

2020

# Borgerrådgiveren

Borgerrådgiverens Årsberetning  
2020  
Slagelse Kommune

# Indhold

<b>FORORD</b> .....	<b>2</b>
<b>KORT OM ÅRSBERETNINGEN</b> .....	<b>3</b>
<b>ANBEFALINGER</b> .....	<b>3</b>
<b>SAGSBEHANDLINGEN HOS BORGERRÅDGIVEREN</b> .....	<b>5</b>
DIALOG MED FORVALTNINGEN .....	6
MÆGLING .....	6
NETVÆRK AF BORGERRÅDGIVERE .....	6
RAPPORT FRA JUSTITIA – BORGERRÅDGIVERNES ROLLE .....	6
PROJEKTER OG UNDERVISNING .....	7
<b>HENVENDELSER</b> .....	<b>8</b>
HENVENDELSER FORDELT PÅ KATEGORIER .....	8
HENVENDELSER FORDELT PÅ CENTRE .....	9
Center for Børn og Unge .....	9
Center for Kultur, Fritid og Borgerservice .....	10
Center for Arbejdsmarked og Integration .....	11
Center for Miljø, Plan og Teknik .....	12
Center for Sundhed og Ældre .....	14
Center for Handicap og Psykiatri .....	14
Øvrige centre og stabe .....	15
KLAGEFORHOLD .....	15
Ikke alle klager går til Borgerrådgivningen .....	18
AFSLUTTEDE SAGER .....	19
<b>OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER</b> .....	<b>19</b>
Grundlæggende forvaltningsretlige principper .....	19
Inddragelse, aktindsigt og partshøring har forskellige funktioner .....	20
Korrespondance via e-mail .....	21
Retten til bisidder .....	21
<b>OPSAMLING OG KONKLUSION</b> .....	<b>22</b>
OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE ÅRS ANBEFALINGER .....	24
Kommunens hjemmeside – kontaktoplysninger mangler fortsat .....	24
Kommunens hjemmeside har nu en samlet oversigt over sagsbehandlingstider .....	24
Anbefalinger fra 2019 .....	24
<b>WHISTLEBLOWERFUNKTIONEN</b> .....	<b>27</b>
<b>KLAGER MODTAGET DIREKTE I FORVALTNINGEN</b> .....	<b>28</b>
<b>BILAG 1 – BORGERRÅDGIVERENS OPGAVER OG KOMPETENCE</b> .....	<b>29</b>
<b>BILAG 2 – OPGØRELSE AF KLAGER MODTAGET I FORVALTNINGEN</b> .....	<b>30</b>

### Forord

Årsberetningen 2020 dækker perioden fra 1. januar til 31. december 2020 og indeholder oplysninger om henvendelser og aktiviteter i løbet af året. Perioden har på mange måder været præget af coronapandemien med omfattende foranstaltninger for at undgå smittespredning og med hjemsendelse af administrationen.

Under coronapandemien er de forvaltningsretlige principper kommet i fokus. Der er udstedt nødbekendtgørelser, som giver mulighed for at fravige almindelige sagsbehandlingsregler, og der er truffet beslutninger, som begrænser borgernes almindelige rettigheder.

Sagsbehandlingsreglerne er til for borgernes skyld. Reglerne – f.eks. at der skal noteres fra samtaler, og at borgeren skal inddrages – kan fremstå som enkle, men i praksis kan de være svære at efterleve. Sagsbehandlingsreglerne kan tilmed virke lidt kedelige, og de konkurrerer ofte med mange andre fagligheder i hverdagen. Derfor får de ikke altid den plads, som de bør have.

Borgerne efterlyser sjældent bestemte paragraffer. De efterlyser bl.a. at blive inddraget, at deres sager er ordentligt undersøgt, at dialogen er god, at de får besked om forsinkelser, og at afgørelserne er korrekte. Det er de hensyn, sagsbehandlingsreglerne og mere overordnet set de grundlæggende forvaltningsretlige principper varetager.

Når kommunale ansatte 'bare' passer deres arbejde og sikrer, at god forvaltningsskik og retssikkerhed er på plads, udgør de grundlaget for opgaveløsningen i kommunerne - også når der skal tænkes nyt og innovativt.

Når jeg henvender mig i kommunens forvaltning, mødes jeg langt de fleste steder af dygtige og engagerede ansatte, som gerne vil udføre deres arbejde på bedste måde. Men der vil ske fejl i så stor en organisation som en kommune, hvor der hver dag løses mange, forskelligartede opgaver, ofte inden for en kompleks lovgivning. Selvom vi alle skal gøre os umage, kan fejl ikke helt undgås. Kunsten er at sikre en kultur, hvor vi er åbne om de begåede fejl, at vi retter op på dem og samtidig lærer af dem.

Med årsberetningen beskriver jeg tendenserne i de borgerhenvendelser, som jeg har modtaget, og giver byrådet et overblik sammen med mine anbefalinger til forbedringer af sagsbehandling og borgerbetjening. Hvis de forvaltningsretlige principper skal have den opmærksomhed, som de efter min mening fortjener, kræver det opmærksomhed i hele organisationen – også politisk og ledelsesmæssigt.

Selvom min beretning gives til byrådet, håber jeg, at den også kan være til inspiration for kommunens ansatte.

Maj 2021

Lone Engly  
*Borgerrådgiver*

## Kort om årsberetningen

Der har i perioden fra 1. januar til 31. december 2020 været 401 henvendelser til Borgerrådgivningen, hvilket er en stigning i forhold til 2019, hvor 372 borgere henvendte sig. Antallet af klager over sagsbehandlingen er faldet fra 90 i 2019 til 64 i 2020.

Det er min konklusion ud fra en samlet vurdering af borgernes henvendelser og forvaltningens svar på klager samt den løbende dialog med forvaltningen, at kommunen på nogle specifikke områder ikke lever op til god forvaltningsskik, lovgivningens krav og de vedtagne servicemål for borgerkontakt.

2020 har været præget af coronapandemien og de restriktioner, som er blevet iværksat af myndighederne. For nogle borgere har det ført til stor usikkerhed omkring hjælpen fra kommunen, og det har betydet andre typer af henvendelser til Borgerrådgivningen. Henvendelserne har f.eks. handlet om hjælp til at finde ud af, hvordan og hvem man henvender sig til, når de normale kanaler ikke kan bruges. Der har også været henvendelser om rettigheder og pligter efter de midlertidige bestemmelser - love, bekendtgørelser og retningslinjer - udstedt som følge af coronapandemien.

Der er sandsynligvis flere årsager til det stigende antal henvendelser. Én af årsagene kan være en del henvendelser relateret til konsekvenserne af Covid-19 foranstaltninger. Også det faldende antal klager kan have mange årsager. Det er dog nærliggende at antage, at også coronapandemien og de heraf afledte konsekvenser har haft betydning for antallet af klager. Borgerne har haft brug for hurtig afklaring, men færre har ønsket at klage. Borgerrådgivningen har for særligt ét fagcenter oplevet en markant nedgang i antallet af klager. Det kan også have haft betydning for nedgangen i det samlede antal klager til Borgerrådgivningen.

Det har krævet stor fleksibilitet og en ekstra indsats fra forvaltningen for at løse nogle af de udfordringer, som restriktioner har medført for borgerne. Der har generelt været stor imødekommenhed, når jeg har kontaktet de enkelte fagcentre for at finde en løsning.

## Anbefalinger

Borgerrådgiverens anbefalinger til forvaltningen har i år fokus på de grundlæggende forvaltningsretlige principper. Anbefalingerne bygger på en samlet vurdering ud fra borgernes henvendelser i 2020 og tidligere år og ud fra den løbende dialog med forvaltningen.

Det er vigtigt at holde sig for øje, at det ikke er den enkelte sagsbehandler eller afdeling, som skal bedømmes. Det er forbedringspotentialerne, som betyder noget – altså de forhold ved sagsbehandlingen, som kan ændres til det bedre.

På baggrund af mine anbefalinger er det op til forvaltningen at målrette og styrke den indsats, som der særligt er behov for på de enkelte fagområder. Mine forslag til at udmønte anbefalingerne er ikke udtryk for, at andre veje ikke kan være lige så gode. Generelt gælder det, at jeg gerne deltager i arbejdet med at udmønte mine anbefalinger, det kan være med sparring eller i konkrete initiativer.

Der er beskrevet eksempler på borgernes henvendelser under de enkelte fagcentre, særligt siderne 9-15.

### **Borgerrådgiveren anbefaler:**

---

**At det ledelsesmæssigt sikres, at de ansatte har tilstrækkelig viden om og kompetencer til at anvende grundlæggende forvaltningsretlige regler.**

---

Ud fra borgernes henvendelser er det min vurdering, at de forvaltningsretlige kompetencer er forskellige fra fagområde til fagområde. Målet må være, at sagsbehandlingen i alle dele af organisationen er gennemsigtig, af høj faglig kvalitet og forståelig for borgerne. Bedre sagsbehandling betaler sig i det lange løb - også økonomisk - som følge af større borger-tilfredshed og større arbejdsglæde for de ansatte.

Anbefalingen kan udmøntes i følgende forslag:

- ✓ At det bliver et særligt indsatsområde at sikre tilstrækkelige forvaltningsretlige kompetencer overalt i kommunen.
- ✓ At arbejdet med at sikre kompetenceniveauet tilpasses det enkelte fagområde, således at det giver værdi i forhold til arbejdsområdet.
- ✓ At borgernes henvendelser/klager samt hjemvisninger og ændringer fra klageinstanser inddrages i vurderingen af behovet for læring.
- ✓ At der tilbydes målrettet uddannelse i forvaltningsretlige regler.
- ✓ At der igangsættes konkrete projekter (evt. med inspiration fra Klagedrevet Innovation i Jobcentret) som kilde til læring.

---

**At forvaltningen i komplekse sagsforløb prioriterer at skabe overblik og inddrage borgeren, hvis der er tegn på, at samarbejdet ikke fungerer.**

---

Det kommer ofte til udtryk i min dialog med borgerne, at de oplever, at de ikke bliver hørt og i øvrigt inddraget tilstrækkeligt i deres eget sagsforløb. Som offentlig myndighed har Slagelse Kommune vidtrækkende beføjelser, som har stor indflydelse på borgernes liv. Mange borgere har desuden lange sagsforløb, som rummer stor kompleksitet. Samarbejdet rummer risici for konflikter, som er tids- og ressourcekrævende for begge parter. Hvis konflikterne ikke løses, kan det føre til, at borgerne mister tilliden til kommunen.

Anbefalingen kan udmøntes i følgende forslag:

- ✓ At der bruges ekstra ressourcer på at konkretisere og synliggøre problemer i samarbejdet, så snart sagsbehandler er blevet opmærksom på, at der er problemer. På den måde kan det afklares, om der f.eks. er tale om en misforståelse, en fejl eller måske en uklar forventningsafstemning.
- ✓ At borgeren inddrages aktivt i løsningen af konflikten, f.eks. ved personlig kontakt eller ved et møde, for at genopbygge tillidsforholdet.
- ✓ At arbejdet bliver en aktiv del af det enkelte fagcenters kultur, så man kan få sparring og drage nytte af andres erfaringer.
- ✓ At benytte muligheden for konfliktmægling m.v. fra borgerrådgiveren, hvis fagcentrets egne initiativer ikke har bidraget til at genskabe tillidsforholdet.

---

### At forvaltningen fortsætter sin indsats vedrørende sagsbehandlingstiden og kommunikationen med borgerne på dette område.

---

Som det vil kunne læses i min opfølgning på tidligere anbefalinger, har fagcentrene iværksat mange initiativer vedrørende sagsbehandlingstid og kommunikation med borgerne om sagsforløb. Der er også en del initiativer, som er blevet forsinkede.

Sagsbehandlingstiden er fortsat det område, som flest borgere klager over, og jeg vil derfor opfordre til, at man fortsat tager udgangspunkt i mine anbefalinger fra 2019. De er gengivet i afsnittet "Opfølgning på tidligere års anbefalinger".

## Sagsbehandlingen hos borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren træffes:

- På rådhuset i Slagelse, Rådhuspladsen 11, 2. sal
- Mandag- onsdag kl. 9- 15, torsdag kl. 9- 17 og fredag kl. 9- 13
- På telefon 58 57 44 86
- Via [www.borger.dk](http://www.borger.dk)
- Via [borgerraadgiveren@slagelse.dk](mailto:borgerraadgiveren@slagelse.dk)
- Ved personlig henvendelse

Coronapandemien og den heraf følgende hjemsendelse af administrationen har også ændret betingelserne for borgerrådgiverens opgavevaretagelse. Møder med borgerne holdes som udgangspunkt som telefoniske møder eller virtuelt. Værdien af det personlige møde med borgerne er blevet meget tydelig, og jeg ser frem til, at det igen bliver hverdag at holde fysiske møder.

På kommunens hjemmeside er der etableret en side om borgerrådgiveren med oplysninger om, hvad borgerrådgiveren kan hjælpe med og med praktiske oplysninger om åbningstider, mailadresse, telefonnummer, adresse osv.

## Borgerrådgiverens årsberetning 2020

En stor del af henvendelserne afsluttes telefonisk eller efter et møde. Borgeren har her fået mulighed for at fremføre sine synspunkter eller oplevelse af kontakten med kommunen. Eventuelt har borgeren fået en forklaring på et sagsforløb eller er vejledt om reglerne på området, herunder klagemuligheder. På denne måde bidrager borgerrådgiveren også til opfyldelse af kommunens lovbestemte vejledningsforpligtelse.

Se mere om borgerrådgiverens grundlag og kompetence i bilag 1.

### **Dialog med forvaltningen**

Jeg forsøger i vidt omfang at løse sagerne i dialog med medarbejdere og ledelse i de enkelte fagcentre, da det er en lettere og mere smidig arbejdsgang for alle, og da det ofte vil give borgeren et hurtigere svar. Arbejdsformen forudsætter en god kontakt mellem borgerrådgiver og centrene, og jeg møder generelt set stor velvilje fra centrene til at reagere hurtigt på borgernes henvendelser. Det er mit indtryk, at arbejdsformen også har ført til et stigende antal henvendelser fra kommunens sagsbehandlere og ledere til borgerrådgiveren om forvaltningsretlige forhold.

### **Mægling**

Som en del af budgetaftalen 2021-24 besluttede byrådet at tilføre Borgerrådgivningen ressourcer bl.a. med det formål at kunne mægle i komplekse sager.

De tilfælde, hvor et klageforløb har udviklet sig til en egentlig konflikt mellem en borger og kommunen, er ofte kendetegnet ved, at borgeren ikke føler sig hørt, set eller mødt af kommunen. I fastlåste situationer, som f.eks. meget lange klageforløb, kan det være svært at se en løsning, som både er tilfredsstillende for borgeren, og som samtidig holder sig inden for rammerne af gældende ret. I sådanne situationer kan det overvejes, om der skal noget andet til end en traditionel skriftlig klagesagsbehandling.

En mægling/mediation kan være med til at løsne op for et konfliktfyldt samarbejde, således at det fremtidige samarbejde har en bedre chance for at blive konstruktivt og tillidsfuldt. Magtbalancen mellem en myndighed og en borger er som udgangspunkt ulige, ligesom en myndighed har pligt til at efterleve visse regler. Alt sammen forhold, som der skal tages højde for ved en mægling hos en offentlig myndighed. Formen for Borgerrådgivningens deltagelse i møder er ikke afgørende, det er derimod det overordnede formål at medvirke til at styrke dialogen mellem borger og kommune.

Alle fagcentre kan bede Borgerrådgivningen om at se på, om et konfliktfyldt samarbejde er egnet til at blive håndteret på et konfliktløsningsmøde.

### **Netværk af borgerrådgivere**

Jeg er en del af et landsdækkende netværk af borgerrådgivere samt af den regionale netværksgruppe for borgerrådgivere på Sjælland. Ca. 40 kommuner har p.t. ansat borgerrådgivere. Det er svært at sammenligne borgerrådgiverfunktionerne på tværs af kommunerne. Det skyldes blandt andet, at kommunerne har valgt at organisere sig på forskellig vis. Fælles for borgerrådgiverne er dog, at de besidder en vis form for uvildighed, og at de giver råd og vejledning til borgerne og medvirker til forbedringer i den kommunale sagsbehandling.

### **Rapport fra Justitia – borgerrådgivernes rolle**

Justitia har i en analyse fra oktober 2020 peget på, at borgerrådgiverne kan spille en stor rolle som tillidsopbyggende mellemmand mellem borger og kommune, fordi de både kan

## Borgerrådgiverens årsberetning 2020

tage den uformelle dialog med borgerne og hjælpe dem videre i systemet, samtidig med at de kan forebygge fejl og mangler ved at undervise og sparre med sagsbehandlerne i forvaltningen.

Justitia har vurderet, at borgerrådgivere er en enkel og billig metode til både at styrke retssikkerheden og borgernes tillid til det kommunale system.

Justitia anbefaler, at det bliver obligatorisk for alle kommuner at oprette borgerrådgiverordninger, og at det samtidig sikres, at borgerrådgiverne er uafhængige af den forvaltning, som de skal føre tilsyn med, at borgerrådgiverne tilføres de nødvendige ressourcer, og at borgerrådgivernes opgavemandat er bredt nok til, at de reelt kan se kommunen efter i sømmene.

Se rapporten her – som i øvrigt også indeholder et kort over de kommuner, som har en borgerrådgiver.

<https://justitia-int.org/analyse-borgerraadgiver-en-sikring-af-borgernes-rets-sikkerhed/>

### Projekter og undervisning

I årsberetningen for 2019 beskrev jeg Center for Arbejdsmarked og Integrations projekt "Klagedrevet innovation", hvor man ønskede at arbejde mere systematisk med at bruge borgernes henvendelser og klager til at forbedre og forny sagsbehandlingen og servicen over for borgerne. Borgerrådgiveren har deltaget i projektet, primært i den indledende fase, dels med at analysere klager for at få et overblik over forbedringsområder og dels med at planlægge det videre forløb.

Center for Arbejdsmarked og Integration har oplyst, at man efterfølgende har ringet til borgere, der har sendt klager, for at høre til baggrunden for deres utilfredshed. Borgerne har fået lejlighed til at sætte flere ord på deres klage og komme med forslag til forbedringer. Alle borgere har udtrykt tilfredshed med dialogen.

Det indebærer en stor grad af inddragelse af centrets medarbejdere i arbejdet med at bruge borgernes klager mere systematisk i det forebyggende arbejde. Der har været dialog med de fleste afdelinger i Jobcentret, således at arbejdet med at forbedre og forny sagsbehandling og service bliver en aktiv del af den kulturudvikling, som allerede er i gang. Arbejdet med at højne kvaliteten af sagsbehandlingen bliver tilpasset det enkelte fagområde, således at det giver værdi i forhold til arbejdsområdet. Projektet er pga. coronapandemien blevet forsinket, og projektet er derfor forlænget til udgangen af 2021.

I december 2020 aftalte jeg med kommunens chefteam at iværksætte undervisningsforløb af ledere og medarbejdere med fokus på grundlæggende forvaltningsretlige regler. Undervisning af medarbejdere sker i samarbejde med Ledelsessekretariatet.



## Henvendelser

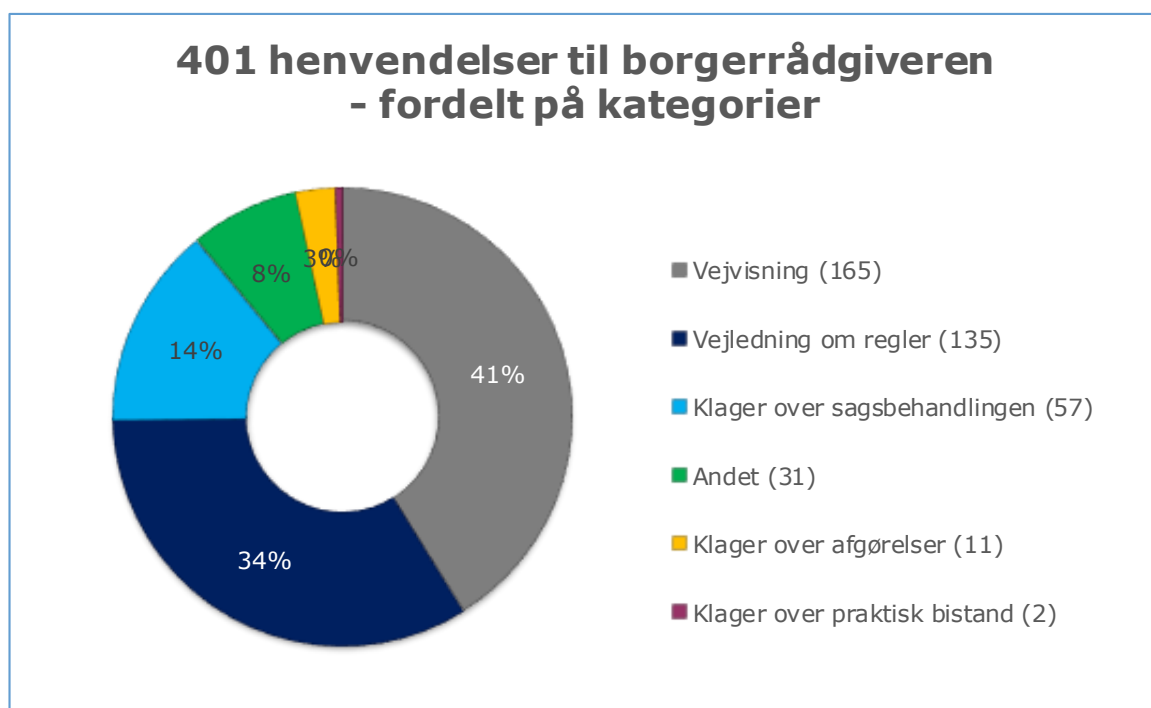
Uanset hvor mange sager borgerrådgiveren behandler i løbet af et år, vil det være et meget lille tal i forhold til de mange tusinde kontakter, der er mellem borgere og kommunen i løbet af denne periode. Derfor kan antallet af henvendelser ikke bruges til at vurdere den generelle kvalitet i kommunens sagsbehandling. Borgerrådgiverens registreringer af de forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne giver dog mulighed for at identificere problemområder eller tendenser i forvaltningens sagsbehandling.

### Henvendelser fordelt på kategorier

Borgerrådgiveren har i 2020 fået i alt 401 nye henvendelser fra borgere. Nogle henvendelser falder uden for borgerrådgiverens arbejdsområde og handler typisk om, at de ikke vedrører Slagelse Kommune.

Henvendelserne registreres dels i forhold til borger, emne og til det fagcenter, som henvendelsen vedrører. Hvis en borger efter en periode henvender sig om et nyt emne, vil der ske en ny registrering.

Udover borgerhenvendelserne kommer en del henvendelser fra kommunens ansatte. Det kan handle om forvaltningsretlige spørgsmål, eller det kan være drøftelser om fremtidige initiativer som følge af fejl i konkrete sager. Der har været ca. 40 henvendelser/drøftelser i løbet af året – emnerne har bl.a. været aktindsigt, videregivelse af oplysninger, lovgrundlag og opfølgning på klagesvar. Henvendelserne indgår ikke i statistikken, men er udover de 401 henvendelser. Alle henvendelser bruges dog i det generelle arbejde med at forbedre sagsbehandling og borgerservice.



## Borgerrådgiverens årsberetning 2020

**Vejvisning** angår situationer, hvor borgeren har brug for hjælp til at finde ud af, hvor man kan henvende sig med anmodning om hjælp. Typisk vil jeg hjælpe med at klarlægge borgerens problem og dernæst henvise til den rette medarbejder eller afdeling. I nogle tilfælde kontakter jeg afdelingen på borgerens vegne.

**Vejledning om regler** angår typisk spørgsmål om det kommunale klagesystem. Vejledningen kan også omhandle vejledning om de generelle regler på et område, og de situationer, hvor borgeren har brug for hjælp til at forstå et brev eller en afgørelse fra en afdeling.

**Klager over sagsbehandling** fra en borger vil typisk blive sendt til det center, som borgeren klager over. I nogle tilfælde vil klagen ikke blive videresendt, enten fordi centret efter en henvendelse fra borgerrådgiveren har kunnet håndtere sagen med det samme, eller fordi borgeren ikke har ønsket, at der skal gøres yderligere.

**Klager over afgørelser** angår situationer, hvor borgeren er uenig i en kommunal afgørelse. Jeg yder hjælp til borgeren, hvis borgeren har brug for mere viden om at klage, og jeg kan hjælpe borgeren med at formulere klagen eller anmode om genoptagelse og videresende til rette afdeling.

**Klager over praktisk bistand** angår de situationer, hvor borgeren klager over den praktiske bistand, som borgeren har fået i forbindelse med en bevilling af fx hjemmehjælp. Her vil jeg kontakte den afdeling, som bistanden hører under.

**Andet** angår situationer, som ikke hovedsageligt vedrører råd og vejledning eller klager. Det kan være en borgers beskrivelse af et sagsforløb. Det kan også angå situationer, som ikke vedrører kommunen, hvis borgerens problem hører under andre myndigheder, fx Udbetaling Danmark og Familieretshuset.

## Henvendelser fordelt på centre

Borgerne henvender sig ikke kun for at klage over sagsbehandlingen. Mange henvender sig af andre årsager, f.eks. fordi de ønsker hjælp til at finde ud af det kommunale system. Det kan være, at de er i tvivl om, hvor de skal henvende sig, hvis de har brug for hjælp til at få løst et bestemt problem. De kan også være i tvivl om, om de kan få den hjælp, som de ønsker i kommunen, eller om de skal henvende sig til en anden myndighed. Andre henvender sig for at få vejledning om deres rettigheder eller for at få hjælp til at forstå breve fra kommunen, eller fordi de ønsker hjælp til at klage over en afgørelse.

Nedenfor fremgår fordelingen af de 401 henvendelser, der danner grundlag for statistikken, og der er givet eksempler på henvendelser fra borgerne vedrørende de enkelte fagcentre.

### Center for Børn og Unge

Borgerrådgivningen har modtaget 106 henvendelser på området, som omfatter afdelingerne Børn og Familie (83 henvendelser), Skole (14 henvendelser) og Dagtilbud (9 henvendelser). Det er en stigning på 68% i forhold til 2019. I perioden fra 2018 til 2019 var der også tale om et stigende antal henvendelser, dengang på 58%. Det stigende antal henvendelser angår primært Afdelingen for Børn og Familie.

Der er registreret 26 klager over sagsbehandlingen, hvilket er et fald på 21% i forhold til 2019. 23 klager vedrører Afdeling for Børn og Familie.

10 klager vedrører manglende inddragelse, 5 klager vedrører lang sagsbehandlingstid, 4 klager vedrører mangelfuld vejledning, 3 klager vedrører manglende helhedsvurdering, 1 klage vedrører manglende koordinering, 1 klage vedrører forskelsbehandling, 1 klage vedrører brud på tavshedspligt, og 1 klage vedrører brud på undersøgelsesprincippet<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Myndighederne har ansvaret for at oplyse en sag tilstrækkeligt, inden de træffer afgørelse – det er et grundlæggende princip i forvaltningsretten. Princippet kaldes oftest officialprincippet eller undersøgelsesprincippet

### Eksempler på henvendelser:

#### **Forældrenes løsningsforslag blev ikke hørt**

Et forældrepar henvendte sig til Borgerrådgivningen, fordi de var utilfredse med et mere end 2-årigt forløb i Afdeling for Børn og Familie. De havde forsøgt at få iværksat relevant støtte til deres barn, en teenager, som mistrivedes i skolen. Forældrene beskrev, hvordan de selv var kommet med løsningsforslag, da det viste sig, at den iværksatte familiebehandling ikke var tilstrækkelig. Også familiebehandler havde henvendt sig til afdelingen med bekymring for barnets adfærd og beslutninger. Undervejs i forløbet havde forældrene efterspurgt andre former for hjælp. Sagsbehandler havde været fraværende i længere perioder, uden at der havde været en anden sagsbehandler til at tage over. Forældrene sad tilbage med en oplevelse af, at familiens behov for hjælp ikke passede ned i de faglige kasser, og at de ikke var blevet inddraget i forløbet. De påpegede, at sagsbehandlingstiden havde været alt for lang, og at den manglende hjælp havde haft store konsekvenser for familien.

Afdeling for Børn og Familie beskrev i sine svar til forældrene bl.a., at man var enige i forældrenes bekymring for deres barns trivsel og udvikling. Man havde dog ikke fundet grundlag for at iværksætte støtte uden samtykke fra barnet. Afdelingen beklagede, at sagsforløbet overordnet set ikke havde været tilfredsstillende.

#### **Ingen besked da sagsbehandlingstid blev overskredet**

En borger henvendte sig til Borgerrådgivningen, da borgeren ikke fik en afgørelse på en ansøgning om merudgiftsydelse. Sagsbehandlingstiden var på kommunens hjemmeside oplyst til 6 uger. Efter 10 uger ringede borgeren til sagsbehandleren, som oplyste mundtligt, at der var givet afslag på ansøgningen, og at afgørelsen kunne påklages. Borgeren fik ingen begrundelse for afgørelsen og ingen information om, hvordan man klagede eller til hvem. Efter 13 uger havde borgeren fortsat ikke hørt fra afdelingen.

Efter Borgerrådgivningens henvendelse til Afdeling for Børn og Familie, beklagede afdelingen, at man ikke havde givet besked om forsinkelse af sagsbehandlingstiden. Man oplyste samtidig, at man indhentede supplerende oplysninger og herefter ville træffe en skriftlig afgørelse. Borgeren har ikke henvendt sig efter afgørelsen.

### **Center for Kultur, Fritid og Borgerservice**

Borgerrådgivningen har modtaget 80 henvendelser vedrørende centret, som omfatter afdelingerne Rådgivning og Udbetaling (56 henvendelser), Borgerservice (22 henvendelser) samt Fritid og Kultur (2 henvendelser). Antallet af henvendelser til centret er på stort set samme niveau som i 2019, hvor der var 84 henvendelser.

Der er registreret 6 klager vedr. sagsbehandlingen, hvilket er et fald i forhold til 2019, hvor der var registreret 8 klager. 3 klager vedrører lang sagsbehandlingstid, 2 klager vedrører manglende koordinering, 1 klage vedrører forskelsbehandling.

### Eksempler på henvendelser:

#### **En lukket Borgerservice gav problemer**

Foranstaltninger pga. coronapandemien medførte, at Borgerservice lukkede for personligt fremmøde. Borgerrådgivningen blev kontaktet af flere borgere – fortrinsvist ældre borgere, som ikke havde adgang til computer. Henvendelserne handlede bl.a. om problemer med afhentning af batterier til høreapparat, hjælp til at videresende oplysninger og indlevering af dokumenter til refusion af befordringsudgifter.

Borgerrådgivningen orienterede borgerne om årsagen til, at Borgerservice var lukket. I nogle tilfælde fik borgerne telefonnummer til Borgerservice, i andre tilfælde sørgede Borgerrådgivningen for at formidle kontakten.

#### **Sagsbehandlingen trak ud ad flere omgange**

En borger henvendte sig til Borgerrådgivningen, fordi borgeren efter ca. 3 måneder endnu ikke havde fået en afgørelse på sin ansøgning om at få dækket udgifter til tandbehandling. Sagsbehandlingstiden var over for borgeren oplyst til 4 uger. Borgeren sendte sin ansøgning i juni måned, og i juli beklagede Rådgivning og Udbetaling, at der pga. en fejl ikke var truffet en afgørelse. Sagen trak imidlertid ud igen, og i midten af august rykkede borgeren for en afgørelse, men hørte ikke fra afdelingen. I september kontaktede borger Borgerrådgivningen.

Afdelingen beklagede i sit svar, at behandlingen af ansøgningen var trukket ud ad flere omgange, og at sagsbehandlingsfristerne ikke var overholdt. Den 1. oktober traf afdelingen sin afgørelse.

### Center for Arbejdsmarked og Integration

Borgerrådgivningen har modtaget 50 henvendelser vedrørende Center for Arbejdsmarked og Integration, hvilket er et fald på 30% i forhold til 2019. Alle henvendelser vedrører Jobcentret.

Der er registreret 7 klager over sagsbehandlingen, hvilket er et markant fald fra 2019, hvor der var 29 klager over sagsbehandlingen. Det er værd at bemærke, at antallet af klager også faldt fra 2018 til 2019, dengang med 42%.

2 af klagerne vedrører lang sagsbehandlingstid, 2 klager vedrører manglende inddragelse, 1 klage vedrører manglende koordinering, 1 klage vedrører brud på undersøgelsesprincippet, og 1 klage vedrører forkerte oplysninger i sagen.

### Eksempler på henvendelser:

#### **Møde i rehabiliteringsteam gav ingen mening for borgeren**

Borgerrådgivningen blev kontaktet af en borger, som var utilfreds med ikke at være blevet lyttet til og inddraget i sagsbehandlingen. Borgers sag skulle forelægges rehabiliteringsteamet, og borgeren var gået ud fra, at sagsbehandleren havde sikret, at der var de nødvendige oplysninger i sagen. På mødet i rehabiliteringsteamet fik borger dog at vide, at der manglede oplysninger for, at man kunne vurdere arbejdsevnen. Borgeren forklarede, at det

var overvældende at sidde over for et panel af 5-6 personer, men at borger havde forsøgt at forklare, hvorfor borger mente, at oplysningerne var tilstrækkelige. Borger havde dog ikke fået indtryk af, at rehabiliteringsteamet lyttede og mente ikke at have fået svar på sine spørgsmål eller en forklaring på, hvorfor oplysningerne ikke var gode nok. Borger kunne heller ikke forstå, hvorfor sagen blev behandlet på et møde i rehabiliteringsteamet, når der manglede oplysninger. Borgeren fandt det meningsløst og var utilfreds med, at sagen trak ud igen.

I sit svar beklagede Jobcentret, at sagen ikke havde været tilstrækkeligt belyst. Som den første indsats i ressourceforløbet ville der blive indhentet de nødvendige oplysninger. Herefter ville der blive taget stilling til, om sagen igen skulle forelægges rehabiliteringsteamet.

### **Manglende koordinering – borger forsøgte selv**

En borger henvendte sig til Borgerrådgivningen. Borger var enlig forsørger med to børn. Borger var tilknyttet Jobcentret, da borger var uden beskæftigelse, og samtidig tilknyttet Afdeling for Børn og Familie pga. begge børns behov for støtte. Borgeren oplyste, at borger havde brugt megen energi på at få Afdeling for Børn og Familie til at forholde sig til børnenes behov for støtte. Selvom sagsbehandler i Jobcentret havde udvist forståelse for familiens vanskelige situation, var der intet samarbejde på tværs af afdelingene. Efter borgers opfattelse havde Jobcentret og Afdeling for Børn og Familie kun fokus på eget fagområde, og det havde været op til borger selv at få koordineret støtten til familien. Det havde stresset borger, som havde mistet overblikket. Det havde også betydet, at der var gået for lang tid uden en afklaring af borgers arbejdsevne, og uden at borger var kommet tilbage til arbejdsmarkedet. Det var borgers vurdering, at en helhedsorienteret indsats med hurtig hjælp til børnene ville have givet et større overskud til at koncentrere sig om at komme tilbage til arbejdsmarkedet.

Borgerrådgivningen kontaktede både Jobcentret og Afdeling for Børn og Familie. Jobcentret erkendte, at der ikke havde været samarbejdet på tværs og inviterede sagsbehandleren i Afdeling for Børn og Familie til at deltage i næste møde med borger i Jobcentret med henblik på øget samarbejde. Jobcentret var efterfølgende i kontakt med borger for at orientere om iværksatte tiltag.

## **Center for Miljø, Plan og Teknik**

Borgerrådgivningen har modtaget 45 henvendelser på området, hvilket er en stigning på 25% i forhold til 2019. Også i perioden fra 2018 til 2019 var der et stigende antal henvendelser, dengang på 20%.

Der er registreret 16 klager, hvilket er en stigning på 3 klager i forhold til 2019. 6 klager vedrører lang sagsbehandlingstid, 2 klager vedrører forskelsbehandling, 2 klager vedrører aktindsigt, 1 klage vedrører brud på undersøgelsesprincippet, 1 klage vedrører brud på notatpligt, 1 klage vedrører brud på journaliseringspligt, 1 klage vedrører manglende opfølgning, 1 klage vedrører partshøring, og 1 klage vedrører faktuelle fejl.

### Eksempler på henvendelser:

#### **Anmodning om aktindsigt gav problemer**

En borger henvendte sig til Borgerrådgivningen, fordi borger var utilfreds med bl.a. en tilbagemelding på en anmodning om aktindsigt. Borgeren havde anmodet om at få tilsendt en adresseliste. I svaret fra centret blev aktindsigten afslået med henvisning til, at sagen var vendt med to navngivne ansatte, og at begge var enige om, at centret i henhold til persondataloven ikke kunne give dette. Der blev ikke truffet en afgørelse med henvisning til lovgrundlag og med klagevejledning.

Borgerrådgiveren tog kontakt til centret og vejledte desuden borgeren om klageadgang.

*En afgørelse om afslag på aktindsigt, der er truffet af en kommune i sager, hvor der ikke er nogen administrativ klageinstans, skal være ledsaget af vejledning om muligheden for at indbringe sagen for den kommunale tilsynsmyndighed, Tilsynet i Ankestyrelsen.*

#### **Sagsbehandlingstid på næsten et år**

En borger henvendte sig til Borgerrådgivningen, fordi borger var utilfreds med, at borger ikke havde fået rettidige svar på sine henvendelser, herunder en henvendelse til afdelingen i marts 2020. I november 2020 sendte Borgerrådgivningen en klage på borgerens vegne over konkrete forhold, som ikke havde været tilfredsstillende i sagsforløbet. Borgerrådgivningen måtte rykke flere gange for et svar, og først i februar 2021 fik borgeren svar på sin klage, herunder en beklagelse af lang sagsbehandlingstid.

#### **Journaliseringspligten ikke overholdt**

En borger henvendte sig til Borgerrådgivningen, fordi borger i forbindelse med en aktindsigt havde konstateret, at der manglede flere dokumenter i sagen. Borgeren oplyste, at i hvert fald nogle af borgerens egne henvendelser til afdelingen manglede.

Afdelingen beklagede efterfølgende, at der var sagsakter, som ikke var journaliseret i overensstemmelse med reglerne.

*Pligten til at journalisere gælder bl.a. både i forhold til de dokumenter, som en myndighed har modtaget og afsendt, hvis dokumenterne har betydning for sagen.*

#### **Uklart om der var tale om afgørelse eller partshøring**

En borger henvendte sig til Borgerrådgivningen, fordi borger var i tvivl om, hvorvidt borger i november 2020 havde modtaget et partshøringsbrev/varsel, eller om der var tale om en afgørelse. Brevet fra centret var vedlagt en klagevejledning, hvilket talte for, at der var truffet en afgørelse. Borgeren var dog ikke blevet partshørt før afgørelsen. Brevet fra centret var ikke begrundet med en henvisning til en konkret lovbestemmelse, men til en vedlagt oversigt over 13 paragraffer. Det var heller ikke tydeligt, om et kryds på et standardblad skulle gøre det ud for en konkret begrundelse for afgørelsen.

## Borgerrådgiverens årsberetning 2020

Det var således ikke muligt at vurdere, om afgørelsen – hvis det skulle betragtes som en afgørelse – var korrekt og i overensstemmelse med de anvendte regler, hvilket gav borgeren et dårligt grundlag for at tage stilling til, om borger skulle klage over afgørelsen.

Selvom det var den lovmæssige klageinstans, som skulle tage stilling til afgørelsens gyldighed, valgte borgerrådgiveren at gøre opmærksom på de forhold, der umiddelbart så ud til at være fejlbehæftede, og som ikke levede op til grundlæggende forvaltningsretlige principper.

Centret oplyste, at der ikke var tale om en afgørelse, og i december 2020 sendte afdelingen et partshøringsbrev til borgeren, efterfulgt af en afgørelse i januar 2021. Borgeren klagede til den lovmæssige klageinstans, som i februar 2021 fandt afgørelsen ulovlig bl.a. med begrundelsen, at klageinstansen ikke kunne udelukke, at kommunen havde sat skøn under regel, og at hele sagsforløbet havde været præget af uklarheder og sagsbehandlingsfejl, som havde efterladt borgeren i en vildfarelse omkring hele sagsbehandlingsprocessen.

### Center for Sundhed og Ældre

Borgerrådgivningen har modtaget 38 henvendelser, hvilket er en stigning på 36% i forhold til 2019.

Der er registreret 2 klager, hvilket er en halvering i forhold til 2019. Begge klager vedrører lang sagsbehandlingstid.

#### Eksempel på henvendelse:

##### **Breve uden indhold sendt til ca. 150 borgeres e-Boks**

Borgerrådgivningen blev i februar kontaktet af en borger, som havde modtaget post fra Slagelse Kommune i sin e-Boks. Der var intet indhold i brevet, og borger kunne ikke se, hvilken afdeling brevet var sendt fra. Borgeren ville gerne have hjælp til at finde ud af, hvad det drejede sig om. Borgerrådgiveren blev kort efter bekendt med, at flere borgere havde ringet til kommunen, fordi de også havde modtaget brev uden indhold.

Det blev afklaret, at brevene var sendt fra en afdeling i Center for Sundhed og Ældre, hvor sagsbehandlere pga. en teknisk fejl havde sendt breve uden indhold til borgerne. Efter en dialog med borgerrådgiveren besluttede afdelingen at sende breve ud til de borgere, som var berørt af fejlen. I brevet beklagede afdelingen fejlen og gjorde opmærksom på, at borgerne ikke skulle foretage sig noget. Afdelingen sikrede samtidig, at fejlen ikke kunne ske igen.

### Center for Handicap og Psykiatri

Borgerrådgivningen har modtaget 33 henvendelser, hvilket er en stigning på 32% i forhold til 2019.

Der er registreret 7 klager, hvilket er en stigning på 4 klager i forhold til 2019. 3 klager vedrører lang sagsbehandlingstid, 1 klage vedrører sprogbrug, 1 klage vedrører mangelfuld vejledning, 1 klage vedrører manglende inddragelse, og 1 klage vedrører diskretionsbrud.

### Eksempel på henvendelse:

#### **Sagsforløb var præget af forsinkelser – det blev en kamp i stedet for samarbejde**

En partsrepræsentant henvendte sig til Borgerrådgivningen og oplyste, at pågældende havde henvendt sig til Center for Handicap og Psykiatri i midten af november 2019, efter at den borger, som pågældende repræsenterede havde fået det psykisk meget dårligt. Partsrepræsentanten gjorde opmærksom på, at det hastede med at få vurderet og iværksat støtte. Alligevel hørte partsrepræsentanten ikke noget fra centret før i december måned, hvor borgeren blev tilbudt et længerevarende forløb med start i februar 2020. I løbet af december forsøgte partsrepræsentanten flere gange at få kontakt med en leder i centret, og lige før jul blev det aftalt, at borgeren hurtigt skulle have tilknyttet en sagsbehandler. I januar rykkede partsrepræsentanten for oplysninger om sagsbehandler, men først i midten af januar fik borgeren tilknyttet en sagsbehandler. Partsrepræsentanten havde inden da kontaktet flere ansatte i kommunen og også borgerrådgiveren. Sagsbehandler tilbød borgeren et møde den 6. februar, men partsrepræsentanten fik rykket mødet frem til 30. januar. På det tidspunkt havde borgeren fået det dårligere. Partsrepræsentanten henviste til, at der indtil slutningen af februar måned havde været 18 personer involveret i borgerens sag, bl.a. fordi partsrepræsentanten ikke fik svar på sine henvendelser og derfor forsøgte kontakt via andre kanaler. Der blev i den følgende tid bevilget støtte i et vist omfang, mens afklaring af andre ansøgninger trak ud. Partsrepræsentanten beskrev forløbet som en kamp for at få hjælp til borgeren, som efter mange måneder fortsat ikke havde fået tilstrækkelig hjælp.

Center for Handicap og Psykiatri erkendte i et vist omfang, at sagsbehandlingen havde taget for lang tid og beklagede, at partsrepræsentant og borger ikke havde oplevet et tilfredsstillende samarbejde.

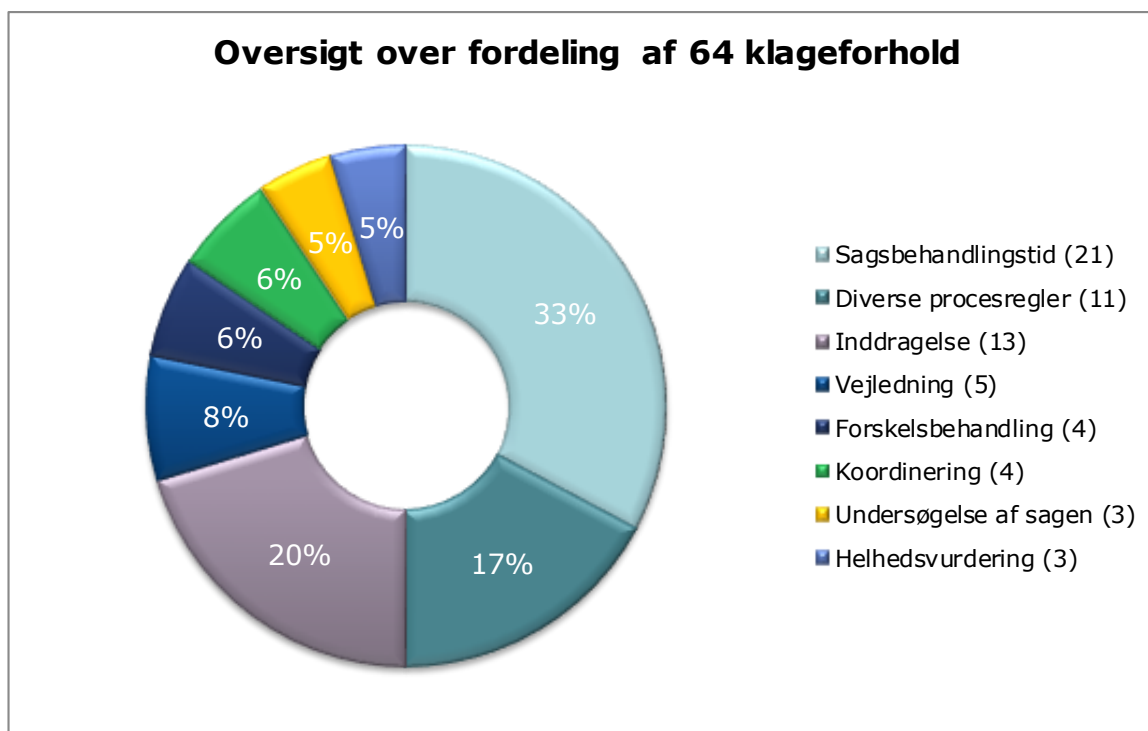
### Øvrige centre og stabe

Borgerrådgivningen har modtaget i alt 7 henvendelser, der vedrørte Stab for Økonomi og Digitalisering samt Stab for Udvikling, Ledelse og HR. Der er ikke registreret klager for de nævnte områder.

### Klageforhold

Når en borger henvender sig for at klage over sagsbehandlingen, kan der være tale om flere forhold, som borgeren er utilfreds med. Det kan f.eks. være, at borgeren er utilfreds med både sagsbehandlingstiden og med den vejledning, som borgeren har modtaget. Det vil blive registreret som 2 klageforhold. I 2020 var der 64 klageforhold.





\* Diverse procesregler er en samlet betegnelse for de forhold, hvor der har været 1-2 klager vedr. det enkelte forhold. Det kan fx være en klage over aktindsigt eller over manglende notat i sagen.

### Udviklingen i antallet af klager

Der er registreret 64 klager over sagsbehandlingen i 2020. Det er det laveste niveau siden borgerrådgiverfunktionens start i 2012. Udviklingen fremgår af grafen nedenfor.

Nedgangen i antallet af klager kan have flere årsager. Det kan være et udtryk for, at sagsbehandlingen og borgerservice generelt er forbedret. Det kan være et udtryk for, at nogle borgere ikke kender til borgerrådgiverfunktionen eller ikke ønsker at bruge funktionen. Det kan også være et udtryk for de seneste års større fokus på den uformelle kontakt mellem borgerrådgiver og forvaltningen, hvor misforståelser eller kommunikationsproblemer så vidt muligt søges løst ved en hurtig reaktion fra fagcentrenes side. Det er dog nærliggende at antage, at også coronapandemien og de heraf afledte konsekvenser med restriktioner og midlertidige love har haft betydning for antallet af klager. Henvendelserne til Borgerrådgivningen har været præget af, at borgerne havde brug for hjælp til at finde ud af, hvordan restriktionerne påvirkede den hjælp, som de normalt fik. Derimod var der ikke så mange borgere, som ønskede at klage.

Særligt for ét center – Jobcentret - har Borgerrådgivningen registreret en markant nedgang i antallet af klager de seneste år - fra 50 klager i 2018 til 29 klager i 2019 og til 7 klager i 2020.

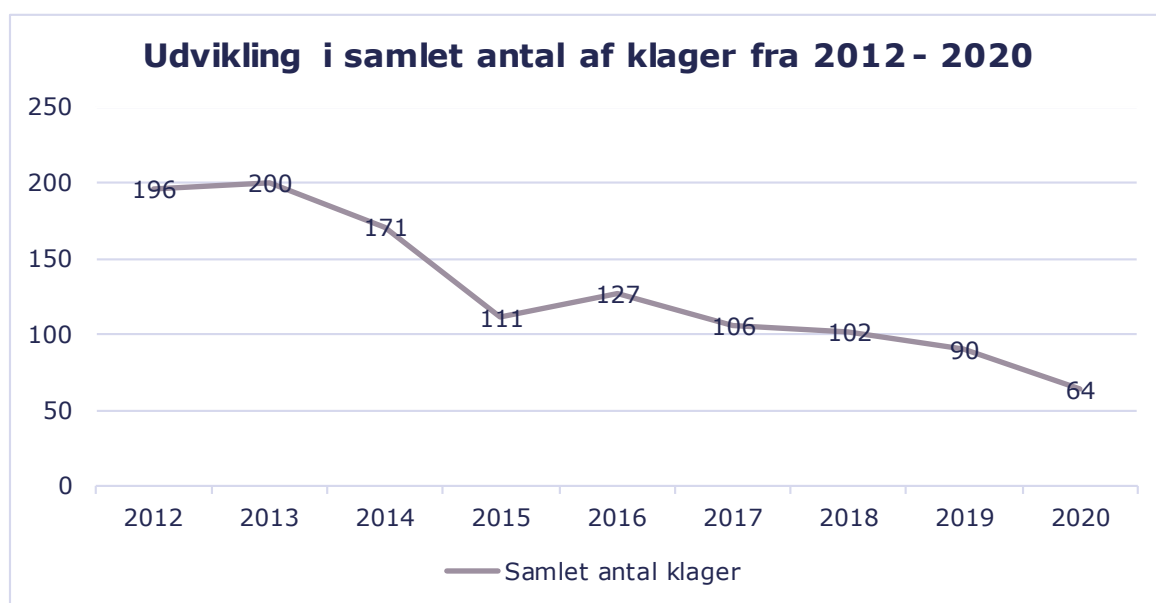
Af bilag 2 fremgår det, at også antallet af de klager, som Jobcentret har modtaget direkte – udenom borgerrådgiveren – er faldet markant fra 127 i 2019 til 59 i 2020.

Borgerrådgiveren er bekendt med, at Jobcentret deltog i en national undersøgelse af borgernes kontakt med jobcentrene under Covid-19 nedlukningen. Undersøgelsen blev offentliggjort i august 2020. Borgernes tilfredshed med kontakten til jobcentrene var meget høj,

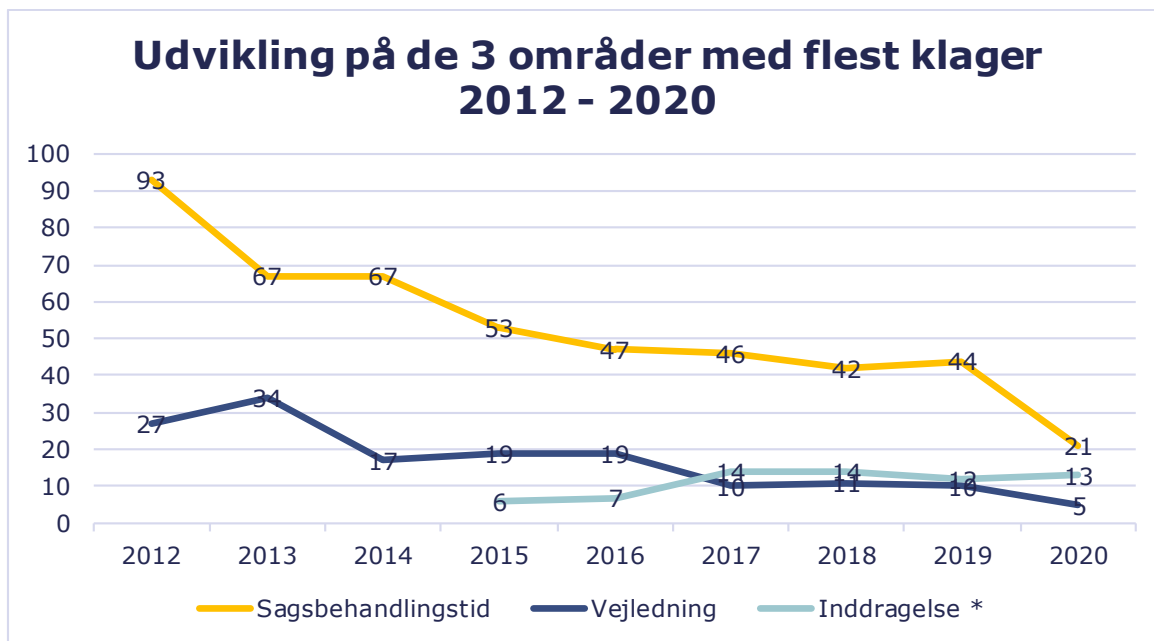
## Borgerrådgiverens årsberetning 2020

og 2/3 af borgerne ville være interesseret i, at samtaler også fremadrettet kunne forgå telefonisk eller som video-samtale. Hovedkonklusionerne fra Jobcenter Slagelse lå generelt tæt op ad de nationale tal, og det blev bl.a. fremhævet, at 80% af borgerne enten var meget tilfredse eller tilfredse med kontakten med Jobcentret.

Jobcentret har ved indberetning af antallet af klager for 2020 oplyst, at der i perioden fra medio marts til medio juni, hvor der pga. Covid-19 var lukket for personlig borgerkontakt, kun blev modtaget ganske få klager over sagsbehandlingen, og at det samme gjorde sig gældende for december 2020, hvor der igen var lukket.



Selvom antallet af klager over sagsbehandlingen har været faldende over årene, er det fortsat klager over lang sagsbehandlingstid, som udgør den største andel af klagerne. Dernæst er det klager fra borgerne over, at de ikke bliver inddraget i sagsforløbet samt klager over utilstrækkelig vejledning, som udgør den næststørste og tredjestørste andel af klagerne.



\*klager over manglende inddragelse blev først opgjort særskilt fra 2015

**Lang sagsbehandlingstid** omfatter både de tilfælde, hvor sagsbehandlingen trækker ud og de tilfælde, hvor forvaltningen ikke svarer på borgerens henvendelser. 21 klager ud af et samlet antal klager på 64 handler om lang sagsbehandlingstid - svarende til 33%. Til sammenligning udgjorde klager over sagsbehandlingstiden 49% af samtlige klager i 2019.

**Manglende inddragelse** omfatter de tilfælde, hvor borgerne klager over, at de ikke har haft mulighed for at medvirke ved behandlingen af deres sag, f.eks. at de ikke er blevet hørt og lyttet til, eller at deres egne oplysninger ikke er blevet brugt ved sagens behandling. Der er registreret 13 klager over manglende inddragelse. Til sammenligning var der 12 klager i 2019.

**Utilstrækkelig vejledning** omfatter de tilfælde, hvor borgerne klager over, at de ikke har fået tilstrækkelig og relevant information om deres muligheder for at få hjælp, herunder deres rettigheder og pligter. Der er registreret 5 klager over utilstrækkelig vejledning. Til sammenligning var der 10 klager i 2019.

### Ikke alle klager går til Borgerrådgivningen

Ifølge en opgørelse fra forvaltningen er der i 2020 modtaget 231 klager over sagsbehandlingen, som er gået direkte til de enkelte fagcentre.

De 231 klager over sagsbehandlingen, som er gået direkte fra borgerne til forvaltningen, indgår ikke i borgerrådgiverens statistik. Se oversigt over fordelingen af de direkte klager i bilag 2.

## Afsluttede sager

Af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren på 401 blev de 344 henvendelser afsluttet efter ét eller flere møder eller efter telefonisk eller skriftlig kontakt med borgeme.

45 henvendelser vedrørte klager over sagsbehandlingen og blev videresendt til fagcentrene til besvarelse eller drøftet som forbedringsforslag. Derudover valgte 12 borgere at trække deres klage tilbage, f.eks. fordi de havde oplevet forbedringer i samarbejdet med sagsbehandler.

## Opmærksomhedspunkter

Afsnittet belyser generelle problemstillinger, som jeg på baggrund af min dialog med borgere og ud fra egne observationer har fundet anledning til at gøre forvaltningen opmærksom på.

### Grundlæggende forvaltningsretlige principper

Kommunerne træffer dagligt afgørelser, hvor forvaltningsretten sætter rammen for sagsbehandlingen og forholdet mellem borgeren og kommunen. Men de forvaltningsretlige principper er også centrale for en fælles forståelse af offentlig myndighedsudøvelse. Det gælder for alle medarbejdere i kommunen, både når der træffes afgørelser, og når der udføres praktisk virksomhed.

Kommunikation er meget vigtig, men det er ikke nok at kunne tale med borgerne. Det er også nødvendigt at kende og kunne anvende grundlæggende forvaltningsretlige regler. Det går ud over borgernes retssikkerhed, hvis man ikke har styr på reglerne.

De forvaltningsretlige principper handler om legalitet<sup>2</sup>, åbenhed, gennemsigtighed, saglighed, proportionalitet, inddragelse, ansvar for oplysningsgrundlag mv. Principperne handler om borgernes rettigheder, men har også til formål at sikre korrekte afgørelser. Principperne er omsat til mange konkrete regler, som kommer i et utal af former som love, afgørelser, principper m.v. Det er f.eks. regler om partshøring, aktindsigt, notatpligt og forbud mod forskelsbehandling.

God forvaltningsskik er normer og principper for, hvordan myndighederne bør opføre sig i forhold til borgerne. Det betyder, at myndigheder bl.a. skal optræde venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning. Principperne for god forvaltningsskik gælder ved siden af de krav, der følger af lovgivningen og forvaltningsretlige retsgrundsætninger. Det kan være svært at danne sig et overblik over god forvaltningsskik, fordi de normer og principper, der udgør indholdet af dette begreb, ikke er fremstillet samlet i en skriftlig retskilde.

Selvom det kan være svært at danne sig et overblik over de forvaltningsretlige principper, kan de gøres mere tilgængelige ved at tage udgangspunkt i borgernes forklaringer på, hvordan de oplever sagsbehandlingen. Principperne kan omsættes til hverdagen så at sige. Borgerne efterlyser sjældent iagttagelse af bestemte paragraffer. De efterlyser, at deres

---

<sup>2</sup> Princippet indebærer, at forvaltningen for det første ikke må handle i strid med lovene og for det andet ikke må handle uden hjemmel i lovgivningen.

forhold fremstår tilstrækkeligt oplyst og undersøgt i sagen, og at myndighedens vurdering er til at forstå. De forventer at blive inddraget, at dialogen er god, og at de bliver orienteret, hvis sagen trækker ud. Og så forventer de selvfølgelig, at beslutningerne er korrekte, og at der er åbenhed om forvaltningen af deres sager – og det er essensen af de forvaltningsretlige grundprincipper.

Det administrative arbejde i kommunen udføres både på ledelsesgangen, i borgerservice, i stabsfunktionerne, på velfærdsområderne, på miljø- og teknikområderne og ude på skolerne. Alle steder har de ansatte pligt til at arbejde ud fra den samme grundlæggende myndighedsramme.

Hvis kommunen skal kunne leve op til de forventninger, der stilles fra borgere, byråd og kontrolinstanser m.fl., betyder det, at der overalt i forvaltningen skal være en bevidsthed om, hvad det betyder at være en offentlig myndighed, og hvilket ansvar det indebærer.

### **Inddragelse, aktindsigt og partshøring har forskellige funktioner**

Inddragelse af borgere, aktindsigt og partshøring er sagsbehandlingsskridt, som kan være svære at adskille, da de umiddelbart ligner hinanden og også har en indbyrdes sammenhæng. Alligevel har reglerne forskellige funktioner og formål, og et almindeligt sagsforløb indeholder mindst et af de tre sagsbehandlingsskridt, som ofte bliver flettet ind i hinanden og løbende bragt i anvendelse, indtil sagen er afsluttet.

I dette afsnit fokuseres på inddragelse, da en del borgere kontakter borgerrådgiveren, fordi de er utilfredse med, at de ikke er blevet inddraget i sagsbehandlingen.

Inddragelse af borgeren følger sagen fra start til slut. Formålet med inddragelse af borgeren er at give borgeren indsigt, indflydelse og viden om sagen, mens den behandles. Inddragelsen skal vise borgeren respekt, sikre tillid og god dialog. Inddragelse omfatter mange ting fra orienteringer om sagens gang til sikring af borgerens forståelse for afgørelsen. Reglerne om inddragelse findes i forskellige love på flere områder, f.eks. på beskæftigelsesområdet i form af krav om opfølgningssamtaler. Derudover følger det også af principperne for god forvaltningskik.

Principperne om inddragelse er bedst beskrevet på det sociale område, i retssikkerhedslovens § 4: "*Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed*".

Reglerne om inddragelse er sjældent præcise om, hvordan borgeren i praksis skal inddrages. Overordnet betyder reglerne, at sagsbehandleren har et ansvar for at sikre, at borgeren er informeret bedst muligt om sagens behandling og de konsekvenser, der følger heraf. Borgeren har medansvar for sin sag, og sagsbehandleren skal sikre, at borgeren inddrages og vejledes under sagens behandling, således at det er muligt for borgeren at tage dette ansvar. Inddragelse handler i første omgang om at skabe en god dialog, hvor borgeren bliver hørt.

Reglerne om inddragelse af borgerne medvirker til at sikre en bedre kvalitet i sagsbehandlingen, herunder sikre at alle relevante oplysninger er indhentet inden, der træffes afgørelse i sagen. Inddragelsen af borgerne er dermed også med til at sikre korrekte afgørelser. Det betyder imidlertid ikke, at borgerne bestemmer sagens udfald. Det gør myndigheden alene.

Borgeren har altid mulighed for at søge om aktindsigt - også når der er truffet afgørelse i sagen. Når en borger søger om aktindsigt i sin sag, følger det af forvaltningslovens § 9,

stk. 1, og lovens kapitel 4 i øvrigt, hvad der kan gives aktindsigt i (og hvad der eventuelt kan eller skal undtages).

Partshøring sker normalt lige inden, der træffes afgørelse i sagen. Partshøring hænger tæt sammen med en afgørelse. Reglerne om partshøring er først og fremmest beskrevet i forvaltningslovens § 19: " *Kan en part i en sag ikke antages at være bekendt med, at myndigheden er i besiddelse af bestemte oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, må der ikke træffes afgørelse, før myndigheden har gjort parten bekendt med oplysningerne og givet denne lejlighed til at fremkomme med en udtalelse*"

### Korrespondance via e-mail

Fra borgernes henvendelser til Borgerrådgivningen kan jeg konstatere, at enkelte afdelinger i stort omfang kommunikerer med borgerne via almindelig e-mail, selv når der træffes afgørelser.

Det offentliges ret til at kommunikere til borgere indebærer, at en borger, der har sendt en almindelig e-mail til en offentlig myndighed, ikke kan kræve at modtage svar via almindelig e-mail. Den offentlige myndighed kan eksempelvis sende svaret via den digitale postløsning.

"Lov om Digital Post fra offentlige afsendere" skaber rammerne for, at al skriftlig kommunikation fra offentlige afsendere til borgere skal ske *sikkert* og *digitalt* via Digital Post, og sådan har det været siden 2016. Det følger af loven, at en offentlig myndighed *kan* anvende Digital Post uanset, om borgeren har henvendt sig via almindelig post eller almindelig e-mail. Det betyder med andre ord, at loven ikke pålægger offentlige myndigheder at anvende Digital Post ved kommunikation med en borger.

Det er dog hensigten med loven og postløsningen, at denne skal anvendes i videst muligt omfang, ligesom det er formålet med loven, at al skriftlig kommunikation fra offentlige afsendere skal ske *sikkert* og *digitalt*. En e-mail er i princippet lige så åben som et postkort og kan derfor læses af andre. Udveksling af fortrolige oplysninger, herunder persondata, kan ikke ske sikkert ved at sende en almindelig e-mail til en borger. Digital Post og krypterede mails er sikre kommunikationsformer. Det skal dog bemærkes, at det er de færreste borgere, der er i stand til at benytte sig af krypterede mails.

### Retten til bisidder

Ind imellem får Borgerrådgivningen henvendelser fra borgere, som er usikre på, om de har ret til at have en bisidder med ved en samtale i kommunen. Det giver mig anledning til at beskrive reglerne på området og samtidig foreslå, at forvaltningen er opmærksom på sin vejledningspligt, som også kan omfatte vejledning til borgeren om muligheden for at lade sig repræsentere eller bistå under sagens behandling.

Det følger af forvaltningslovens § 8, stk. 1, at den, der er part i en sag, på ethvert tidspunkt af sagens behandling kan lade sig repræsentere eller bistå af andre.

Bestemmelsen udtrykker et grundlæggende princip om, at parten har ret til selv at vælge, om og i givet fald, hvordan han eller hun ønsker at lade sig repræsentere eller bistå over for forvaltningen. Kun i ganske særlige tilfælde – f.eks. hvis den ønskede bisidder er ganske uegnet til at varetage partens interesser – kan parten nægtes adgang til at lade sig bistå.

Der er forskel på en partsrepræsentant og en bisidder. En partsrepræsentant opnår som udgangspunkt de samme rettigheder, der efter forvaltningsloven tilkommer parten. Det gør en bisidder ikke.

Der er ikke fastsat regler om, hvem der kan bistå en part. Parten kan således lade sig bistå af fagpersoner (f.eks. en advokat, revisor eller en interesseorganisation) eller af andre (f.eks. en ægtefælle, et familiemedlem eller en bekendt).

Det følger af vejledningspligten i forvaltningslovens § 7, stk. 1, at myndighederne har pligt til i fornødent omfang at yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse inden for myndighedens sagsområde. Myndigheden må efter omstændighederne af egen drift vejlede parten om muligheden for at vælge en bisidder.

## Opsamling og konklusion

Med 401 henvendelser i 2020 ligger antallet af henvendelser på det højeste niveau siden borgerrådgiverfunktionens start i 2012. Antallet af klager har oplevet et markant fald fra 90 til 64.

### Hvordan er status?

Det er min konklusion ud fra en samlet vurdering af borgernes henvendelser, forvaltningens svar på klager samt den løbende dialog med forvaltningen, at kommunen på nogle specifikke områder ikke lever op til god forvaltningsskik, lovgivningens krav og de vedtagne servicemål for borgerkontakt.

Henvendelserne til Borgerrådgivningen i 2020 sammenholdt med tidligere år viser, at borgerne har oplevet problemer inden for områderne: sagsbehandlingstid, inddragelse, vejledning, notatpligt, journaliseringspligt, undersøgelsesprincippet, krav til afgørelse (hjemmel, klagevejledning osv.), procedurer og frister ved aktindsigt samt sprogbrug (god forvaltningsskik).

2020 har været præget af coronapandemien og de restriktioner, som er blevet iværksat af myndighederne. Borgernes kontakt med kommunen er på mange måder blevet ændret og i mange tilfælde besværliggjort. For nogle borgere har det ført til stor usikkerhed omkring hjælpen fra kommunen, og det har betydet nye typer af henvendelser til Borgerrådgivningen. Det har bl.a. været henvendelser fra pårørende, som ikke længere kunne besøge deres ældre slægtning, fra en frivillig, som ikke længere kunne komme forbi med mad til en ældre borger; fra et barnebarn, som ikke kunne komme på besøg på plejehjem og fra en borger, hvis ledsageordning var suspenderet. Fælles for henvendelser var, at der var bekymring for, om kommunen kunne yde den nødvendige hjælp. Desuden har der været henvendelser om rettigheder og pligter efter de midlertidige bestemmelser - love, bekendtgørelser og retningslinjer - udstedt som følge af coronapandemien.

Der er sandsynligvis flere årsager til det stigende antal henvendelser. Én af årsageme kan være, at Borgerrådgivningen som nævnt har fået mange henvendelser relateret til konsekvenserne af Covid-19 foranstaltninger.

Det faldende antal klager kan også have flere årsager. Det kan være et udtryk for, at sagsbehandlingen og borgerservice generelt er forbedret. Det kan også være et udtryk for de seneste års større fokus på den uformelle kontakt mellem borgerrådgiver og forvaltningen, hvor misforståelser eller kommunikationsproblemer så vidt muligt søges løst ved en hurtig reaktion fra fagcentrenes side. Det er dog nærliggende at antage, at også coronapandemien har haft betydning. Borgernes primære fokus har været at få afklaret muligheder for at få hjælp, og mange borgere har udvist stor forståelse for, at det har været en meget

## Borgerrådgiverens årsberetning 2020

usædvanlig situation, som også har givet udfordringer for kommunen. Det kan have ført til færre klager.

Særligt for ét center – Jobcentret - har Borgerrådgivningen registreret en markant nedgang i antallet af klager de seneste år, det seneste år er antallet af klager faldet fra 29 til 7. Det kan også have betydning for nedgangen i det samlede antal klager til Borgerrådgivningen.

Coronapandemien har som nævnt betydet nye typer af henvendelser, og det har krævet stor fleksibilitet og en ekstra indsats fra forvaltningen for at løse nogle af de udfordringer, som restriktioner har medført for borgerne. Der har generelt været stor imødekommenhed, når jeg har kontaktet de enkelte fagcentre for at finde en løsning. Særligt skal dog nævnes myndighedsområdet i Center for Sundhed og Ældre, som i foråret 2020 fik en del henvendelser via Borgerrådgivningen, og hvor der altid var stor villighed til at finde en løsning til gavn for borgerne.

Sagsbehandlingstiden er og har gennem årene været et problemfelt for forvaltningen, og det gør sig også gældende for 2020. Men når borgerne henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi de er utilfredse med, at sagen trækker ud, kan det vise sig at dække over andre fejl i sagsbehandlingen. Det kan f.eks. være, at der ikke er lavet et notat fra et møde, at indkomne breve ikke er journaliseret, eller at man ikke kender forskel på en partshøring og en afgørelse – kort sagt at man mangler tilstrækkelig viden om grundlæggende forvaltningsretlige regler. Alt dette er fejl i sig selv og kan føre til en forkert afgørelse, men det kan også være med til at forsinke sagsbehandlingstiden. Det er min vurdering – ud fra borgernes henvendelser og min dialog med fagcentrene – at der er forskel på de forvaltningsretlige kompetencer fra fagområde til fagområde. Det er dog ikke tilfredsstillende, hvis sagsbehandlere mangler viden om helt grundlæggende forvaltningsretlige regler. Fejl i sagsbehandlingen har alt for store konsekvenser for både borgerne og for kommunen.

Det kan sagtens være forholdsvis få henvendelser, som giver mig anledning til at reagere. Hvis det ud fra henvendelsernes karakter tyder på, at de påberåbte fejl i sagsbehandlingen er udtryk for et generelt problem, er der grundlag for at se nærmere på omfanget og i givet fald iværksætte forbedringstiltag. For nogle fagområder kan det være forvaltningsregler som notatpligt, journaliseringspligt, partshøring, krav til afgørelser og procedurer omkring aktindsigt. For andre fagområder kan det være kommunikationen med borgerne.

Det administrative arbejde i kommunen udføres både på ledelsesgangen, i borgerservice, i stabsfunktionerne, på velfærdsområderne, på miljø- og teknikområderne og ude på skolerne. Alle steder har de ansatte pligt til at arbejde ud fra den samme grundlæggende myndighedsramme.

Hvis kommunen skal kunne leve op til de forventninger, der stilles fra borgere, byråd og kontrolinstanser m.fl., betyder det, at der overalt i forvaltningen skal være en bevidsthed om, hvad det betyder at være en offentlig myndighed, og hvilket ansvar det indebærer.

Min primære anbefaling i år er derfor mere overordnet og handler om, at de enkelte fagområder systematisk undersøger og vurderer niveauet for de forvaltningsretlige kompetencer. Og at det bliver et prioriteret indsatsområde generelt for kommunen.

Som man også kan læse under opfølgning på anbefalingerne fra 2019 bliver der løbende iværksat initiativer til at forbedre sagsbehandlingen og servicen – og det skal anerkendes - fordi initiativerne medvirker til at forbedre servicen og effektivisere indsatsen over for borgerne.



## Opfølgning på tidligere års anbefalinger

### Kommunens hjemmeside – kontaktoplysninger mangler fortsat

Jeg anbefalede i beretningen for 2018, at de enkelte afdelingers kontaktoplysninger tydeligt fremgår af hjemmesiden, fordi det skal være nemt for borgerne at kontakte den afdeling, som borgeren har brug for hjælp fra. De fleste afdelinger har direkte kontaktoplysninger enten i form af ét direkte telefonnummer eller telefonnumre til medarbejdere. Det letter tilgængeligheden og signalerer åbenhed over for de borgere, som ikke har kunnet finde hjælpen på hjemmesiden. Få afdelinger mangler fortsat et direkte telefonnummer. Derfor gentages anbefalingen.

### Kommunens hjemmeside har nu en samlet oversigt over sagsbehandlingstider

Jeg anbefalede i beretningen for 2018, at kommunens sagsbehandlingsfrister oplyses både under de enkelte sagsområder og i en samlet oversigt. Denne anbefaling gentog jeg i 2019, og i 2020 har Ledelsessekretariatet i samarbejde med Stab for Økonomi og Digitalisering opbygget en side, hvor man har samlet sagsbehandlingsfrister opdelt efter emner. Siden bliver løbende opdateret.

<https://www.slagelse.dk/kommunen/kontakt/aktindsigt-registerindsigt-svartid-og-sagsbehandlingstider/sagsbehandlingstider>

Den samlede oversigt vil bidrage til at styrke den retssikkerhed, der er forbundet med, at borgeren nemt kan fremsøge sagsbehandlingsfristerne og dermed orientere sig om, hvilket niveau de kan forvente med hensyn til sagsbehandlingstiden.

### Anbefalinger fra 2019

I årsberetningen fra 2019 anbefalede jeg følgende:

**At der sikres en hurtig ledelsesmæssig opfølgning, når en uventet stigning i antallet af sager fører til en generel lang sagsbehandlingstid.**

Anbefalingen har givet anledning til følgende tilbagemeldinger:

Jobcentret har oplyst, at der er konsekvent ledelsesmæssigt fokus på at få det nødvendige antal møder, samt at møderne i Rehabiliteringsteamet anvendes effektivt.

Rådgivning og Udbetaling har oplyst, at der er et ekstra blik på sagsbehandlingstiderne via ledelsesmæssig opfølgning. Foreløbig overholdes sagsbehandlingstiderne generelt.

**At der etableres faste arbejdsmetoder, som sikrer:**

- **Forventningsafstemning ved første kontakt, så borgeren er klar over, hvad han eller hun kan forvente i forhold til svartider m.v.**
- **Autosvar fra sagsbehandler ved planlagt fravær.**
- **Besked ved sagsbehandlerskift.**
- **Ny mødedato med det samme ved aflysning af møde.**
- **Besked til borgerne, hvis sagsbehandlingstiden i den enkelte sag overskrides.**

## Borgerrådgiverens årsberetning 2020

Anbefalingen har givet anledning til følgende tilbagemeldinger:

Jobcentret har oplyst, at der er et generelt fokus på sagsbehandlerskift - både når det er et ønske fra borger og grundet ændringer på Jobcentret. Fra afdelingen Opkvalificering har man været optaget af at reducere antallet af sagsbehandlerskift og har lavet en fast proces, herunder at borger på ca. 7. dagen får at vide, hvad der skal ske fremover. Det har givet god respons fra borgerne. Afdelingen giver desuden som et eksempel, at berørte borgere får besked om midlertidig sagsbehandler, da en sagsbehandler skal på orlov.

Afdeling for Børn og Familie har oplyst, at det har været udfordrende at overholde sagsbehandlingstider pga. arbejdspress, men at borgerne løbende er orienteret om fremdriften i deres sager. Målet med rekrutteringen af 8 nye rådgivere er at sikre overholdelsen af sagsbehandlingstiderne fremadrettet.

For at forbedre sagsbehandlingen, har afdelingen i 2020 arbejdet ud fra anbefalinger fra Task Force. Udviklingsplanen er centreret omkring følgende 7 punkter:

Overordnet faglig styring og ledelse – sikre ensartet praksis og fokus på retssikkerhed  
Tværfagligt – at barn og familie oplever sammenhængende og klar kommunikation  
Inddragelse – at barn og familie bliver inddraget og hørt i forhold til behov og ressourcer  
Forebyggelse – at understøtte det tidlige forebyggende arbejde  
Underretning – behandles inden for angivne frister, hurtig hjælp og støtte til barnet  
Børnefaglig undersøgelse – helhedsorienteret og systematisk undersøgelse  
Valg af indsats og opfølgning – ved hjælp af børnesamtaler, tilsyn, mål og handleplaner

Alle medarbejdere var i 2020 på et 4-dages kursus i systematik i sagsbehandlingen. Kurset havde fokus på kvaliteten og kvalitetspejlemærkerne i en børne sag, herunder faglig udredning, indsats, opfølgning og inddragelse samt fælles sprog.

Rådgivning og udbetaling har oplyst, at man har faste arbejdsmetoder, som sikrer, at de ovennævnte anbefalinger anvendes, hvor det giver mening.

**At der sikres en klar og tydelig arbejdsgang for besvarelse af borgernes henvendelser inden for 10 kalenderdage, og at:**

- **Alle medarbejdere har viden om kommunens svarfrist.**
- **At der gives besked, hvis svarfristen ikke kan overholdes.**

Anbefalingen har givet anledning til følgende tilbagemeldinger:

Rådgivning og Udbetaling har oplyst, at man ved ansættelse af nye medarbejdere giver en orientering om svartider.

Center for Miljø, Plan og Teknik har oplyst, at borgerhenvendelser kommer fra mange kanaler og behandles forskelligt på de enkelte fagområder. Der arbejdes på – ud fra "best practice" - at ensrette procedurer for henvendelser, for kvittering til borgerne, for hvordan/hvornår der gives besked til borgerne, hvis den udmeldte svarfrist ikke kan overholdes.

Centret har øget opmærksomheden på at få introduceret nye medarbejdere til brugen af KMD, sagsgangen for borgmesterhenvendelser, regler om svarfrister i forhold til aktindsigt m.m. Der er desuden fokus på brugen af KMD, så det sikres, at alle henvendelser og besvarelser gemmes på en elektronisk sag i vores journalsystem. Der arbejdes også på at udbygge og tune systemet "Giv et praj".

**At fagområder på tværs af forvaltningen tager ansvar for koordinering af sagsbehandlingen.**

Anbefalingen har givet anledning til følgende tilbagemeldinger:

Rådgivning og Udbetaling og Jobcentret har oplyst, at for at sikre at borgerne ikke modtager modsatrettede informationer, er der på baggrund af en konkret sag om lovfortolkning af 225-timersreglen, etableret løbende afstemning om reglerne med Jobcentret.

Spørgsmålet om håndtering af de konkrete regler på 225-timers området er desuden rejst af KL, som pt. er i gang med at afklare, om der er tale om generelle fortolkningsproblematikker i kommunerne

Dagtilbud har oplyst, at en klagesag om manglende tværfaglig koordinering førte til et møde mellem de involverede parter for at blive klogere på, hvad der konkret var gået galt i den pågældende sag – for at undgå, at det sker igen. Dagtilbud betragter det mere som en del af den løbende læring, når man kan se, at der er noget, som trænger til justering – snarere end et iværksat initiativ.

Center for Handicap og Psykiatri har oplyst, at man i 2020 har arbejdet med projektet "den gode sagsbehandling" understøttet af centrets fagsystem.

Pga. coronarestriktioner har centret varetaget sagsbehandlingen under de gældende retningslinjer. Nødbekendtgørelsen er anvendt ud fra en konkret og individuel vurdering. Grundet den ekstraordinære situation med restriktioner har man haft fokus på øget dialog og information til alle borgere, herunder at sende brev til alle borgere med oplysning omkring konsekvenser af restriktionerne samt kontaktoplysninger til Center for Handicap og Psykiatri myndighed, relevante kommunale tilbud og Coronalinjen.

I 2020 etablerede centret "den koordinerede visitation", som er indgangen til centret ved nye henvendelser. Visitationen består af repræsentanter fra Center for Handicap og Psykiatri og Center for Sundhed og Ældre. Center for Arbejdsmarked og Integration nåede også at være med kortvarigt inden nedlukningen pga. Covid-19. Visitationen har til formål at sikre helhedsorienteret sagsbehandling, så de rette indsatser og kompetencer imødekommer borgerens støttebehov.

I 2021 vil centret arbejde videre med de nævnte projekter. Eksempler på fokusområder er: opdatering af sagsbehandlingstider på hjemmesiden, udarbejdelse af skabeloner og sags-gange, "mødet med borgeren-åben dialog" og procedure omkring sagsbehandlerskift. IT-system skal understøtte sagsbehandlingen og sikre overholdelse af sagsbehandlingsfrister. Der er desuden etableret en ny klagesagsprocedure for at sikre en koordineret og ensartet sagsbehandling af klagesager i Afdeling for Børn og Familie og i Center for Handicap og Psykiatri.

**At hvert fagområde gennemgår sin hjemmeside og sikrer, at:**

- **Sagsbehandlingstider er offentliggjort i overensstemmelse med reglerne.**
- **At alle relevante sagstyper har offentliggjort en sagsbehandlingstid.**

Anbefalingen har givet anledning til følgende tilbagemeldinger:

## Borgerrådgiverens årsberetning 2020

Jobcentret har oplyst, at der er udarbejdet og offentliggjort en oversigt på hjemmesiden vedr. sagsbehandlingstider og -frister.

Center for Sundhed og Ældre har oplyst, at der i 2020 er fulgt op på myndighedsområdets sagsbehandlingstider. Der er foretaget en konkret gennemgang af, om de fastsatte offentliggjorte sagsbehandlingstider er i overensstemmelse med reglerne – og om alle de fastsatte sagsbehandlingstider er offentliggjort på kommunens hjemmeside. Der er ved opfølgningen fundet grundlag for at korrigere samt revidere den politisk fastsatte sagsbehandlingstid på ansøgninger om støtte til køb af bil (handicapbil), således at den fastsatte sagsbehandlingstid både er i overensstemmelse med reglerne og samtidig er realistisk. Sagsbehandlingstiden forventes behandlet i det relevante udvalg i foråret 2021.

Afdeling for Børn og Familie og Rådgivning og Udbetaling har oplyst, at afdelingernes sagsbehandlingstider ligger på hjemmesiden.

### Øvrige initiativer fra forvaltningen:

#### Tilbage melding fra Dagtilbud:

En enkelt henvendelse til Sundhedstjenesten har givet anledning til revidering af teksten i de borgerrettede breve.

#### Svar fra Rådgivning og Udbetaling:

Alle ankeafgørelser gennemgås systematisk for at højne fagkvaliteten og sikre, at afgørelserne fra Ankestyrelsen bruges i et læringsperspektiv.

#### Tilbage melding fra Kultur og Fritid:

Man har i 2020 påbegyndt implementering af nyt booking- og tilskuds system, som både skal lette sagsbehandlingen og give et langt bedre overblik og værktøj til foreningslivet og andre borgere, som ønsker at leje kommunale bygninger/arealer. I forbindelse med systemet tilbydes foreningerne også et system, som kan tale direkte sammen med bookingsystemet og derfor lette informationsflow og sikre bedre opfølgning.

Der er udarbejdet skabelon til regnskab til brug for foreningerne – en stor hjælp til mange, som er i tvivl om hvordan et regnskab skal se ud, og hvad der skal med.

Projekt Meget Mere Haltid – målet er bedre udnyttelse af hallerne – medfører en bedre service overfor brugere/foreninger i forhold til at få mere tid og kunne se muligheder i bookinger andre steder.

I 2021 iværksættes online aktivitet til børn og unge; online fyraftensmøder for foreningslivet – Puljer og tilskud (40 deltagere), SOME (25 deltagere), WINKAS præsentation (100 deltagere), og online kontortid flere gange om ugen.

## Whistleblowerfunktionen

Efter en 1-årig forsøgsperiode med en whistleblowerfunktion i Slagelse Kommune, besluttede Økonomiudvalget i 2018, at funktionen skulle gøres permanent. Whistleblowerfunktionen indgår som en del af borgerrådgiverens opgaver.

## Borgerrådgiverens årsberetning 2020

Formålet med whistleblowerfunktionen er at sikre, at kommunens ansatte samt leverandører har adgang til i god tro at videregive oplysninger om grove fejl eller forsømmelser hos kommunens ansatte eller kommunale leverandører. Ordningen skal sikre, at kommunens ansatte uden at frygte for negative ansættelsesretlige reaktioner og lignende kan videregive oplysninger. Ordningen er et supplement til den interne dialog og åbenhed i kommunen.

Der er i 2020 modtaget i alt 6 indberetninger til whistleblowerfunktionen. 3 henvendelser har ikke været omfattet af ordningen og er blevet videresendt til relevant fagområde til behandling. Det kan f.eks. skyldes, at indberetningen er fra en person, som ikke er ansat i kommunen. De 3 øvrige henvendelser gav anledning til en nærmere undersøgelse. Sageme førte ikke til personalemæssige konsekvenser.

## Klager modtaget direkte i forvaltningen

Byrådet har ønsket en opgørelse af antallet af klager, der går direkte til forvaltningen og dermed uden om Borgerrådgivningen. Opgørelsen findes i bilag 2.

Hvis en borger henvender sig til kommunen – det kan være fordi borgeren ikke er tilfreds med kommunen, eller fordi borgeren ønsker at gøre opmærksom på sin holdning til et spørgsmål - kan borgeren henvende sig flere steder. Der kan ikke stilles krav om, at klager skal sendes direkte til borgerrådgiveren, og borgeren kan derfor også henvende sig til ledelsen i et fagcenter eller til borgmesteren.

Klager over afgørelser er typisk en del af det almindelige klagesystem, hvor klagen går videre til en lovmæssig klageinstans. Borgerrådgiveren er ikke tillagt kompetence til at behandle klager over afgørelser, som kan påklages til en klageinstans, men vil kunne tilbyde borgeren bistand med at udforme klagen.

Klager over sagsbehandlingen kunne være gået til borgerrådgiveren i stedet for direkte til de enkelte fagcentre. Ifølge opgørelsen har forvaltningen i 2020 modtaget 231 klager, hvilket er en markant nedgang i forhold til de 337 klager over sagsbehandlingen, som forvaltningen modtog i 2019. Til sammenligning har borgerrådgiveren behandlet 64 klager.

## Bilag 1 – Borgerrådgiverens opgaver og kompetence

### Grundlaget for borgerrådgiveren

Økonomiudvalget i Slagelse Kommune traf den 21. marts 2011 beslutning om oprettelse af en borgerrådgiverfunktion, og borgerrådgiverfunktionen startede den 1. januar 2012.

Den 30. januar 2012 godkendte byrådet i Slagelse Kommune en vedtægt for borgerrådgiveren. Vedtægten danner grundlaget for borgerrådgiverens arbejde og beskriver formålet med borgerrådgiveren og borgerrådgiverens opgaver og kompetence.

I juni 2015 blev funktionen ændret organisatorisk, således at borgerrådgiverfunktionen er etableret som en uafhængig enhed, jf. kommunestyrelseslovens § 65 e. Borgerrådgiveren er dermed forankret direkte under Byrådet og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning.

### Opgaver og kompetence

Borgerrådgiverens grundlæggende opgave er at behandle klager over Slagelse Kommunes sagsbehandling, borgerbetjening og udførelse af praktiske opgaver. Endvidere hjælper borgerrådgiveren med at finde vej i den kommunale administration og yder vejledning og bistand i klagesystemet samt hjælp til forståelse af afgørelser mv.

Udgangspunktet for borgerrådgiverens sagsbehandling er dialog. Eventuelle uoverensstemmelser mellem forvaltningen og en borger skal søges løst af det relevante center, før borgerrådgiveren behandler en klage.

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over kommunens afgørelser eller klager over kommunens personale- og ansættelsesforhold. Borgerrådgiveren kan heller ikke behandle klager på områder, hvor der eksisterer andre klagemuligheder, eller hvis klagen er indbragt for det kommunale tilsyn, domstolene eller Folketingets Ombudsmand. Borgerrådgiveren kan dog hjælpe borgeren med klagen, hvis borgeren ikke selv er i stand til det.

Hvis borgeren ønsker at fastholde klagen, når klagen har været forelagt et center, kan borgerrådgiveren vælge at lave en nærmere undersøgelse af sagen.

Borgerrådgiveren kan udtale kritik af mangelfuld eller forkert sagsbehandling mv. Derudover har borgerrådgiveren mulighed for at henstille eller komme med anbefalinger til, hvordan sagsbehandlingen kan forbedres.

I 2018 fik borgerrådgiveren til opgave - som led i whistleblowerfunktionen - at modtage, undersøge og videregive oplysninger modtaget fra kommunens ansatte samt kommunale leverandører om grove fejl eller forsømmelser hos kommunens ansatte eller kommunale leverandører.

## Bilag 2 – Opgørelse af klager modtaget i forvaltningen

Centre	Klager over sagsbehandling	Klager over afgørelser
Børn og Familie	50 (91)	75 (127)
Handicap og Psykiatri	21 (11)	22 (31)
Sundhed og Ældre	6 (4)	20 (37)
Kultur, Fritid og Borgerservice	9 (11)	147 (146)
Arbejdsmarked og Integration*	59 (127)	53 (75)
Miljø, Plan og Teknik	84 (90)	43 (30)
Ledelse, HR og Udvikling	2 (0)	0 (0)
Økonomi og Digitalisering	0 (3)	0 (0)
Kommunale ejendomme	0 (0)	0 (0)
<b>I alt i 2020 (2019)</b>	<b>231 (337)</b>	<b>360 (446)</b>

\*Derudover har Arbejdsmarked og Integration modtaget 1407 klager fra én borger – modtaget via Ledelsessekretariatet

Ledelsessekretariatet har oplyst, at opgørelsen omfatter klager sendt direkte til forvaltningen, inklusive videresendte borgmesterklager.

Tallene i parentes angiver de oplyste tal for 2019.