styrelsen havde modtaget en sag, som borgeren havde klaget over. Det oplyste Ankestyrelsen, at den ikke havde. Borgeren havde derfor flere gange ringet til Center for Børn og Voksne og gjort opmærksom på problemet, men der blev ikke ringet tilbage til borgeren.

Borgerrådgiveren anmodede derfor centeret om at svare på borgerens henvendelse. Først efter flere anmodninger fra borgerrådgiveren modtog borgeren en undskyldning og en forklaring på, hvorfor sagen ikke var blevet oversendt. Sagen blev herefter oversendt til Ankestyrelsen.

Omdrejningspunkter for flere af de henvendelser, som borgerrådgiveren har modtaget, har vedrørt den mundtlige dialog med sagsbehandlerne. Borgerne oplyser blandt andet, at de oplever, at sagsbehandleren ikke taler pænt til dem. Andre oplyser, at sagsbehandleren virker afvisende i kommunikationen med dem.

Borgerrådgiveren har i indeværende periode også behandlet sager, hvor sagsbehandlingstiden har trukket ud, og hvor der har været et behov for at have en løbende dialog med forvaltningen med det formål at fremskynde sagsbehandlingsprocessen. Uanset hvilken årsag der kan være til at sagen trækker ud, er der imidlertid en risiko for at borgeren, som nævnt



indledningsvis, mister tilliden til sagsbehandleren og kommunen i processen.

I analysen ”Problemerne med kommunernes sagsbehandlingstid” af 6. februar 2022, anfører den juridiske tænketank Justitia også, at lang sagsbehandlingstid kan fremkalde psykiske og/eller sociale problemer for de borgere, der i forvejen har sociale problemer. Lang sagsbehandlingstid kan desuden give borgerne en oplevelse af at blive ignoreret, ikke at være relevante og vigtige nok, hvilket i sidste ende kan føre til, at borgerne mister tilliden til, at velfærdssamfundet vil gribe dem, når det er nødvendigt.

I lighed med borgerrådgiverens anbefalinger fra første beretningsperiode ses der derfor fortsat at være et behov for, at forvaltningen har et fokus på overholdelse af god forvaltningsskik i forhold til kommunikationen og samarbejdet mellem forvaltningen og borgerne, og kommunens sagsbehandlingstid.

51 af henvendelserne rejser forvaltningsretlige spørgsmål og problemsstillinger. Mange af disse vedrører borgernes oplevelse af at have fået en utilstrækkelig/uklar vejledning, ikke at kunne forstå begrundelsen for afgørelsen, samt spørgsmål om forvaltningen har anvendt de rigtige regler. Flere af disse henvendelser har vedrørt sager af en vis regelkompleksitet eller sager, hvor flere medarbejdere og/eller aktører har været involveret.

Ikke korrekt vejledning – eksempel

Henvendelse til Center for Dagtilbud, Skoler og Forebyggelse.

Borgerrådgiveren modtog en henvendelse fra forældrene til to mindreårige børn. Familien var tilflyttet kommunen i efteråret 2021, og de oplyste, at de flere gange var blevet fejlvejledt ved deres henvendelser til Kontaktcenteret, der besvarede henvendelser for Pladsanvisningen. Forældrene fortalte, at de ved henvendelserne havde fået oplyst, at der med sikkerhed var plads til deres børn i det distrikt som de ønskede. Det viste sig ikke at være rigtigt. Pladsanvisningen erkendte, at den vejledning som borgerne havde fået vedrørende pasningsgaranti og betaling ikke var korrekt og rettidig. Pladsanvisningen tilbød derfor forældrene en ny garantidato og frem til den nye garantidato, at forældrene kun ville blive opkrævet Furesø Kommunes takst for vuggestueplads.



Ikke korrekt begrundelse – eksempel

Henvendelse til Jobcenteret.

En borger henvendte sig til borgerrådgiveren, da borgeren ikke forstod Ydelsescenterets begrundelse og beregning af den boligstøtte, som borgeren var fundet berettiget til efter aktivlovens § 34. Derudover oplyste borgeren, at borgeren flere gange ikke havde fået udbetalt ydelsen til tiden. I samråd med borgerrådgiveren klagede borgeren over afgørelsen. Ydelsesafdelingen traf en ny afgørelse, hvor borgeren fandtes berettiget til at få udbetalt mere i støtte fremadrettet, og at der skulle ske en efterbetaling til borger for de måneder, hvor borger havde fået udbetalt for lidt i boligstøtte.



Sagsbehandlingsregler – eksempel

Henvendelse til Center for Dagtilbud, Skoler og Forebyggelse.

I starten af oktober 2022 anmodede en borger om borgerrådgiverens hjælp til at indgive bemærkninger til en partshøringskrivelse/agterskrivelse. Efter aftale med borgeren anmodede borgerrådgiveren Pladsanvisningen om at udsætte partshøringsfristen til slutningen af oktober 2022. Pladsanvisningen afviste dette. Borgerrådgiveren henviste i den forbindelse til forvaltningslovens § 21, der giver en part ret til at anmode om at sagens afgørelse udsættes indtil parten har afgivet en udtalelse i sagen. Pladsanvisningen accepterede herefter, at fristen blev forlænget til slut oktober 2022.



Ikke korrekt lovgrundlag – eksempel

Henvendelse til Jobcenteret

På baggrund af en henvendelse anmodede borgerrådgiveren ledelsen i Jobcenteret om at give en tilbagemelding på, hvilke love og paragraffer, som Jobcenteret anvendte ved bevilling af hjælp til dækning af transportudgifter til borgere på integrationsydelse. Efter modtagelsen af Jobcenterets svar om at hjælp blev tildelt efter to nærmere specificerede love og paragraffer, svarede borgerrådgiveren, at det var borgerrådgiverens opfattelse at det alene var integrationslovens § 23f, der fandt anvendelse i den omtalte situation. Jobcenteret oplyste herefter, at der nu blev indført en ny arbejdsgang i centeret.

Selvom borgerne ikke altid selv henvender sig om forvaltningsretlige spørgsmål, så viser erfaringen fra borgerrådgiverfunktionen, at der er forvaltningsretlige fejl og mangler i flere af de sager, som borgerrådgiveren undersøger. Borgerrådgiveren vurderer derfor, at der, i lighed med borgerrådgiverens første beretningsperiode, er et yderligere behov for at styrke medarbejdernes forvaltningsretlige kompetencer.

74 af henvendelserne vedrører borgerrådgiverens øvrige hjælp og vejledning. Det har ofte drejet sig om forvaltningsretlige spørgsmål i bred forstand, f.eks. en samtale om en afgørelse, som borgeren ikke forstår, så vedkommende kan vurdere om der skal klages over afgørelsen. Det kan også være en vejledning om retten til at få skriftlig afgørelse efter kommunens mundtlige afslag, samt rettigheder i forbindelse med rettelser og fejl og mangler i sagen.

Jeg oplever, at denne vejledning hjælper borgerne til at forstå regler og rammer, og samtidig medvirker til en bedre dialog med forvaltningen.

7. Anbefalinger til forvaltningen

1. Borgernes oplevelse af at få en god behandling i Furesø Kommune bør styrkes

I lighed med borgerrådgiverens første beretning, så viser erfaringerne fra anden beretningsperiode, at forvaltningen forsat bør arbejde med at styrke dialogen og kommunikationen med borgerne.

Derudover viser klagehenvendelserne vedrørende lang sagsbehandlingstid, at forvaltningen bør have et vedvarende fokus på, at borgerne ikke oplever sig glemt, eller ignoreret, i forbindelse med den tid, som en sag kan tage at behandle i kommunen.

Det er borgerrådgiverens erfaring, at borgerne, i de fleste tilfælde vil opleve sagsprocessen som fair og ordentlig, hvis borgerne oplever, at de har indflydelse på deres sag i kommunen. Det kaldes også procesretfærdighed.

Kommunens sagsbehandler kan sikre dette ved at lytte åbent og nysgerrigt til borgerens perspektiv på sagen. Derudover er det vigtigt at sikre, at borgeren, i hele sagsprocessen, oplever sig set, hørt og forstået i kommunikationen med kommunen. Det er også god forvaltningsskik, som sammen med overholdelse af de juridiske regler, karakteriserer god sagsbehandling i det offentlige.

Borgerrådgiveren anbefaler særligt de afdelinger, hvor borgerrådgiveren har modtaget flest henvendelser, det vil sige på velfærdsområderne og jobcentrets område, at de fortsat bør have et øget fokus på:

- **At medarbejderne hurtigt vender tilbage med et svar til de borgere, der har spørgsmål til deres sag**
- **At medarbejderne giver borgerne en grundig vejledning om sagsbehandlingsprocessen tidligt i forløbet.**
- **At medarbejderne løbende orienterer borgerne, hvis sagsbehandlings- og svarfrister ikke kan overholdes. Kommunen er forpligtet til at skrive til borgerne, hvis fristen ikke kan overholdes og om muligt angive, hvornår sagen så forventes afgjort.**
- **At medarbejdere har fokus på, at samtaler afvikles i en imødekommende og respektfuld tone, og hurtigt at tage kontakt til borgere, der udtrykker utilfredshed eller utryghed i forhold til deres verserende sag. Det bemærkes, at det er borgerrådgiverens erfaring, at en personlig og mundtlig dialog mellem borgeren og forvaltningen kan være med til at afbøde at tvivl og utryghed vokser sig større hos borgeren, og i værste fald resulterer i manglende tilid til kommunen.**

2. Styrkelse af medarbejderens juridiske kompetencer og videnskoordinering

Erfaringerne fra borgerrådgiverens anden beretningsperiode tegner et billede af, at der kan være et behov for at styrke medarbejdernes generelle forvaltningsretlige kompetencer. Sammen med ledelsesekretariatets jurister vil borgerrådgiveren derfor prioritere at fortsætte undervisningsseancerne i forvaltningens afdelinger med henblik på at styrke det generelle faglige niveau.

Derudover viser borgerrådgiverens erfaringer, at der kan være et behov for at styrke medarbejdernes juridiske viden. Særligt ses der, at være et behov for at styrke medarbejdernes juridiske viden inden for lovområder med en vis regelkompleksitet.

Et eksempel på sager af en vis regelkompleksitet er sager om boligstøtte efter § 34 i aktivloven. Selvom der findes et it-system (KY), der kan foretage selve beregningerne, så er det borgerrådgiverens opfattelse, at lovgivningen, bag udregningen er kompleks, og derfor gør afgørelserne meget vanskelige at forklare for og forstå af både medarbejderne og borgerne.

Borgerrådgiveren har også erfaret, at der er behov for at styrke videnskoordineringen i sager, hvor flere medarbejdere eller aktører kan blive involveret i en verserende sag.

Som eksempel på sager, hvor flere medarbejdere kan blive involveret, er ansøgningssager om daginstitutionsplads. Borgerrådgiveren har behandlet henvendelser, hvor en borger har ringet op og talt med en medarbejder i Kontaktcenteret, der ifølge borgeren har givet forkerte oplysninger på Pladsanvisningens vegne vedrørende pladsgaranti og ventelister til borgerne.

Som et eksempel på sager, der kan involvere flere personer/aktører er sager om virksomhedspraktik. Borgerrådgiveren har behandlet henvendelser, hvor borgeren har oplyst, at der fra Jobcenterets side har været uklare tilbagemeldinger til henholdsvis borgeren og virksomheden i forhold til bl.a. regler og rammer omkring praktikken.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor særligt ledelsen på velfærdsområderne og i jobcenteret om at identificere de sager og henvendelser, hvor der kan være behov for

- **at styrke medarbejdernes juridiske viden. Her tænkes der særligt på de sager, der har en vis regelkompleksitet.**
- **at styrke vidensdelingen blandt medarbejderne med henblik på at opnå en mere ensartet og koordineret vejledning og kommunikation omkring regler, rammer m.v. Her tænkes på de sager, der ofte involverer flere medarbejdere eller aktører.**

Ledelsen er velkommen til at kontakte borgerrådgiveren i forhold til en uddybning af ovennævnte anbefalinger.

8. Whistleblowerordningen i Furesø Kommune

Den 17. december 2021 trådte lov om beskyttelse af whistleblowere i kraft. Loven implementerede EU-direktivet af 7. oktober 2019, og forpligter blandt andet alle kommuner og kommunale fællesskaber med over 50 ansatte til at have en intern whistleblowerordning, der kan behandle henvendelser vedrørende overtrædelser af EU-retten og alvorlige overtrædelser af dansk ret.

Furesø Kommunes Byråd har besluttet at whistleblowerordningen skal varetages af borgerrådgiveren, da loven fastslår, at ordningen skal være sikret uafhængighed og fravær af interessekonflikter, ligesom whistleblowerordningen ikke må modtage instruks om, hvordan konkrete indberetninger skal håndteres. Det giver god mening at borgerrådgiveren varetager funktionen, da borgerrådgiveren i forvejen fungerer som uvildig rådgiver af kommunens borgere og som i sit virke er uafhængig af forvaltningen, borgmesteren og de stående udvalg og derfor har en høj grad af autonomi.

Med ordningen kan alle kommunens nuværende, tiltrædende og tidligere ansatte, samarbejdspartnere, leverandører/underleverandører, frivillige og praktikanter med en arbejdsmæssig tilknytning til Furesø Kommune give besked, hvis de har mistanke om ulovligheder eller alvorlige uregelmæssigheder i Furesø Kommune.

Det kan f.eks. være indberetninger vedrørende:

- Strafbare forhold og andre lovovertrædelser
- Fare for enkeltpersoners helbred og sikkerhed
- Grove tilfælde af omsorgssvigt og lignende.

Eksemplerne er ikke udtømmende.

På Kommunens hjemmeside, <https://www.furesoe.dk/om-kommunen/whistleblower-ordning/>

kan man læse nærmere om Furesø Kommunes whistleblowerordning, herunder hvordan en whistleblower kan foretage en indberetning til whistleblowerordningen, og hvordan whistleblowerordningen behandler whistleblowerens indberetning.

Whistleblowerordningen har pr. 31.1. 2023 ikke modtaget nogen indberetning til ordningen.

Borgerrådgiveren, som varetager whistleblowerordningen, vil i den kommende tid arbejde for at udbrede kendskabet til ordningen.



Statistik

Direktørområde	Center	Unikke borgerhenvendelser	Hoved- og følgesager	Klager	Andre henvendelser
Velfærd	Center for sundhed og Seniorliv	20	23	14	9
Velfærd	Center for Børn og Voksne	27	36	20	16
Velfærd	Center for dagtilbud, skole og forebyggelse	15	23	18	5

Direktørområde	Center	Unikke borgerhenvendelser	Hoved -og følgesager	Klager	Andre henvendelser
Kommunal Direktør	Center for økonomi og ressourcer	3	4	3	1
Kommunal-Direktør	Jobcenter	45	64	47	17

Direktørområde	Center	Unikke borgerhenvendelser	Hoved- og følgesager	Klager	Andre henvendelser
By og Kultur	Center for By og Miljø	9	9	2	7
By og Kultur	Center for Kommunale ejendomme og anlæg	1	1	1	
By og Kultur	Center for Borger-service, Kultur og Erhverv	18	20	5	15

Funktionsbeskrivelse for borgerrådgiveren

Furesø Byråd har et mål om at styrke kommunens dialog med Furesøborgerne, så kommunen kan blive endnu bedre til at servicere borgerne. Det er derfor borgerrådgiverens opgave at sikre, at kommunen møder borgerne i øjenhøjde, og at borgerne oplever sig medinddraget i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed. Borgerrådgiveren skal også bidrage til, at kommunen altid har et vågent øje på at sikre borgerens retssikkerhed. Borgerrådgiveren vil i sit virke også have et blik for lærings- og udviklingsperspektivet i forhold til de henvendelser som borgerrådgiveren modtager. På den måde vil borgerrådgiveren kunne spille kommunen endnu bedre i forhold til at træffe korrekte afgørelser og servicere Furesøborgerne.

Borgerrådgiveren er organisatorisk ansat direkte under kommunaldirektøren, og fungerer i sit virke uafhængigt af forvaltningen, borgmesteren og de stående udvalg. Borgerrådgiverens funktion omfatter alle områder i kommunens regi, det vil sige, den samlede administration med alle dertilhørende institutioner.

Formålet med borgerrådgiveren

- At sikre en ekstra og betryggende indgang til kommunen i forhold til henvendelser og klager over Furesø Kommune
- At styrke kommunens dialog med borgerne, så Furesøborgerne har en oplevelse af at blive set, hørt og forstået
- At sørge for at borgernes henvendelser danner baggrund for læring i kommunens organisation. Borgerrådgiveren vil gennem vejledning og undervisning af kommunens medarbejdere spille kommunen endnu bedre i forhold til at træffe korrekte og forståelige afgørelser

Borgerrådgiverens kompetencer:

Borgerrådgiveren kan behandle henvendelser og klager vedrørende:

1. Den formelle sagsbehandling og sagsbehandlingstid
2. Medarbejderens professionelle adfærd og optræden over for borgerne
3. Udførelse af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed)

Borgerrådgiveren afgør selv, om en henvendelse giver grundlag for en undersøgelse, og hvilke dele af henvendelsen undersøgelsen skal omfatte.

Borgerrådgiveren kan gennemføre undersøgelser af egen drift, hvis borgerrådgiveren på grund af gentagne henvendelser om samme forhold, eller en sag at meget principiel karakter, finder grundlag for at foretage en undersøgelse af et bestemt tema eller sagsområde.

Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Udtalelsen skal have et lærings- og udviklings sigte i forhold til fremtidig praksis på området og konkluderes i anbefalinger.

Borgerrådgiveren skal i forhold til et læringsperspektiv orientere sig om Ankestyrelsens afgørelser, herunder gennemgå den årlige statistik fra Ankestyrelsen omhandlende stadfæstede og hjemviste afgørelser, der vedrører Furesø Kommune. Hvis borgerrådgiveren konstaterer et mønster med flere omgjorte og hjemviste afgørelser inden for et givet retsområde kan det danne baggrund for en dialog eller undervisning af de relevante forvaltninger i kommunen.

Det er en forudsætning for, at borgerrådgiveren kan vurdere en klage, at administrationen har haft mulighed for – i samarbejde med borgeren selv – at løse konflikten, eventuelt med borgerrådgiveren som mediator.

Borgerrådgiveren kan, efter borgeren har givet sit mundtlige samtykke, indhente de fornødne oplysninger og relevant materiale fra administrationen for at behandle sagen bedst muligt. Borgerrådgiveren sørger for, at der ligger fuldmagt i sager, hvor en borger lader sig repræsentere af andre. Borgerrådgiveren kan i øvrigt efter en konkret vurdering bede borgeren om skriftligt at bekræfte, at der er givet samtykke til indhentning af oplysninger.

Borgerrådgiverens opgaver

1. Borgerrådgiveren skal hjælpe borgerne med at finde vej i den kommunale organisation, hjælpe borgeren med at forstå afgørelser og vejlede om ankemuligheder.
2. Skabe eller genskabe en god dialog mellem kommunens medarbejdere og borgerne ved at agere mediator, hvis der er opstået en uenighed eller uoverensstemmelse. Borgerrådgiveren kan på den måde fungere som brobygger ved en konstruktiv og lærende dialog mellem borgerne og kommunens medarbejdere.
3. Deltage som bisidder, hvis borgeren har behov for, at der deltager en støtteperson. En bisidder kan alene hjælpe med at stille relevante spørgsmål og holde styr på, hvad der er blevet sagt og besluttet under mødet. En bisidders rolle er begrænset i den forstand, at bisidderen alene tjener det formål at støtte personen gennem sin tilstedeværelse.
4. Tage imod og viderebehandle klager over kommunens sagsbehandling, medarbejderen optræden og betjening af borgerne, herunder evt. diskrimination. Borgerrådgiveren kan vejlede om klagemuligheder og - om nødvendigt - yde konkret hjælp til udformning af klager. Klager, der allerede er overbragt til klageinstanser, kan borgerrådgiveren ikke gå ind i, se afsnittet ”Borgerrådgiveren har ikke kompetence til”.
5. Tage imod og videregive forslag til forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiveren skal i læringsøjemed og efter aftale undervise kommunens personale i forvaltningsretlige emner.
6. Borgerrådgiveren udarbejder to gange om året en beretning til direktion og Byrådet i Furesø Kommune. Beretningen kan munde ud i anbefalinger til ændring af praksis eller tiltag, der kan skabe udvikling samt forbedre arbejdsgange og borgerbetjening. Første beretning, der dækker første halvår, afrapporteres mundtligt. Anden halvårsberetning afrapporteres både mundtligt og skriftligt.

Borgerrådgiveren har ikke kompetence til:

Borgerrådgiveren kan ikke træffe afgørelser eller ændre kommunens afgørelser (det materielle indhold).

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over:

- A. Politisk vedtaget serviceniveauer.
- B. Sager om ansættelsesforhold.
- C. Forhold som er ældre end et år. Borgerrådgiveren kan dog i ganske særlige tilfælde vurdere, at formålet med borgerrådgiverfunktionen taler for, at forhold, som er ældre end et år alligevel bliver realitetsbehandlet.
- D. Sager, der behandles af ankeinstanserne, og sager der er indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene.
- E. Sager om privatretlige forhold.
- F. Sager, hvor hverken kommunalbestyrelsen eller stående udvalg har kompetence, f.eks. handicaprådet.
- G. Forhold som byrådet har behandlet og taget stilling til.
- H. Borgerrådgiveren kan aldrig blive partsrepræsentant i en sag.

Administrationen er ikke forpligtet til at følge borgerrådgiverens opfattelse af en sag eller et sagsområde, men skal informere borgerrådgiveren, hvis anbefalingerne ikke følges.

Borgerrådgiverens træffetider

Borgerrådgiverens telefoniske træffetider er offentliggjort på Furesø Kommunes hjemmeside. Derudover vil det være muligt at arrangere fysiske møder med borgerrådgiveren på Furesø Rådhus.

Klager over borgerrådgiveren

Eventuelle klager over borgerrådgiverens virksomhed eller person behandles af kommunaldirektøren.