

Årsberetning 2023

 Borgerrådgiver Tina H. Jepsen



Gentofte
Kommune

Indhold

Forord.....	4
.....	6
Borgerrådgiverfunktionen	6
Baggrund, rammer og formål	6
Borgerrådgiveren er uvildig.....	7
Sådan arbejder borgerrådgiveren.....	7
Opgaver og kompetence.....	7
Andre opgaver	7
Borgerrådgiveren kan ikke.....	7
Kontakt til borgerrådgiveren	8
Netværk af borgerrådgivere	8
Om samarbejdet	9
Kendskabet til funktionen	9
Læring og forbedringer	10
Om dialogen med forvaltningen.....	11
Om møder	11
Sammenhæng og helhed.....	12
Konflikter er et livsvilkår – også på arbejdspladsen	12
Hvorfor henvender borgerne sig?.....	13
Hvorfor procesretfærdighed?	14
Nytter det overhovedet at klage?.....	14
Hvordan lærer vi af klager?	16
Danmarkskortet.....	16
Generelt om periodens henvendelser	17
Registrering og kategorisering.....	18
Ad. 1 Råd og vejledning	19
Ad. 2 Klager	21
Ad. 3 Øvrige henvendelser	21
Fordeling af henvendelser på opgaveområder.....	22
Særligt om klagerne	22
Hvilke forhold klages der over?	23
Forvaltningsret og God Forvaltningsskik	26
Brugen af eksempler i årsberetningen.....	27
Grundlæggende forvaltningsretlige principper.....	27
Begrundelse og mundtlige afgørelser	27
Klagevejledning.....	29

Kommentar	30
Vejledningspligten	30
Om vejledningspligt	32
Kommentar	34
Anbefaling	34
God forvaltningsskik	36
Kommentar	39
Anbefalinger	40
Særlige temaer i klagerne	41
Digitalisering	41
Kommentar	42
Anbefalinger	44
Handicapområdet	44
Børnehandicap	44
Kommentar	46
Anbefalinger	48
Social og Handicap	48
Kommentar	49
Sagsbehandlingsfrister	50
Socialpædagogisk støtte	50
Pårørende	51
Anbefalinger	52
Hjemløshed	53
Kommentar	56
Anbefalinger	56
Møder i forvaltningen	57
Anbefaling	58
Fokusområder for 2024	59
Forvaltningsretlige kompetencer	59
Digitalisering	59
Handicapområdet	59
Hjemløshed	60
Møder i forvaltningen	60
Borgerrådgiverens fokus	61

Forord

Dette er min første beretning som borgerrådgiver i Gentofte Kommune. Den indeholder en overordnet præsentation og beskrivelse af mit arbejde med borgerhenvendelser suppleret med mine refleksioner og anbefalinger for perioden 1. maj 2023 – 31. december 2023.

Borgerrådgiverfunktionen har nu eksisteret i 8 måneder. Interessen for den nye funktion har været stor, og meget af min tid er derfor brugt på at behandle borgerhenvendelser og parallelt hermed præsentere og synliggøre funktionen overfor forvaltningen, direktionen og cheferne, råd og nævn, diverse udvalg, samarbejdspartnere m.v. Det har været et stort ønske, at jeg også kunne tilbyde rådgivning fra kommunens hovedbibliotek, hvilket siden sommerferien er sket fast én gang ugentligt. Stor tak til bibliotekschef Maria Bruun og mange velvillige medarbejdere på hovedbiblioteket for at gøre det fysisk muligt for mig at tilbyde rådgivning til borgere, der ikke har mulighed for at møde på rådhusets matrikel. Endelig har flere medarbejdere, kommunalbestyrelsesmedlemmer og eksterne samarbejdspartnere opsøgt mig for at hilse på – tak til alle for den varme velkomst og for den venlighed, interesse og store åbenhed I har mødt mig med. Det betyder alverden.

Med min baggrund i socialt arbejde har jeg med glæde bemærket, hvordan mange borgere i Gentofte Kommune er optaget af civilsamfundet og den kolossale sociale værdi, der kan udvikles og skabes her. I min korte tid i kommunen har jeg allerede set flere spændende tiltag fra borgere, der aktivt bidrager til at skabe social værdi ved hjælp af innovative og brobyggende initiativer. Tak derfor også til Socialpolitisk Forum Gentofte, Blixen Klub Gentofte og Frivilligcenter & Selvhjælp Gentofte for at række ud til mig for et samarbejde.

Som borgerrådgiver får jeg henvendelser om meget af det, der kan fylde i tilværelsen: konflikter med naboen, utilstrækkelig skiltning, handicapparkering, byggetilladelser, asfaltering, parkeringsbøde, støj og lugtgener, affaldssortering, medicinudgifter, hjælpemidler, hjemmehjælp og plejeboliger, bekymrende skolefravær, børn og unges mistrivsel, underretninger, hjemløshed, værgemål, fleksjob, biavl, Mit Id, borgere med dobbeltdiagnoser samt et væld af andre spørgsmål.

Heldigvis forventer ingen, at jeg selv besvarer alle spørgsmålene. Det sørger kommunens mange dygtige ansatte til gengæld for, og det gør de generelt rigtig godt. For ingen borgerrådgiver kan stå alene. Uden opbakning, hjælp og en masse god vilje fra hjælpsomme kollegaer, medarbejdere og ledere ville funktionen ikke have mandat og styrke til at gøre en forskel for kommunens borgere. Tusind tak for det.

Det er vigtigt for mig at understrege, at selvom beretningen i sagens natur mest har fokus på klager og kritisable forhold, så ser jeg også, at der dagligt løftes et kolossalt stort og dygtigt udført arbejde på alle velfærdsområder i kommunen. Der findes ingen lette løsninger på komplekse velfærdsproblemer, og selvom vi måske ikke altid kan være enige om, at sagsbehandlingen i en konkret sag bør gøres til genstand for kritik, er det min oplevelse, at vi oftest formår at holde fokus på sagens kerne. Når det lykkes, finder vi de gode, brugbare løsninger for borgere, der oplever at komme i klemme i det kommunale system.

Min opgave er at 'kigge forvaltningen over skulderen' i forhold til om de forvaltningsretlige spilleregler og principper overholdes, men også til at hjælpe borgere med en stemme, hvis man føler sig forkert behandlet eller overhørt af kommunen

Min funktion kan derfor opfattes som 'fejlfinder' med fokus på det, der ikke fungerer. Dette er imidlertid ikke kun borgerrådgiverens lod. Forudsætningen for at kunne hjælpe borgerne med at få den behandling, de har krav på og samtidig undgå, at Gentofte Kommune begår den samme fejl flere gange er, at vi sammen tør kaste et blik på praksis. Ikke for at udstille eller udskamme. Men for at hjælpe hinanden med at blive klogere på, hvordan vi undgår, at borgerne lider retstab.

I beretningens første del beskriver jeg funktionen, opgaverne og rammerne, og de metodiske overvejelser jeg har gjort mig i forbindelse med registreringen og kategoriseringen af borgernes henvendelser. I beretningens anden del tematiserer jeg udvalgte klagepunkter og kommer med forslag og anbefalinger til, hvordan praksis efter min opfattelse kan styrkes. Ved første øjekast kan anbefalingerne forekomme meget konkrete og detaljerede. Jeg har stor tillid til, at de enkelte opgaveområder selv vurderer, hvordan læring bedst kan ske i de enkelte afdelinger. Det betyder med andre ord også, at anbefalinger, der har til formål at løfte kompetenceniveauet for medarbejderne, bør tilrettelægges så det sker med respekt for den daglige drift og i øvrigt på baggrund af sund fornuft.

Det vigtigste er ikke, at anbefalingerne følges slavisk men, at de derimod ses som et forsøg på at udpege retning, og at der over tid, sker en udvikling på de områder, der behandles i denne beretning.

Selvom beretningen i første omgang gives til Kommunalbestyrelsen, håber jeg, at den også vil give anledning til konstruktive refleksioner blandt kommunens medarbejdere og derved i sidste ende bidrage til, at vi sammen kan lære af de fejl, der vil forekomme. En tryk fejlkultur bidrager ikke blot til at styrke retssikkerheden for kommunens borgere, men fremmer i sidste ende også arbejdsglæden for os alle.

Ingen er ufejlbarlig – heller ikke borgerrådgiveren. Derfor modtager jeg også gerne feedback og forslag til forbedringer både i forhold til denne beretning og samarbejdet generelt.

Gentofte, februar 2024

Tina H. Jepsen; borgerrådgiver





Borgerrådgiverfunktionen

Baggrund, rammer og formål

Kommunalbestyrelsen i Gentofte Kommune vedtog i foråret 2023 at oprette en borgerrådgiverfunktion – foreløbig som en forsøgsordning frem til 1. maj 2025.

Funktionen har hjemmel i lov om kommuners styrelse §65e, hvilket betyder, at borgerrådgiveren skal fungere som en uvildig person, - ikke underlagt kommunens ledelse, men derimod med reference direkte til Kommunalbestyrelsen. Funktionen er nærmere beskrevet i Gentofte Kommunes styrelsesvedtægt §27, der trådte i kraft 1. februar 2023.

Vedtægten findes på gentofte.dk

Borgerrådgiverfunktionen er i vedtægtens §27 beskrevet således:

'Borgerrådgiveren skal fungere som en støtte og en formidler for borgere og forvaltning, hvis der er opstået en fastlåst situation mellem de to parter. Borgerrådgiveren skal samtidig have fokus på at sikre, at der sker en læring blandt kommunens medarbejdere ud fra konkrete borgersager. Borgerrådgiveren skal yde vejledning og rådgivning til borgerne og skal bistå Kommunalbestyrelsen med dettes tilsyn med kommunens administration inden for de af kommunalbestyrelsens fastsatte rammer herfor'.

Overordnet består opgaverne i:

1. Rådgivning og vejledning til borgere
2. Tilsyn med kommunens administration
3. Vejledning, sparring og undervisning af kommunens medarbejdere

Borgerrådgiveren er uvildig

At funktionen er uvildig betyder, at borgerrådgiveren tilbyder uafhængig rådgivning og vejledning til borgere, der oplever usikkerhed eller tvivl om, hvorvidt deres henvendelse til kommunen er blevet behandlet korrekt. Titlen 'borgerrådgiver' kan for nogle give associationer til at jeg optræder som borgerens advokat eller bisidder, hvilket imidlertid ikke er tilfældet. Borgerrådgiveren i Gentofte Kommune er upartisk og neutral. Og dermed hverken for -eller imod kommunen.

Formålet er derimod, at funktionen skal bidrage til at værne om borgernes retssikkerhed i mødet med kommunen og understøtte tiltag, der sikrer, at kvaliteten af sagsbehandlingen har et niveau, så borgerne kan føle sig trygge, når kommunen træffer afgørelser, der har væsentlig betydning for deres liv.

Alle borgere, foreninger og virksomheder i Gentofte Kommune kan henvende sig til borgerrådgiveren for hjælp og vejledning i forhold til gennemgang af et sagsforløb.

Sådan arbejder borgerrådgiveren

Opgaver og kompetence

Ifølge vedtægten har borgerrådgiveren kompetence til at behandle klager over den formelle sagsbehandling, dvs. lovmæssige sagsbehandlingsregler, vedtagne retningslinjer og god forvaltningsskik. Borgerrådgiveren behandler henvendelser om kommunens sagsbehandling, personalets optræden og faktisk forvaltningsvirksomhed.

Andre opgaver

Derudover hjælper jeg borgere, der ønsker støtte til:

- At få genetableret en konstruktiv dialog med kommunen
- At finde vej i den kommunale organisation
- At læse og forstå en afgørelse
- At finde vej i klagesystemet
- At gennemgå deres sag

Borgerrådgiveren kan ikke

- Træffe, eller ændre afgørelser i kommunen
- Behandle det faglige (skønsmæssige) indhold i kommunale afgørelser
- Politiske beslutninger, fx om kommunens serviceniveauer
- Personale- og ansættelsesforhold i kommunen
- Forhold som andre klageinstanser tager sig af
- Spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, folketingets ombudsmand eller domstolene
- Forhold som Kommunalbestyrelsen har behandlet og taget stilling til
- Forhold, der er mere end et år gamle

Kontakt til borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren har kontor på rådhuset, adr. Bernstorffsvej 161, 2920 Charlottenlund og træffes:

Mandag – Fredag ml. kl. 10 – 11.30 på telefon 2045 7734. Se beskrivelse af funktionen på gentofte.dk eller skriv direkte til: borgerraadgiver@gentofte.dk



Derudover træffes jeg på hovedbiblioteket mandage kl. 8.30 – 11.30 Adr.: Ahlmanns Alle 6, hvor man kan opsøge mig for en samtale. Evt. ændringer vil fremgå af bibliotekets hjemmeside

Det er vigtigt for mig, at borgere og medarbejdere oplever kontakten til borgerrådgiveren som uproblematisk og fleksibel. Alle kan henvende sig om en samtale på rådhuset eller på hovedbiblioteket. Men det anbefales at bestille tid først. Derudover tilbyder jeg i særlige situationer hjemmebesøg (hvis det giver bedst mening for borgeren) eller, at mødes med borgeren et helt andet sted fx på et værested, krisecenter eller lignende.

Netværk af borgerrådgivere

Der er aktuelt oprettet borgerrådgiver-funktioner i flere end 70 kommuner. En umiddelbar sammenligning på tværs af landet er næppe mulig, idet der er stor forskel på, hvordan funktionen er organiseret i den enkelte kommune. Men et afgørende fællestræk er, at vi alle besidder en vis form for uvildighed. Derudover varetager vi stort set alle en kontrol- og tilsynsfunktion og behandler klager fra borgere.

Netværket er opdelt i Øst- og Vestdanmark. I region øst tilstræber vi at mødes 1 x i kvartalet, hvor vi udveksler nyttige informationer, viden og erfaringer. Én gang årligt mødes vi fra hele landet til et 2-dages seminar, hvor vi drøfter mere overordnede linjer i borgerrådgiverfunktionen.



Om samarbejdet

Kendskabet til funktionen

Jeg ser det som en vigtig opgave at gøre borgerrådgiverfunktionen tilgængelig og synlig for så mange af kommunens borgere, som muligt.

I denne første periode har jeg derfor prioriteret at udbrede kendskabet til funktionen. Kommunikationsafdelingen på rådhuset har hér bistået mig med uvurderlig hjælp til tekst på hjemmeside, pjece, intranet og en lang række andre spørgsmål. Tusind tak for altid at ville hjælpe mig i bestræbelserne på at gøre funktionen mere kendt.

Jeg startede min første måned som borgerrådgiver med at invitere mig selv på besøg hos direktørerne, cheferne og afdelingsledere for at præsentere den nye funktion og for at drøfte gensidige forventninger til samarbejdet. Dét kom der rigtig mange gode samtaler og aftaler om fremtidigt samarbejde ud af.

Derudover har jeg deltaget i:

- Diverse afdelingsmøder
- Chefforum
- Gentofte Mødes
- Fri for tyveri
- Handicaprådet
- Integrationsrådet
- Seniorrådet
- Sommermøde i BEBI
- Handicaprådet og VISO's præsentation af GAP-analyse
- Møde med skolefraværsteam
- Møde med Leyla Lavrsen i Frivillighedscentret
- Møde med Socialpolitisk Forum Gentofte Kommune
- Inspirationsmøde i rådhushallen vedr. Styrket Borgerkontakt

Da forvaltninger med direkte borgerkontakt ofte også generer flere klager, har jeg i sagens natur oftere min gang hér. Min kontakt med de enkelte forvaltninger består som et minimum af halvårslige møder med cheferne og afdelingsledere, hvor vi drøfter mere generelle forhold fx status på klager og henvendelser, nye problemstillinger, gensidige forventninger til samarbejdet, undervisning og andet, der kan fylde. Herudover har jeg oplevet stor velvilje og lyst til også at ville drøfte mere komplekse udfordringer og faglige problemstillinger – dette gælder både chefer og medarbejdere, hvilket jeg sætter meget stor pris på.

Kommunalbestyrelsen har med vedtægterne givet borgerrådgiveren et stort råderum med en funktion, der tilbyder eksakt juridisk viden om forvaltningsretlige spørgsmål, bred viden om forebyggelse og håndtering af klager samt grundlæggende viden om organisatorisk læring.

Det er min erfaring, at det sjældent er tilstrækkeligt kun at trække på den juridiske faglighed, når borgere med komplekse problemstillinger skal hjælpes. Derimod er det langt oftere evnen til at møde borgeren i et mere helhedsorienteret problemløsningsperspektiv og ikke et afgrænset juridisk/systemperspektiv, der viser sig hjælpsomt. Eller sagt med afsæt i metoden Styrket Borgerkontakt – At tænke *med* borgeren og ikke *imod* borgeren (Styrket Borgerkontakt er en metode til at forebygge og håndtere klager).

At bevæge sig væk fra systemperspektivet i en samtale indebærer også, at vi som myndighedspersoner må turde se og anerkende sagen fra borgerens side, dvs. bruge tid på borgerens opfattelse af situationen, være oprigtigt undersøgende og give plads til det, der viser sig. Det at se en sag fra borgerens perspektiv – uden at miste sit eget, kan være helt afgørende for om borgeren oplever sig respektfuldt mødt af kommunens medarbejdere.

Læring og forbedringer

Det er et vigtigt element i funktionen, at borgerrådgiveren aktivt medvirker til læring og forbedringer ud fra de konkrete henvendelser og generelle undersøgelser.

Forudsætningen for en effektiv og tryk læringskultur er, at medarbejderne ved, at der i organisationen er ledelsesmæssig og kollegial opbakning til at stille spørgsmål, dele ideer, eller indrømme fejl uden frygt for negativ respons eller repressalier.

Ingen mennesker vågner om morgenen og glæder sig til at gå på arbejde for at fremstå uvidende, inkompetente eller besværlige. Og ingen mennesker med respekt for sig selv eller sit fagområde vil formentlig være uenige i, at kommunens medarbejdere selvfølgelig skal optræde saglige, seriøse og respektfulde i mødet med borgeren. Trods de bedste intentioner, er der alligevel borgere, der har kontaktet mig og fortalt, at de har oplevet kommunikationen og mødet med kommunens medarbejdere som uhøflig eller inkompetent.

Fejl sker, og misforståelser mellem mennesker opstår. Vi begår alle fejl – uanset fag, position, køn, alder eller titel. Det interessante er derfor heller ikke *at* vi begår fejl, men derimod *hvordan* vi og vores omgivelser forholder os, når vi begår dem.

Som borgerrådgiver vil jeg gerne bidrage til et miljø og en læringskultur, hvor det er legitimt at tale om de fejl, der begås, og hvor fejl snarere betragtes som en mulighed for at reflektere over en given problemstilling, frem for kritik rettet mod den enkelte medarbejder.

Jeg oplever generelt stor velvilje og imødekommenhed, når jeg henvender mig til kommunens medarbejdere med spørgsmål til en konkret sag, og det sker efterhånden ganske ofte, at en borger af sin sagsbehandler er blevet direkte opfordret til at kontakte mig for yderligere rådgivning.

Dette samarbejde glæder mig oprigtigt, ikke blot fordi det er i dialogen med forvaltningen, jeg kan bidrage til læring og udvikling, men fordi denne samtale i høj grad også gør mig selv klogere på de intentioner, der har motivet de enkelte sagsbehandlingsskridt. På den måde bliver der tale om et værdifuldt samarbejde. Et samarbejde, der i sidste ende skal komme Gentofte Kommunes borgere til gode.

Læringsaspektet vil i det kommende år fylde en del og jeg vil derfor i samarbejde med de enkelte forvaltninger drøfte, hvordan vi kan arbejde mere systematisk med de konkrete sager, hvor borgerens feedback har givet anledning til kritik eller en klage.

Om dialogen med forvaltningen

Det er min erfaring, at en smidig, uformel kontakt ofte kan reducere misforståelser og derved minimere risikoen for, at en sag kompliceres yderligere. Jeg er derfor stor tilhænger af den mundtlige kommunikation – særligt når det drejer sig om at sikre forståelsen af et problem og at bevare den gode relation til ens samtalepartner. Som borgerrådgiver er mit mål ikke i sig selv en reducere af klager, snarere at bidrage til at situationen og sagen ikke tilspidnes yderligere. Af samme årsag forsøger jeg i vidt omfang at løse sagerne i dialog med medarbejdere og ledelse, hvilket ofte ikke blot giver borgeren et hurtigere og mere nuanceret svar, men også reducerer risikoen for, at parterne havner i en destruktiv konfliktspiral.

Det er klart, at denne arbejdsform kun kan lade sig gøre med accept og forståelse fra alle parter. Derfor er det også glædeligt, at jeg i langt de fleste tilfælde mødes af medarbejdere og ledelse, der har et ønske om at bidrage til en hurtig og konstruktiv løsning af sagen.

I særligt komplekse og omfattende sager, eller i undersøgelser kan jeg tillige anmode om skriftlige redegørelser fra cheferne.

Om møder

Jeg deltager i sagens natur i en lang række møder - både med og uden borgeren. Møderne har forskellige formål og karakter alt efter den konkrete problemstilling. Jeg deltager fx i arbejds møder, netværksmøder, tværfaglige møder. Med få eller mange deltagere. I nogle sager er det tilstrækkeligt med ét møde, i andre deltager jeg løbende, hvis det er et ønske fra borgeren.



Min rolle i møderne varierer afhængigt af om jeg selv har indkaldt parterne og dermed også har rollen som mødeleder eller hvorvidt jeg er med, fordi borgeren har et ønske om det. Uanset mødeformen, er det imidlertid altid mit mål at hjælpe borgeren ved at være undersøgende, problemløsende og konkret i forhold til et givent

problem. Der er især to formål med min deltagelse - at bidrage til at forebygge fejl og mangler i sagsbehandlingen og til at styrke dialogen mellem borgeren og kommunen.

I konfliktfyldte sager kan jeg på eget eller borgerens initiativ invitere til et konfliktløsningsmøde. Disse møder har et klart mæglende formål. Mægling i denne kontekst forstås som en frivillig og fortrolig konfliktløsningsmetode, hvor en upartisk tredjeperson kan hjælpe parterne med selv at finde og forhandle sig frem til en for dem tilfredsstillende løsning gennem en struktureret proces. Overordnet har disse møder til formål at nedtrappe og reducere konfliktniveauet i en højspændt situation, der er opstået i forbindelse med sagsbehandlingen og borgerens møde med kommunen. Fokus på mødet er parternes beskrivelse og oplevelse af konflikten, og det er i sig selv et væsentligt mål, at borgeren oplever at blive set, hørt og mødt personligt af kommunens ledelse.

Sammenhæng og helhed

En del borgere, der henvender sig, giver udtryk for frustration og afmagt over det, de oplever som manglende sammenhæng og koordinering i hjælpen. De efterspørger derfor et helhedsorienteret blik på deres ofte komplekse problemstillinger og livsvilkår. 14 borgere (svarende til knapt 15%) har klaget til borgerrådgiveren med problemstillinger, der ikke blot involverer flere afdelinger, men også går på tværs af opgaveområderne. Fælles for borgerne er, at de har mistet overblikket i deres egen sag og er i tvivl om de handlemuligheder, der kan være.

Jeg er stor tilhænger af tværfaglige møder, når det er relevant for borgeren at anlægge et helhedsorienteret perspektiv på sagen. Med borgerens tilladelse kan jeg derfor tage initiativ til tværfaglige møder. Hensigten er at trække på forskellige faggruppers kompetencer og viden således, at borgerens problem kan belyses og problematiseres på en måde, der gør det muligt at finde den bedste løsning på tværs af organisatoriske og faglige skel. Jeg ved, at disse møder ved første øjekast kan forekomme ressourcekrævende, men min erfaring er imidlertid også, at manglende faglig sparring, sammenhæng og koordinering i komplekse borgerforløb ofte medfører langt større udfordringer senere i forløbet.

Tværfagligt samarbejde lykkes imidlertid kun, når der er gensidig forståelse og åbenhed for andre professionelles forståelser, perspektiver og metoder. Jeg er derfor også glad for, at der i sager med behov for sammenhæng og koordinering, har været bred opbakning til denne måde at arbejde på.

Konflikter

Konflikter er et livsvilkår – også på arbejdspladsen

I en travl hverdag vil de fleste af os formentlig være optaget af driftsopgaver – og til tider også brandslukning, når en krise skal håndteres. Men jeg oplever heldigvis også, at der er et stort ønske om, og lyst til at tale om forebyggelse fx i forhold til konflikter (og dermed klager).

Flere medarbejdere har således kontaktet mig for gode råd til, hvordan en konflikt kan håndteres mere hensigtsmæssigt og jeg har også allerede haft fornøjelsen af at undervise en gruppe medarbejdere på et plejecenter i konflikthåndtering.

I det hele taget stiller jeg gerne min viden og erfaring om konflikthåndtering til rådighed for kommunens medarbejdere. Som konfliktmægler glæder jeg mig oprigtigt over denne store interesse og nysgerrighed i forhold til konfliktfeltet, og jeg stiller gerne op til undervisning, workshops, personlig sparring, mere overordnede konfliktstrategier m.v.

Hvorfor henvender borgerne sig?

Klager til borgerrådgiveren kan bestå af alt fra korte afgrænsede klagepunkter til komplekse klager, der indebærer længerevarende forløb med borgeren og sagsbehandler for at få en sag tilbage på sporet igen. De længerevarende forløb er ofte karakteriseret ved, at borgeren er utilfreds over flere forskellige forhold ved behandlingen af sagen (fx manglende fremdrift, manglende orientering om sagens status, manglende overblik og sammenhæng eller manglende inddragelse).

Hovedparten af borgere i længerevarende forløb er forvirrede eller frustrerede, og har ofte mistet overblikket i deres sag. Ikke sjældent tilstøder der nye problemstillinger i sagen, der komplicerer forløbet endnu mere.

Klager, der følger de almindelige klageregler i retssikkerhedsloven, dvs. med pligt til genvurdering og endelig behandling i Ankestyrelsen (realitetsklager) er i forhold til den formelle sagsgang relativt ukomplicerede. Disse klager er stort set altid ledsaget af en skriftlig klagevejledning og følger så at sige den almindelige gang i klagesystemet.

Da jeg som borgerrådgiver ikke forholder mig til det faglige indhold i afgørelsessager handler de klager, jeg modtager i årets løb derfor også sjældent om resultatet af en afgørelse. De handler derimod i langt højere grad om processen dvs. måden afgørelsen er truffet på, eller den måde som borgeren oplever sig mødt på af kommunens medarbejdere.

Forskning på området og erfaringer fra blandt andre Holland viser, at den måde afgørelser træffes på, tillægges stor betydning ved modtagerens oplevelse af, om udfaldet er retfærdigt, og oftere har større betydning end at få medhold

Det er min erfaring, at selv den mest korrekte og lovmedholdelige sagsbehandling og afgørelse kan blive sekundær og næsten uvæsentlig, hvis borgeren føler sig uretfærdigt behandlet i processen. Borgerens subjektive oplevelse af processen kan dermed i sig selv føre til, at der klages over en afgørelse.

Ofte er fronterne og standpunkterne i en klage trukket skarpt op. Med min baggrund som konfliktmægler giver det derfor god mening at betragte en klage som en konflikt mellem borgeren og kommunen (det offentlige), og anvende viden om god konflikthåndtering så det bliver muligt at afdække det, der har betydning for borgeren, når der klages til kommunen.

Som borgerrådgiver er jeg stærkt inspireret af begrebet procesretfærdighed, der handler om den enkelte borgers subjektive vurdering af, om den måde en afgørelse er truffet på, er fair. Dette perspektiv indebærer, at der ikke er fokus på myndighedens retfærdighedsvurdering, men udelukkende fokus på borgerens oplevelse af retfærdighed. Med andre ord: Var det, der foregik, retfærdigt?

Eksempel:

Et forældrepar har igennem længere tid været i kontakt med Familie og Sundhed omkring et skoletilbud til deres datter. De fortæller, at samarbejdet er svært, og bl.a. præget af, at de ikke er enige med forvaltningen i vurderingen af, hvor omfattende eller indgribende skoletilbuddet skal være. Ultimo juni modtager forældreparret en afgørelse om, at deres datter er bevilget et skole- og dagbehandlingstilbud. Der er helt korrekt vedlagt en klagevejledning af, hvilken det fremgår, at parret kan klage over afgørelsen inden for 4 uger.

Imidlertid holder skolerne lukket i sommerferien og parret kan derfor ikke nå at besøge skolen og derved få et indtryk af, hvorvidt tilbuddet er relevant for deres datter inden klagefristen udløber. Forældrene oplever det som chikanøst, at de skal tage stilling til tilbud til deres datter uden at have mulighed for at besøge stedet først.

Eksemplet illustrerer, hvordan et resultat (bevillingen til dagskolen) helt kan overskygges af processen, der af forældrene opleves som useriøs og urimelig. Forældrene fastholder, at de ikke kan tage stilling til skolen under de givne betingelser, og kontakter borgerrådgiveren for vejledning. Familie og Sundhed accepterer efterfølgende at dispensere for klagefristen og forældrene får dermed mulighed for at besøge skolen således, at de kan vurdere, hvorvidt der skal klages over afgørelsen.

Hvorfor procesretfærdighed?

Når det giver mening at beskæftige sig med denne form for retfærdighed, hænger det sammen med, at procesretfærdighed udover at have fokus på borgerens subjektive oplevelse også har en række væsentlige og helt praktiske betydninger i en juridisk kontekst.

Undersøgelser viser således, at der er tydelig sammenhæng mellem oplevelsen af proces og tilfredshed med resultatet (også selvom resultatet ikke var gunstigt for borgeren). Derudover har procesretfærdighed også betydning for i hvilket omfang afgørelser accepteres og overholdes og endelig giver procesretfærdighed legitimitet bl.a. til, at borgerne føler sig forpligtet af love og afgørelser og generelt oplever at have tillid til myndigheden.

Nytter det overhovedet at klage?

Borgere, der klager til borgerrådgiveren, kan have forskellige forventninger til udfaldet af klagesagen. For nogle kan det handle om en styrket retsstilling materielt eller processuelt, mens andre borgere kan være optaget af, at behandlingen af deres sag ikke blev oplevet som rimelig eller retfærdig. For nogle borgere handler det om at undgå, at andre skal opleve det samme, som de selv har været udsat for og endelig klager en mindre gruppe, fordi de ønsker genoprejsning i form af en undskyldning eller måske endda erstatning.

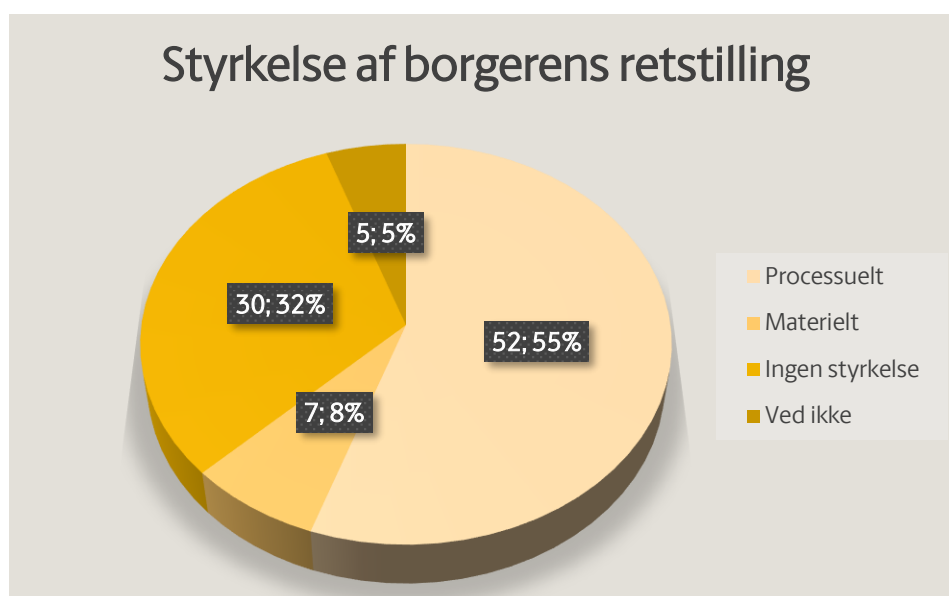
Retfærdighed er med andre ord ikke en entydig størrelse. I et forsøg på at kvantificere de to former for retfærdighed forsøger jeg – i sagens natur subjektivt – i hver enkelt klage at vurdere disse forhold ud fra flg.:

- **Materiel retfærdighed** forstås som den værdimæssige vurdering af en afgørelse, og knytter sig til den materielle rets indhold dvs. træffer kommunen materielt korrekte afgørelser
- **Processuel retfærdighed** forstås som forvaltningsrettens sagsbehandlings regler (fx retten til partshøring, aktindsigt, og at blive inddraget i sin sag)

Styrkelse af borgerens retsstilling	Processuelt	Materielt	Ingen styrkelse	Ved ikke	Sum
Antal klager	52	7	30	5	94
Procent	55%	8%	32%	5%	100%

Et forsigtigt skøn er, at der er sket en materiel styrkelse af borgerens retsstilling i 7 klagesager svarende til 8 % af klagerne, og en processuel styrkelse af borgerens retsstilling i 52 klagesager svarende 55 %.

I 30 klager svarende til 32% er der hverken sket en materiel eller processuel styrkelse af borgerens retsstilling. Dette tal kan forekomme højt og forklaringen kan pege på flere forhold – f.eks. at klagepunkterne falder udenfor kategorien materiel eller processuel styrkelse af retsstillingen, eller at der ganske enkelt ikke er sket en styrkelse af retsstillingen i den konkrete sag. Men det er en tendens jeg også fremover vil være opmærksom på.



Derudover vurderer jeg også, hvorvidt der i klagesagerne har været et læringsperspektiv for den enkelte afdeling/forvaltning. Denne vurdering er i sagens natur også subjektiv, men ikke desto mindre central i forhold til at kunne udpege forandringsprocesser eller initiativer, der kan reducere risikoen for, at Gentofte Kommune begår den samme fejl flere gange.

Læringsperspektiv for forvaltningen	Ja	Nej	Ved ikke	Sum
Antal klagesager	46	17	31	94
Procent	62%	15%	23%	100%

Hvordan lærer vi af klager?

De færreste kommuner har central registrering af formalitetsklager inden for et givent fagområde, hvilket primært skyldes, at klager registreres på den enkelte borger. Da klager imidlertid kan komme til kommunen ad mange veje og ikke nødvendigvis samkøres, har vi ikke mulighed for at få et samlet overblik over de klager, der behandles i kommunen. En ensartet, systematisk registrering af klagerne vil forudsætte et relativt omfattende ressourcetræk – ikke blot til registrering af de enkelte klager, men også i forhold til den efterfølgende analyse.

I en mindre målestok bør det efter min opfattelse imidlertid ikke være en barriere for i Gentofte Kommune at drøfte, hvordan viden om klager og klageadfærd registreres og systematiseres dvs., hvordan der kan udtrages læring af de klager, som Gentofteborgere sender – ikke blot til borgerrådgiveren, men til hele administrationen.

Min opfordring er derfor, at der på ledelsesniveau tages initiativ til at drøfte, hvordan der på tværs kan deles viden om klager og klageadfærd.



Danmarkskortet

Selvom det følger af vedtægten, at borgerrådgiveren hverken kan træffe eller ændre afgørelser, mødes jeg alligevel ofte med spørgsmål til det kommunale Danmarkskort.

Når Danmarkskortet også er interessant i et borgerrådgiverperspektiv, hænger det bl.a. sammen med, at de samme borgere ofte også har henvendt sig til mig for råd og vejledning i forhold til klagen, og ikke sjældent har øvrige klagepunkter til sagsbehandlingen, der ligger inde for borgerrådgiverens opgaveområde.

Danmarkskortet opgøres på baggrund af realitetsbehandlede sager i Ankestyrelsen og dækker de tre dele: Børnehandicapområdet, Voksenhandicapområdet og Socialområdet generelt.

Omgørelsesprocenten beskriver den samlede andel sager, som Ankestyrelsen enten hjemviser, ændrer eller ophæver og udgives årligt i form af det sociale Danmarkskort. Omgørelsesprocenten er et udtryk for, om de, der klager til Ankestyrelsen, enten har ret i deres klage, eller har ret til at få genbehandlet sagen. Ankestyrelsen forholder sig dermed udelukkende til de afgørelser, der påklages. Tallet siger med andre ord ikke noget om de afgørelser, borgerne **ikke** klager over.

Danmarkskortet kritiseres ofte for at give et alt for unuanceret billede af kvaliteten af kommunernes sagsbehandling. En kritik, der i 2021 resulterede i en arbejdsgruppe med repræsentanter fra Ankestyrelsen, Social- og Indenrigsministeriet og KL, der sammen skulle tilvejebringe et forbedret datagrundlag, og derved mere

retvisende tal på området. Hensigten med arbejdet var at skabe en mere ensartet opgørelse af det samlede antal afgørelser i kommunerne inden for servicelovens område.

Jeg hilser principielt alle initiativer, der har til formål at optimere kvaliteten af sagsbehandlingen velkommen. Selvom jeg har forståelse for kritikken, er det efter min opfattelse vigtigt, at vi i bestræbelserne på at diskutere metodens mangler, ikke overser, at Danmarkskortet (desuagtet det begrænsede antal sager) stadig kan fungere som en væsentlig indikator for fejl i sagsbehandlingen. Fejl, som vi ved kan få vidtrækkende konsekvenser i den enkelte borgers liv.

I forbindelse med offentliggørelsen af de seneste tal på området for børnehandicap inviterede ledelsen i Familie og Sundhed mig til en drøftelse af den handlingsplan, som den seneste omgørelsesprocent har givet anledning til. Tak for invitationen til at komme med input og til at drøfte nuancer i tallene. Det er positivt, at arbejdet med at nedbringe omgørelsesprocenten på børnehandicapområdet er lykkedes – omend den med 49% i Gentofte Kommune stadig ligger på niveau med landsgennemsnittet.

Min opfordring er derfor også, at ledelsen i Familie og Sundhed er vedvarende undersøgende og nysgerrig på temaer, mønstre og tendenser bag omgørelsesprocenterne, og at ledelse og medarbejdere fortsat drøfter, hvordan der kan ske kontinuerlig læring af Ankestyrelsens omgørelsesprocenter. Jeg står altid gerne til rådighed for drøftelser, refleksion og undervisning, der kan optimere sagsbehandlingen, hvis der er ønske om det.

Generelt om periodens henvendelser

Antallet af henvendelser til borgerrådgiveren repræsenterer et ganske lille antal sammenlignet med de mange kontakter, henvendelser og sager kommunens medarbejdere i øvrigt behandler i løbet af et år.

Min registrering er derfor på ingen måde retvisende for det ofte omfattende og komplekse arbejde, der dagligt udføres af kommunens medarbejdere. Min registrering siger heller ikke noget om kommunens generelle kvalitet i sagsbehandlingen. Omvendt er antallet af henvendelser til borgerrådgiveren næppe heller dækkende for de borgere, der har oplevet vanskeligheder i kontakten med kommunen, eller som har haft brug for hjælp til løsningen af et problem.

Henvendelser til borgerrådgiveren kan fortælle os noget om, hvor og hvorfor sagsbehandlingen har givet anledning til vrede og frustration hos borgeren, hvor der er begået fejl i sagsbehandlingen eller, hvor den ikke har været hensigtsmæssig. Når klagerne får relativt meget opmærksomhed i årsberetningen, skyldes det derfor også, at det hovedsageligt er i klagerne og i kritikken, vi finder et udviklings- og læringspotentiale.

Selvom en klage ikke har givet anledning til kritik i forhold til egentlige sagsbehandlingsfejl, er det stadig min anbefaling vi ser på, hvordan sagen kunne være forløbet bedre – set fra et borgerperspektiv. Mange borgere, der klager til borgerrådgiveren, har oplevet, at de og sagsbehandleren 'taler forbi hinanden'. En årsag hertil er, at klagen ofte opleves vidt forskellig af henholdsvis borgeren og sagsbehandleren. For borgeren er klagen personlig og kan være motiveret af noget ganske alvorligt (hjælp til forsørgelse, hjælp til en pårørende, hjælp i forbindelse med sygdom etc.). For sagsbehandleren, der forventes at agere sagligt og roligt, kan en klage være blot én af mange udfordringer på en arbejdsdag.

Klager (som de indgår i min registrering) kan med andre ord være udtryk for, at kommunen har begået egentlige fejl, men også 'blot' være udtryk for et modsætningsforhold, eller en misforståelse mellem borger og myndighed.



Registrering og kategorisering

Registrering kan gøres på mange måder. Indsamling og registrering af data giver imidlertid bedst mening, når formålet står tydeligt og klart, hvilket dermed også betyder, at mere eller mindre hovedløs registrering af data sjældent giver mening for nogen.

Mit primære formål med statistikregistreringen er at gøre det muligt på et senere tidspunkt at afkode mønstre, temaer eller tendenser i materialet. Derfor foretager jeg altid først en grov sortering dvs. hver gang en borger ringer, skriver eller på anden måde fortæller mig om et forhold, der skal undersøges, registreres henvendelsen efter en af disse tre hovedkategorier:

1. Råd- og vejledning (ikke klager)
2. Klager ex. over sagsbehandlingen, personalets optræden eller manglende klagevejledning
3. Øvrige aktiviteter

Henvendelser forstås hér bredt som en kontakt, en forespørgsel, hvor en borger anmoder om hjælp ex. til kommunikationen enten direkte med sagsbehandleren eller hjælp i forhold til at forstå en afgørelse. Henvendelser dækker også over borgere, der ikke ved, hvordan de kan søge hjælp eller som har mistet overblikket over deres sag. Henvendelser kan også indeholde beklagelser eller have karakter af egentlige klager.

Henvendelser kan være mundtlige (telefonisk, ved personligt fremmøde) og skriftlige (via mails, breve og lign.).

Denne beretning vedrører perioden 1. maj 2023 – 31. december 2023. I denne periode er jeg blevet kontaktet af 143 borgere bosiddende i Gentofte Kommune, samt 15 personer/borgere fra andre kommuner eller instanser (fx borgere, der ønsker at bosætte sig i Gentofte, fagpersoner fra andre kommuner, krisecentre, væresteder, journalister, lærestalter m.v.). Jeg har dermed registreret knapt 20 nye henvendelser pr. måned i perioden (dvs. estimeret 240 pr. kalenderår).

Henvendelser registreres ved første kontakt på borgerens sag og kategoriseres i forhold til den afdeling, som henvendelsen vedrører. Selvom borgeren har flere juridiske problemstillinger, forskellige klagepunkter og spørgsmål, der måske vedrører flere afdelinger eller, at borgeren henvender sig flere gange til mig, registreres der stadig kun én henvendelse i mit system.

Antal henvendelser (143 + 15 = 158) er derfor ikke en fuldt dækkende registrering og indikerer ikke noget om, hvor mange ressourcer, der er anvendt på den enkelte henvendelse. Nogle henvendelser kan afsluttes efter en kort telefonkonsultation, mens andre henvendelser dækker over forløb med borgere, der tilbagevendende op søger mig for hjælp i sager, hvor de ikke finder kommunens sagsbehandling tilfredsstillende.

Henvendelser til borgerrådgiveren fra medarbejdere i Gentofte Kommune, registreres ikke, men betragtes i stedet som sparring. Det betyder, at der udover de 143 Gentofteborgere og de 15 øvrige, der har henvendt sig, kommer et ikke nærmere specificeret antal henvendelser fra medarbejdere, ledere og chefer, direktion, Kommunalbestyrelsesmedlemmer, råd- og nævn, interesseorganisationer m.v.

Disse henvendelser kan handle om afklaring, oplysning, vejledning, sparring, anmodning om generel juridisk eller socialfaglig bistand eller blot et ønske om at dele nogle relevante betragtninger med mig.

At henvendelserne ikke registreres i mit system, skal derfor mere ses som en pragmatisk afvejning i forhold til mit eget ressourceforbrug, snarere end et udtryk for manglende relevans. Tværtimod, sætter jeg utrolig stor pris på variationen i henvendelserne og ser det som et led i min overordnede opgave om at rådgive den kommunale organisation i forhold til god borgerbetjening.

Antal henvendelser fordelt efter kategorier i indberetningsperioden:

1.	Råd og Vejledning:	49
2.	Klager:	94
3.	Øvrige	15
	I alt	158

Ad. 1 Råd og vejledning

Henvendelser i denne kategori dækker over borgere, der søger den rette indgang til kommunen, eller som efterspørger vejledning på baggrund af en specifik problemstilling. Jeg har modtaget henvendelser fra 49 borgere om råd- og vejledning i perioden. Nogle borgere henvender sig med forespørgsel om, hvordan eller i hvilken afdeling man søger en bestemt ydelse, mens en del henvender sig efter forgæves at være blevet sendt rundt i systemet, eller efter at være blevet afvist i en afdeling. Fælles for alle er, at de ikke defineres som klager eller beklagelser, men derimod 'blot' er udtryk for en anmodning om hjælp til en given problemstilling. En del henvendelser afhjælpes allerede i telefonen, andre ved et enkelt møde, mens nogle få kan give anledning til flere møder.

Jeg har selv besvaret (og afsluttet) 21 henvendelser i denne kategori uden at kontakte forvaltningen. Det svarer til, at borgerrådgiveren i 43% af henvendelserne har hjulpet forvaltningen med at løfte vejledningsforpligtelsen i forvaltningslovens § 7, og derved bidraget til at bygge bro mellem borger og kommune.

Det følgende er eksempler på henvendelser i kategorien råd og vejledning:

Eksempler

- En borger er skrevet op til en plejebolig i kommunen, men har et ønske om et bestemt plejehjem. Ægtefællen kontakter mig for at få råd og vejledning i forhold til retningslinjerne på området – herunder konsekvenserne i forhold til udmåling af hjælp, hvis parret midlertidigt flytter til en anden kommune.
- En borger har været ude for en alvorlig ulykke. Ægtefællen anmoder om en uddybning af reglerne i servicelovens § 107 (midlertidigt ophold i boformer til personer, som på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov for det).
- En borger skal opereres, og er afhængig af hjemtransport fra hospitalet samt diverse hjælpemidler. Borgeren har ingen familie, der kan bistå med de mange praktiske spørgsmål. Borgerrådgiveren gennemgår uafklarede spørgsmål og henviser til de rette myndigheder og/eller myndighedspersoner, der kan hjælpe med en afklaring.
- En borger fortæller, at ægtefællen er i terminalstadiet og at de sammen har aftalt, at borgeren skal afsøge handlemuligheder for den efterladte ægtefælle og for de hjemmeboende børn. Borgeren giver udtryk for mest at have behov for at jeg lytter, og på et senere tidspunkt at måtte få lov til at vende tilbage til mig med mere konkrete spørgsmål, der vil være affødt af ægtefællens forestående død.
- En borger ønsker at anlægge bistader i sin have, og spørger om det er lovligt i et byområde, og hvilke regler, der gælder, hvis naboen klager over generne. Borgeren henvises til at kontakte Natur og Miljø.
- En borger ønsker hjælp til at søge om et kropsbærent hjælpemiddel. Vi gennemgår sammen proceduren og borgeren får herefter sendt ansøgning via borger.dk
- En borger efterspørger reglerne omkring brandtilsyn i lejeboliger. Borgeren henvises til Beredskab Øst for yderligere oplysninger.
- En borger, der er ved at rydde boet efter en pårørende, er i tvivl om, hvordan hjælpemidler kan tilbageleveres. Borgeren får kontaktoplysninger til hjælpemiddeldepot.
- En borger, hvis forældre er bosat i anden kommune, ønsker vejledning i forhold til opskrivning til plejebolig i Gentofte Kommune. Der vejledes i reglerne for plejebolig, herunder, at forældrene først skal godkendes til plejebolig i opholdskommunen.

Ad. 2 Klager

Henvendelser i denne kategori består af klager eller beklagelser (dvs. uoverensstemmelser eller misforståelser mellem borgeren og kommunen), hvor borgeren har aktuelle og konkrete forhold vedrørende sagsbehandlingen, der har givet anledning til klager. Jeg har modtaget og behandlet klager fra 94 borgere i denne periode. Mange klager opstår på grund af utilfredshed med sagsforløbet. En utilfredshed, der kan bunde i ukorrekt anvendelse af retsregler, sagsbehandlingsfejl, manglende inddragelse i egen sag, misforståelser, manglende forventningsafstemning i kommunikationen mellem de enkelte opgaveområder og borgeren m.v. Håndteringen af denne type klager, sker gennem dialog med den pågældende forvaltning og borgeren, ex. ved at der tages initiativ til et dialogmøde med begge parter.

Den enkelte klage kan sagtens indeholde flere problemstillinger, og de fleste klager, der ender hos borgerrådgiveren, bunder i et eller andet kommunikationssammenbrud mellem borger og den kommunale medarbejder. Man kan tale om to perspektiver, der kolliderer – et juridisk perspektiv med fokus på det lovmedholdelige og et borgerperspektiv, der argumenterer ud fra en fornemmelse for retfærdighed. Er det rimeligt, det der foregår?

'Denne forskel spiller en afgørende rolle i relationen mellem det offentlige og borgeren. Fokus på legitimitet er karakteristisk for et perspektiv, hvor verden ses som et system – som offentlige instanser er det. Bekymring for og optagethed af retfærdighed findes i den verden, som almindelige mennesker lever i. Det er bestemt ikke en selvfølge, at de to verdener kan forstå og nå hinanden når de kommer i direkte kontakt'

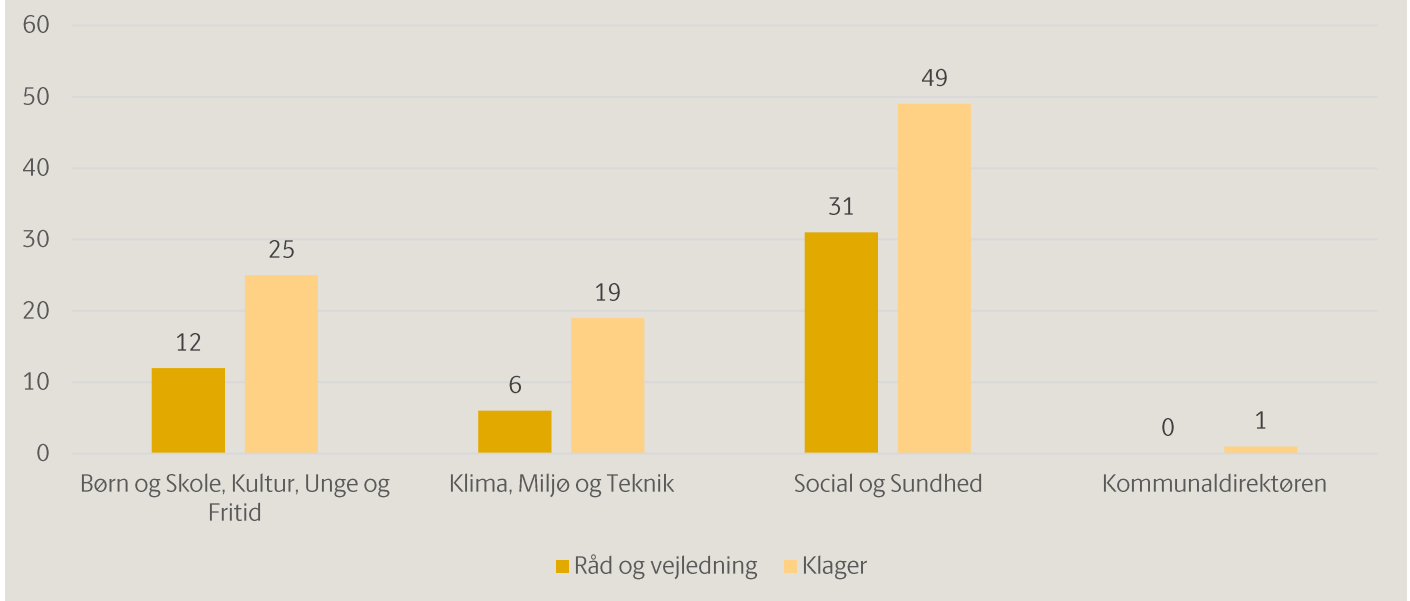
(fra De Niet & Hess – Historien bag klagen')

Borgeren har med andre ord en subjektiv oplevelse af ikke at være blevet hørt og taget seriøst. Det betyder også, at kommunens medarbejdere ikke nødvendigvis altid er enige med borgeren i præmissen for klagen. Ikke desto mindre, er det stadig en af kommunens vigtigste opgaver - at forsøge at forene de to perspektiver: Lovlighed/legalitet og ordentlighed/god forvaltningsskik.

Ad. 3 Øvrige henvendelser

Denne kategori er et mix af mange forskelligartede henvendelser – ofte telefonisk, men også via mails. Jeg har modtaget 15 henvendelser i perioden. Det kan være forespørgsler om forhold i kommunen, men også konkrete henvendelser fra instanser som fx krisecentre, herberger og væresteder. Der har også været forespørgsler fra borgere, bosiddende i andre kommuner, der på den ene eller måde har interesse i Gentofte Kommune.

Henvendelser fordelt på opgaveområder



Fordeling af henvendelser på opgaveområder

Antallet af råd- og vejledning samt klager fordelt på de enkelte opgaveområder skal ses i forhold til kommunens opgaver, dvs. de enkelte fagområders kerneopgaver. Nogle forvaltninger har meget borgerkontakt, mens andre stort set ikke har borgerkontakt, fx. fordi de er mere stabsrettet i deres funktion.

I relation til klager har det derudover stor betydning, om et område varetager opgaver med myndighedspræg eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver. Opgaver med et stærkt myndighedspræg er f.eks. afgørelser vedrørende borgerens forsørgelsesgrundlag, hjælp og støtte, familieforhold eller andre sociale forhold. Opgaver med mindre myndighedspræg er f.eks. serviceorienterede opgaver som udstedelse af pas og kørekort.

Særligt om klagerne

Af de 94 borgere, der har klaget til mig, er 22 (svarende til knapt 25% af klagerne) vendt tilbage med nye kritikpunkter til den oprindelige klage. De forklarer, at årsagen til dette, er at den første henvendelse stadig ikke er blevet tilfredsstillende løst, og at det er forklaringen på, at de klager igen. Hovedparten af denne gruppe borgere fortæller at de, trods borgerrådgiverens mellemkomst, stadig ikke føler sig hørt og inddraget i egen sag.

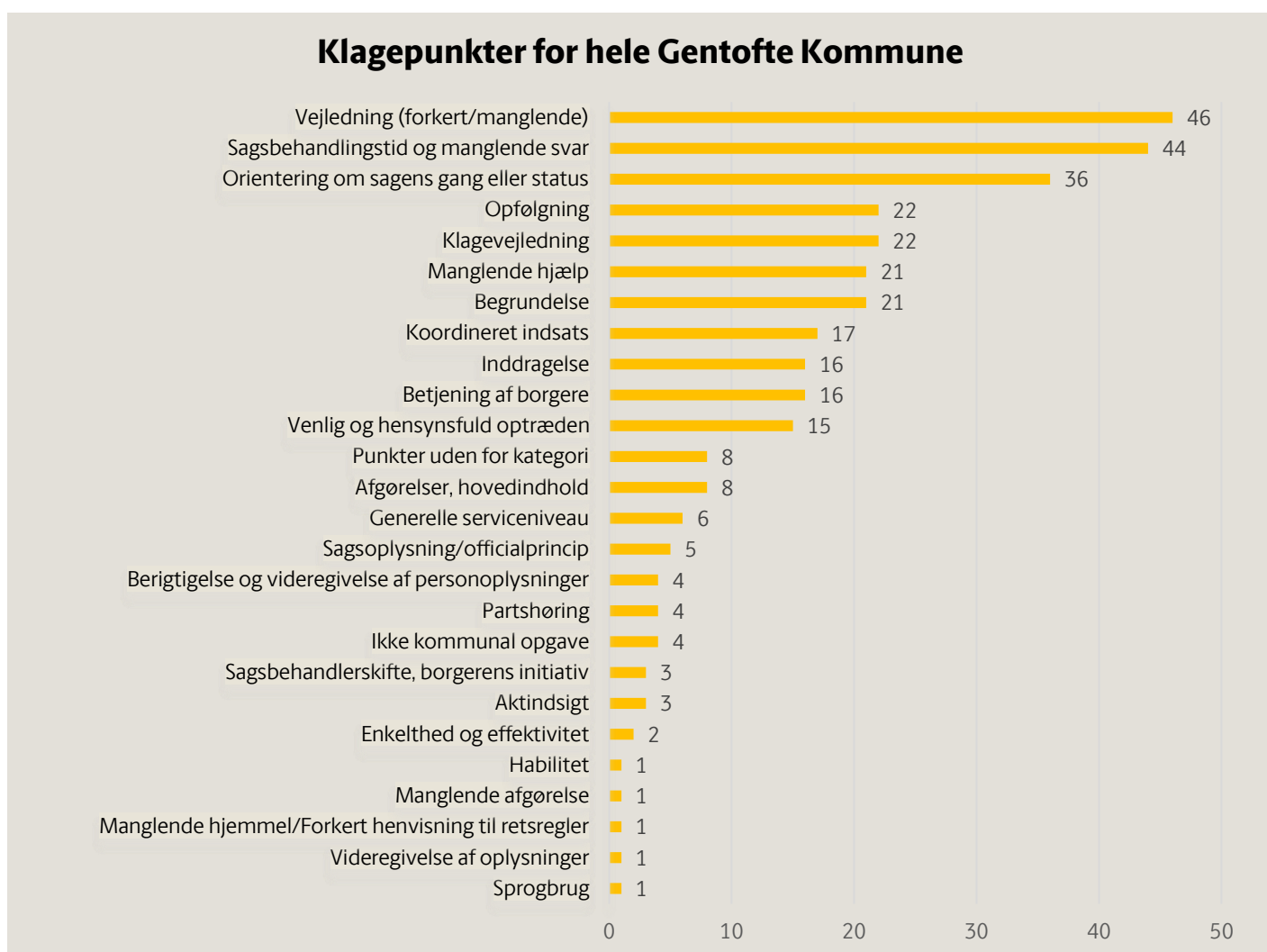
Selvom der er mange forskellige grunde til dette, bør det alligevel være et vigtigt fokuspunkt for alle i organisationen. Ikke mindst fordi klager har det med at vokse. Den klage, der startede med at handle om et afgrænset kritikpunkt kan ende med at vokse uoverstigelig fordi, der kommer nye klagepunkter til (fx.: 'Hvorfor får jeg ikke noget svar, hvorfor svarer I ikke på det, jeg spørger om?'). Klager kan fylde, fordi fokus flyttes fra sagens kerne således, at selve konflikten/klagen bliver det centrale i kontakten med kommunen. Borgere og medarbejdere drænes, og det kan opleves som en opslidende kamp at kommunikere med kommunen.

Det registrerede antal klager (94) fortæller dermed intet om tyngden eller omfanget af klagerne, men må blot tages som udtryk for en statistisk detalje. Kun ved nærmere gennemgang vil man få forståelse for betydningen og konsekvenserne for borgeren, men også for de vanskeligheder kommunens medarbejdere kan have ved håndteringen af særligt komplekse klagesager.

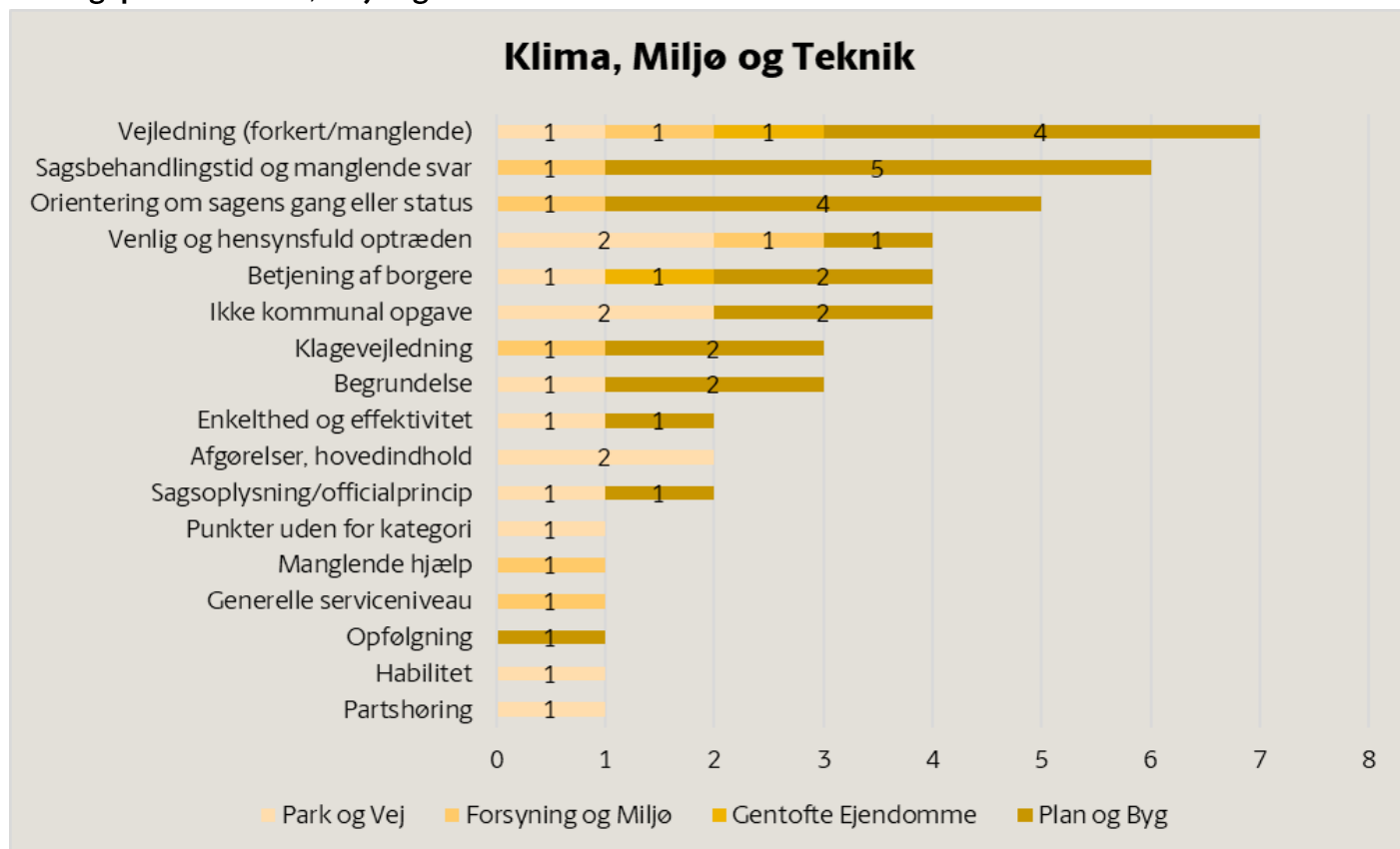
Hvilke forhold klages der over?

I det følgende beskrives klagepunkterne – først i et diagram for hele Gentofte Kommune og efterfølgende klagepunkterne fordelt på de respektive opgaveområder. En klage fra en borger kan således indeholde flere kritikpunkter, hvilket er forklaringen på, at antallet af klagepunkter langt overstiger det samlede antal borgere, der har henvendt sig med klager/kritikpunkter. Jeg har samlet set registreret 328 klagepunkter fra i alt 94 borgere.

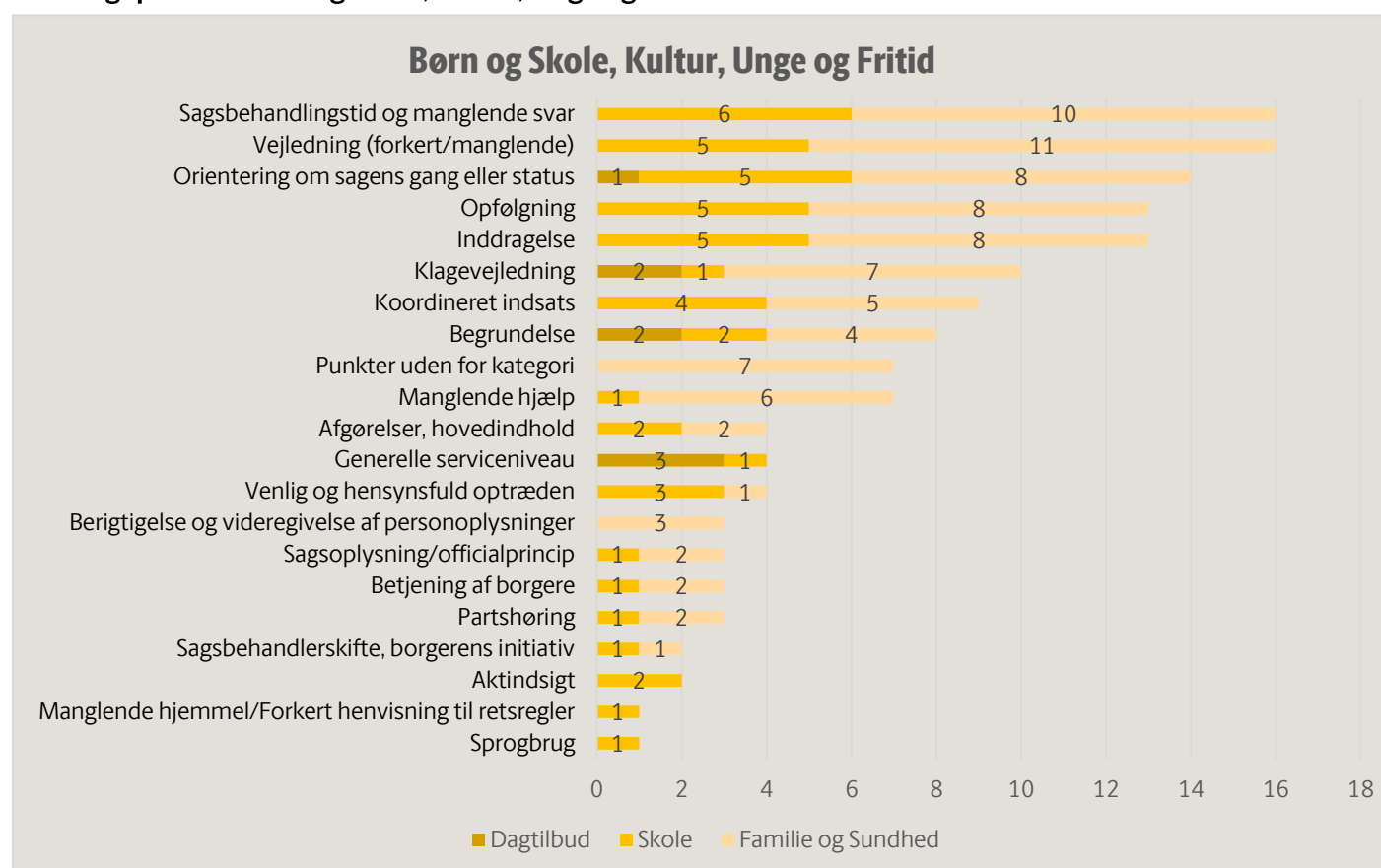
328 klagepunkter for hele Gentofte Kommune



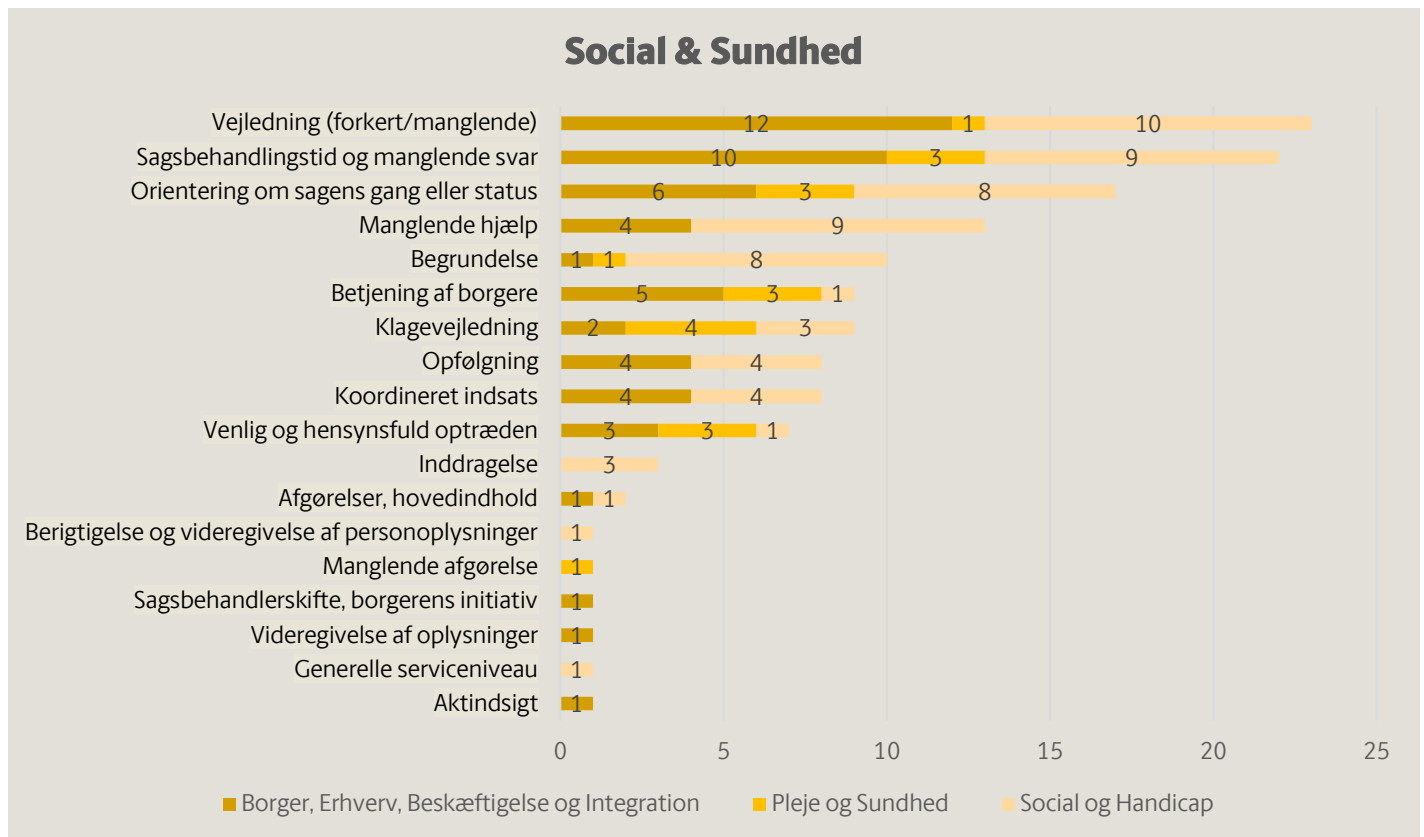
48 klagepunkter Klima, Miljø og Teknik



143 klagepunkter Børn og Skole, Kultur, Unge og Fritid



137 klagepunkter Social & Sundhed



Det vil føre for vidt at gennemgå samtlige henvendelser og klager i beretningen. Imidlertid rummer hver eneste klage i princippet muligheden for at blive klogere, ikke kun på egen praksis, men også på borgerens perspektiv. Derfor stiller jeg mig gerne til rådighed for de enkelte opgaveområder, hvis der er et ønske om en uddybning af de enkelte henvendelser.



Forvaltningsret og God Forvaltningsskik

'Retssikkerhed er en grundsten i en demokratisk retsstat, og det er vigtigt, at borgerne føler sig trygge når de får en sag behandlet i deres kommune. Derfor er det også afgørende, at kommunerne har robuste systemer og strukturer på plads, der kan sikre, at borgerne får den nødvendige retssikkerhed. Hvis man er uheldig at bo i en kommune med dårlig retssikkerhed, kræver det typisk ekstra ressourcer at gøre sin ret gældende og det er det ikke alle borgere, som er i stand til. Det gælder i princippet uanset, om det handler om en byggesag eller en sag om forsøgelse og anden form for hjælp.'

Citat af vicedirektør i Justitia Birgitte Arent Eiriksson. Fra rapporten: Retssikkerhed i kommunerne

I det følgende gennemgår jeg de to overordnede kategorier, der er mest fremherskende blandt klagerne – de forvaltningsretlige principper og god forvaltningsskik.

Ca. 30% (svarende til 97 klagepunkter) af de behandlede klager refererer til forvaltningsretlige principper. Forvaltningsloven indeholder regler for sager, hvor der vil blive truffet afgørelse - og kan populært siges at indeholde reglerne for sagsbehandlingsprocessen. Formålet med reglerne er at sikre borgernes retsstilling. Henvendelserne hér har især omhandlet begrundelse, klagevejledning og vejledning (forkert eller manglende).

Ca. 53% (svarende til 168 klagepunkter) af de behandlede klager refererer til god forvaltningsskik dvs. sagsbehandlingstid og svar, orientering om sagens gang eller status, koordineret indsats, opfølgning samt venlig og hensynsfuld optræden.

Til sidst vil jeg fremhæve nogle af de klager, der ikke nødvendigvis kun knytter sig til forvaltningsret, men som efter min opfattelse alligevel kan rumme et vigtigt læringsperspektiv.

Brugen af eksempler i årsberetningen

Eksemplerne er som sådan unikke og indsigten herfra kan ikke nødvendigvis generaliseres til andre sager. Der er tale om essensen fra mine samtaler med de pågældende borgere – enkelte dele vil være genkendelige fra tilsvarende sager, andet er som sådan enkeltstående. Eksemplerne tager overvejende afsæt i et borgerperspektiv, og jeg derfor også klar over, at sagen kan opfattes helt anderledes fra et forvaltningsperspektiv. Alligevel er formålet med eksemplerne at give stof og inspiration til refleksioner, diskussioner og læring.

De anvendte eksempler er alle anonymiseret og de pågældende familier har givet samtykke til, at de kan anvendes i årsberetningen. Eksemplerne er alene udvalgt af mig for at dokumentere og understøtte en pointe (fx kritik af manglende fremdrift), eller fordi jeg ser et særligt læringsperspektiv i det.

Grundlæggende forvaltningsretlige principper

Kommunen har stor indflydelse på borgernes liv. En myndighed afgør fx hvem, der skal have social pension, specialundervisning, hjælpemidler og meget andet. Behandlingen af afgørelsessager er bl.a. reguleret i forvaltningsloven og det er vigtigt for borgernes retssikkerhed og oplevelse af at føle sig retfærdigt behandlet, at de kender retten til fx aktindsigt, partshøring, vejledning og klagevejledning.

Men det er naturligvis endnu vigtigere, at medarbejdere, der træffer afgørelser, kender de regler, som offentlige myndigheder skal følge, når de behandler sager.

Notatpligt, journalisering, formkrav og dokumentation. Det er ikke ord, der klinger godt i disse års diskussion om rigtig brug af kræfterne i den offentlige sektor. Det giver associationer til kolde hænder, spild af tid, papirusseri og djøficering.

Fhv. ombudsmand - Jørgen Steen Sørensen, 2018

'Tørre regler giver kvalitet i forvaltningen' - således skrev den forrige ombudsmand Jørgen Steen Sørensen i 2018 og supplerede, at vi nok alle har lettere ved at huske at følge reglerne, hvis vi ikke bare forstår, at de er der, men også *hvorfor* de er der. Og at regler, der ved første øjekast kan forekomme bureaukratiske og formalistiske, bygger på vigtige hensyn.

Borgerne henvender sig sjældent med egentlige klager over, at de forvaltningsretlige regler ikke er overholdt. For de fleste kender slet ikke reglerne. Men mange borgere har alligevel en god fornemmelse af om noget er ret eller rimeligt.

Gentofte Kommunes jurister tilbyder løbende efteruddannelse for nye (og erfarne) sagsbehandlere på social- og beskæftigelsesområdet i de forvaltningsretlige regler. Dette vedvarende fokus på de 'tørre' regler om fx notatpligt og journalisering, klager og aktindsigt, er uden tvivl med til at kvalificere og understøtte vigtige hensyn i bestræbelserne på at træffe korrekte afgørelser og til at understøtte åbenhed i forvaltningen.

Begrundelse og mundtlige afgørelser

Jeg modtager en del henvendelser fra borgere, der fortæller, at de overfor sagsbehandleren (eller en anden medarbejder i kommunen – fx socialpædagogisk støtte) har beskrevet et problem, de søger hjælp til og som de herefter umiddelbart eller senere får et mundtligt afslag på.

En sagsbehandler har pligt til at begrunde de afgørelser, der ikke giver en part fuldt ud medhold. Fuldt ud medhold indebærer, at parten får præcis det, han søger om. Eller, at resultatet ikke er negativt for parten (i sager som myndigheden rejser). Det er kun skriftlige afgørelser, der skal begrundes. Men det kan alligevel følge af god forvaltningsskik eller af vejledningspligten, at en mundtlig afgørelse også skal begrundes.

Forvaltningsloven

§23. Den, der har fået en afgørelse meddelt mundtligt, kan forlange at få en skriftlig begrundelse for afgørelsen, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold. En begæring herom skal fremsættes over for myndigheden inden 14 dage efter, at parten har modtaget underretning om afgørelsen.

Formålet med at begrunde myndighedens afgørelser tjener flere formål, bl.a.:

- Borgeren kan bedre forstå grundlaget og baggrunden for afgørelsen, hvilket skaber større tillid til myndigheden
- Afgørelsens resultat bliver mere korrekt, idet vurderingen ofte bliver mere grundig, når resultatet forklares
- En begrundelse giver borgeren mulighed for at vurdere, om afgørelsen skal påklages
- Begrundelsen giver god vejledning til eventuelle underordnede myndigheder

En begrundelse skal med andre ord være en forklaring på, hvorfor en afgørelse har fået det resultat, den har. Begrundelsen skal både være dækkende og korrekt.

Udover, at manglende eller utilstrækkelig begrundelse kan være en så alvorlig fejl, at en afgørelse kan erklæres for ugyldig, kan kommunens medarbejdere med en mundtlig afgørelse komme til at stille borgerne endnu dårligere. Borgeren har i udgangspunktet en række rettigheder, når en henvendelse til kommunen betragtes som en ansøgning (fx retten til aktindsigt, partshøring, repræsentation, begrundelse og klagevejledning)

Når der gives mundtligt afslag fratages borgeren ikke blot disse rettigheder, men også muligheden for at få en afgørelse på baggrund af en oplyst sag, dvs. efter en konkret og individuel sagsbehandling.



Klagevejledning

At have mulighed for at klage til en offentlig myndighed og at forvente, at ens klage bliver taget alvorligt, hører med til at definere et civiliseret retssamfund. Retten til at klage over de afgørelser, kommunen træffer, er derfor en helt central del af retssikkerheden.

Gruppen af borgere, der kontakter mig i forhold til klagevejledning, er ikke homogen. Nogle har klaget flere gange og er helt fortrolige med klagevejen – både i forhold til realitetsklager og øvrige klager. De kender også ofte til Folketingets Ombudsmand og til domstolssystemet generelt.

For andre gælder det, at de måske klager for første gang og derfor er usikre på klagesystemet. Endelig er der en gruppe af udsatte borgere, der kan være mere tilbageholdende og usikre på at anvende klagesystemet.

Følgende udtalelser har borgere delt med mig. De kan give et fingerpeg om de vanskeligheder, der kan være i forhold til at anvende klagesystemet:

1. Borgeren forstår ikke begrundelsen i afslaget og ved derfor ikke, hvad der kan klages over
2. Borgeren er usikker på, hvilke oplysninger, der skal til for, at en klage er tilstrækkelig
3. Borgeren har opgivet at klage, fordi der sandsynligvis ikke kommer noget ud af det alligevel
4. Borgeren opgiver på forhånd at klage fx på grund af dysleksi, eller øvrige sprogbarrierer
5. Borgeren er nervøs for, at det får negative konsekvenser at klage – at sagsbehandleren bliver 'sur'
6. Borgeren forstår ikke den skriftlige klagevejledning

Har en klageberettiget borger ikke fået den afgørelse, han ønskede, har myndigheden pligt til at vejlede ham om, at han kan klage, jf. forvaltningslovens § 25. Det er naturligvis en betingelse, at der er en højere administrativ myndighed, der kan klages til (fx Ankestyrelsen). Borgeren kan både klage skriftligt og mundtligt.

Klagevejledningen bør helt overordnet forklare:

- Hvem der kan klages til – navn og adresse
- Hvordan man skal klage
- Hvad der kan klages over
- Hvad der sker, når man har klaget
- Tidsfrist – og helst med dato og evt. klokkeslæt for udløbet af fristen

Kommentar

At kunne vejlede korrekt forudsætter naturligvis, at borgeren (og medarbejderen) er klar over, at der er truffet en afgørelse, der kan påklages. For medarbejdere, der er uvante med at træffe afgørelser, kan det være vanskeligt at skelne mellem, hvad der er retlig og faktisk forvaltningsvirksomhed. Det kan i sig selv medføre usikkerhed om, hvorvidt en beslutning har karakter af en afgørelse (og dermed er omfattet af forvaltningslovens bestemmelser – herunder klagevejledning).

22 borgere har kontaktet mig i forhold til klagevejledning. De har alle modtaget den standardiserede klagevejledning i hånden, og er derfor formelt blevet vejledt i at klage. Hovedparten af de borgere, der alligevel har bedt om hjælp, har ønsket at drøfte afgørelsen med mig for at kvalificere en klage. I få tilfælde har jeg formuleret klagen, fx hvis borgeren har kognitive/sproglige vanskeligheder eller andet modersmål end dansk.

Vejledningspligten

Jeg har modtaget mange henvendelser fra borgere, der fortæller, at de i deres møde med kommunen ikke oplever at have fået korrekt vejledning. Jeg har registreret 46 klagepunkter, der knytter sig til manglende eller forkert vejledning, hvor borgere udtrykker, at de ikke er blevet vejledt tilstrækkeligt, at de føler sig kastet rundt i systemet, og at det er svært at vide, hvad man har behov for at blive vejledt om, når man ikke selv ved det.

Det følgende illustrerer henvendelser fra borgere, der har oplevet manglende eller forkert vejledning:

- En borger, hvis modersmål ikke er dansk, søger om hjælp til sin voksne søn (der er myndig). Borgeren fortæller, at han er bekymret for om Social og Handicap yder den tilstrækkelige hjælp til sønnen. Sagsbehandleren behandler henvendelsen, men er på grund af det manglende samtykke fra sønnen afskåret fra at dele oplysninger fra sagsforløbet, og afviser derfor helt korrekt et videre samarbejde med borgeren. Familien klager herefter til borgerrådgiveren, der indkalder til et møde med tolkebistand, hvor der vejledes generelt i forhold til reglerne omkring forældremyndighed, myndighedsalder og muligheden for værgemål
- En borger klager over manglende vejledning i forbindelse med at hendes voksne datter har fået bevilget ledsageordning. Igennem mere end et år har datteren af sin egen førtidspension betalt udgifter for ledsageren uden at være blevet vejledt om, at der også kan søges aktivitetsbeløb i forbindelse med ledsageordning. Misforståelsen afklares på et møde og sagsbehandleren vil herefter følge op på sagen.

Eksempler, fortsat

- En borger er værge for sin søn, der er vurderet i målgruppen for et bosted. Sønnen har indgribende funktionsnedsættelser og borgeren forklarer, at sagsbehandleren har orienteret familien om, at den selv kan begynde at afsøge området for bosteder, der kan være egnede til unge med netop den type, sammensatte funktionsnedsættelser som sønnen lider af. Familien afsøger herefter egnede steder på Sjælland. Familien finder efter måneders søgning det rette sted. Et bosted, hvor sønnen selvstændigt har givet udtryk for, at han gerne vil bo. Da familien præsenterer sagsbehandleren for bostedet, får den at vide, at stedet er for dyrt og, at kommunen ikke kan imødekomme ønsket. Familien oplever sig mangelfuldt vejledt og føler sig til grin ved at have spildt tid og energi på at finde et egnet bosted, der alligevel ikke kan bevilges. På et dialogmøde erkender afdelingen fejlen, og man drøfter med familien, hvordan et fremtidigt samarbejde kan aftales, så en tilsvarende situation kan undgås.
- En borger modtager lønkompensation for tabt arbejdsfortjeneste, da sønnen lider af alvorlig skolevægning. Borgeren er i tvivl om, hvorvidt det er muligt at arbejde nogle få timer på konsulentbasis, mens hun fortsat er på tabt arbejdsfortjeneste (hvis det skulle lykkes at få sønnen i skole). Hun fortæller, at hun har fået modsatte tilbagemeldinger fra de sagsbehandlere, der har været på sagen, og at det derfor er uklart for hende, hvilke muligheder hun har. Der indkaldes til et møde med sagsbehandleren i Specialteamet, der giver borgeren vejledning i overensstemmelse med reglerne for tabt arbejdsfortjeneste.
- En borger fortæller, at familien har det svært – på grund af egen sygdom og på grund af datteren, der viser tegn på mistriksel. Borgeren fortæller, at hun tilfældigt fandt ud af, at kommunen kan tilbyde specialiseret fysio – og ergoterapi til børn med funktionsnedsættelser. Selvom Familie og Sundhed har iværksat en børnefaglig undersøgelse, savner borgeren vejledning om, hvilke støttemuligheder, der er til barnet i mistriksel og dets søskende. Borgeren klager også over, at kommunen tilsidesætter vejledningspligten i forhold til merudgifter og muligheden for lønkompensation for tabt arbejdsfortjeneste. Borgerrådgiveren indkalder til netværksmøde, hvor relevante fagpersoner afklarer støttemuligheder til familien.
- En borger, der er pårørende til en 25-årig med betydelige funktionsnedsættelser, kontakter mig fordi hun igennem de seneste 10 år efter eget udsagn 'har kæmpet en urimelig og opslidende kamp' med kommunen om at få den nødvendige hjælp til datteren. Borgeren fortæller, at datteren på grund af sine vanskeligheder bl.a. har brug for hjælp til at betale sine regninger, hvorfor der er bevilget en støtteperson efter serviceloven §85, der hjælper med at skabe struktur og overblik. Borgeren klager til borgerrådgiveren over, at hun og datteren er blevet forkert vejledt af sagsbehandleren og støttepersonen i forhold til betaling af en uforholdsmæssig stor el-regning. Ifølge borgeren, oplyste kommunen, at der ikke var mulighed for at hjælpe med el-regningen, hvis datteren havde formue. Sagen blev imidlertid ikke undersøgt tilstrækkeligt og for at undgå en inkasso-sag valgte borgeren selv at dække udgiften. Senere fandt borgeren ud af, at det havde været muligt at søge om hjælp til uforudsete enkeltudgifter til varme eller elektricitet, og at oplysningen om, at datteren havde formue på daværende tidspunkt, var forkert. Borgerrådgiveren vurderede på baggrund af en gennemgang af sagen, at der var tale om mangelfuld vejledning og at den manglende vejledning formentlig havde afholdt borgeren fra at søge om hjælp. Borgerrådgiveren anbefalede afdelingen at behandle sagen på ny.

Andre borgere har kontaktet mig, fordi de står i en desperat økonomisk situation og fx ikke kan betale for en akut tandbehandling, ikke er informeret om at de har ret til kørselsgodtgørelse eller ikke ved hvem, der kan vejlede om hjælp, når familien er ved at bryde sammen på grund af et dødsfald.

Eller nogle borgere kontakter mig fordi de ikke er blevet vejledt om retten til at få berigtiget oplysninger, når aktindsigten viser, at der er forkerte oplysninger om dem i sagen. Endnu en del borgere har fået bevilget en løbende ydelse som fx lønkomensation for tabt arbejdsfortjeneste og er i tvivl om, hvordan de skal forholde sig, når bevillingen ophører eller grundlaget ændres.

Og endelig har en del pårørende eller bekendte til borgere med psykiske og fysiske lidelser, kontaktet mig, fordi de gerne vil hjælpe, men blot ikke ved hvordan. Fælles for gruppen er, at de ikke oplever sig vejledt i et tilstrækkeligt omfang.

Om vejledningspligt

Almindelig vejledningspligt Forvaltningslovens § 7, stk. 1

Formålet med myndighedernes vejledningspligt er at imødekomme borgernes informationsbehov og undgå, at borgerne på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for retstab.

Vejledningspligten kan følge af både forvaltningsloven, almindelige retsgrundsætninger og god forvaltningsskik. Desuden kan en særlig vejledningspligt følge af særregler i lovgivningen

Alle borgere skal kunne henvende sig til kommunen for at få den nødvendige vejledning om reglerens betydning, hvordan de kan opfylde lovgivningens krav, og hvilken afdeling, der er den rette for dem at henvende sig til.

Formålet med den almindelige vejledningspligt er at sikre, at borgerne har mulighed for at forstå deres rettigheder og pligter. Det er med andre ord ikke den enkelte borgers ansvar at have kendskab til eller at undersøge samtlige muligheder for hjælp efter lovgivningen. Det er derimod kommunens ansvar.

Forvaltningslovens §7 indebærer, at kommunen i nødvendigt omfang skal yde vejledning og bistand til borgere, der henvender sig om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde. Der er her en vigtig sondring mellem vejledning og rådgivning. Vejledning refererer til generelle og overordnede forhold, mens rådgivning er når en myndighed direkte hjælper med sagsbehandlingen.

Kommunen udgør én samlet forvaltningsmyndighed, hvilket betyder, at vi alle har pligt til at hjælpe borgere, når de henvender sig med spørgsmål inden for kommunens ansvarsområde. Heri ligger ikke, at alle medarbejdere skal kunne vejlede om samtlige spørgsmål. Men derimod, at kommunens medarbejdere er forpligtet til at yde bistand og vejledning i nødvendigt omfang, hvilket betyder vejledning til det punkt, hvor borgeren er tilstrækkelig hjulpet videre.

Ud over forvaltningslovens § 7 gælder der på visse områder særregler om vejledning. De handler bl.a. om, i hvilke situationer, der skal ydes vejledning, og hvilket indhold og omfang vejledningen skal have.

Et eksempel på en særregel om udvidet vejledningspligt findes i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område §5. Denne bestemmelse fastslår, at kommunen skal anlægge en helhedsvurdering af borgerens situation og behandle anmodningen om hjælp efter alle de sociale bestemmelser.

Retssikkerhedsloven

§5. Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning

Hensigten med bestemmelsen er erkendelsen af, at det kan have stor betydning, at en social indsats tilrettelægges ud fra en samlet vurdering af borgerens situation. Det er derfor ganske problematisk, hvis borgere henvender sig til en sagsbehandler med behov for vejledning og de efterfølgende afvises med en forklaring om, at den pågældende afdeling ikke kan hjælpe, eller måske overser, at borgeren har brug for yderligere vejledning.

Ifølge Ombudsmanden har myndigheder efter retssikkerhedslovens § 5 (helhedsprincippet) skærpet vejledningspligt på det sociale område. Når en borger ansøger om hjælp, skal kommunen behandle ansøgningen uden unødigt forsinkelse og henset til helhedsprincippet træffe afgørelse om retten til hjælp i forhold til **alle** de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning.

Formålet med vejledningspligten er at sikre, at borgerne ikke udsættes for retstab på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser. Hvis reglerne er indviklede, eller sagen kan få særligt indgribende konsekvenser for borgeren, stilles der skærpede krav til vejledningen, ligesom vejledningspligten skærpes, hvis borgeren har særlige udfordringer som ordblindhed eller andre kommunikationsproblemer fx behov for tolkning.

Hvis der er givet forkert eller mangelfuld vejledning, bør kommunens medarbejdere af egen drift snarest korrigere fejlen. Derudover følger det af god forvaltningsskik, at kommunen også vejleder på eget initiativ, og særligt indenfor det sociale område, er der pligt til at vejlede, selvom borgeren ikke har bedt om det.

Det betyder også, at vejledningen ikke nødvendigvis skal ske i forbindelse med en ansøgning om hjælp, men f.eks. kan ske i forbindelse med almindelig opfølgning i sagen. Det er kommunens pligt at sikre sig, at vejledningen er forstået hos modtageren.

Endelig fastslår retssikkerhedsloven § 4, at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag og, at kommunen skal tilrettelægge sagsbehandlingen på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed.

Retssikkerhedsloven

§4. Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed

Det er indlysende, at dette krav ikke kan opfyldes, hvis borgeren ikke forstår, hvad der foregår. Det betyder dermed også, at kommunens sagsbehandlere skal være særligt opmærksomme på sprogbarrierer. Hvis kommunen ikke er i stand til at forstå og eller blive forstået af en borger, må kommunens medarbejdere derfor imødegå dette fx ved tolkning eller oversættelse således, at det står helt klart, at borgeren forstår omfanget af den vejledning, der ydes.

Kommentar

Eksemplerne peger på forskellige situationer, hvor borgere, der har klaget, ikke får den vejledning, de har krav på og/eller har brug for. Jeg anerkender imidlertid også, at vejledningspligten kan være en ganske vanskelig størrelse for medarbejdere i kommunen.

Hvornår er der eks. vejledt tilstrækkeligt, og **hvordan** vejleder man så det er helt sikkert, at borgeren har forstået vejledningen? Dertil kommer, at den specialiserede viden, de fleste af os forventer i mødet med kommunens medarbejdere, kan være en afgørende hæmsko for at kunne vejlede bredt inden for socialrådgivningen.

Ydermere møder jeg ofte medarbejdere, der fastholder (og i journalnotater kan dokumentere) at der er ydet vejledning – på trods af, at borgeren fortæller noget andet. Der kan være flere grunde til dette paradoks. Dels kan borgeren have glemt detaljerne i vejledningen, fordi det er længe siden vejledningen, blev givet dels kan den aktuelle situation være præget af så meget kaos, at det er umuligt at forstå rækkevidden af vejledningen.

Med andre ord, findes der efter min opfattelse ingen lette svar på denne problemstilling. Det står imidlertid helt klart, at hvis myndigheden har givet forkert eller mangelfuld vejledning, kan det få alvorlige konsekvenser for borgeren – og kommunen selv. Borgeren kan opleve mangelfuld vejledning som et tillidsbrud og lide et retstab, mens kommunen skal rette op på forkert vejledning og måske ende med et erstatningskrav.

For kommunen kan mangelfuld vejledning medføre, at borgeren skal stilles, som om kommunen havde ydet korrekt og fyldestgørende vejledning. Det kan f.eks. betyde, at borgeren er berettiget til hjælp fra et tidligere tidspunkt end ansøgningstidspunktet, eller det kan få betydning for vurderingen af, om en borger, der uberettiget har modtaget ydelser, har modtaget ydelserne mod bedre vidende.

Kommunen kan i konkrete tilfælde kompensere økonomisk for forkert vejledning i forbindelse med ansøgninger om hjælp og på den måde rette op på borgerens retstab. I sager, hvor støtten først ydes, når den er bevilget (fx praktisk hjælp, hjemmehjælp, aflastning) kan konsekvenser af mangelfuld eller forkert vejledning selvsagt bevirke et endnu større retstab for borgeren.

Anbefaling

God og korrekt vejledning forudsætter, at medarbejdere formår at stille kvalificerede spørgsmål til borgeren om den situation, borgeren henvender sig om. Men også, at de pågældende medarbejdere kender til organisationen og sociallovgivningen, så de kan hjælpe borgeren godt videre.

Vejledningspligten stiller krav til, at kommunale medarbejdere ikke blot er i besiddelse af de nødvendige faglige/personlige kompetencer og kvalifikationer men også, at de organisatoriske rammer gør det muligt at overskue, hvor den rette vejledning om støtte og hjælp kan tilvejebringes. Endelig er det en central pointe, at vejledning ikke blot må opfattes som en statisk opgave, der udføres én gang i forhold til en borger, men snarere bør ses som en løbende opgave, der hele tiden kan ændre karakter.

Opgaven med at optimere vejledningspligten kan forekomme uoverskuelig. En overvejelse kan derfor være at nedsætte en tværgående arbejdsgruppe, der i første omgang skal brainstorme på opgavens omfang – herunder barrierer og muligheder (personlige, faglige, organisatoriske, strukturelle, lovgivningsmæssige). Arbejdsgruppens anbefalinger kan herefter indgå i et mere målrettet arbejde på de enkelte opgaveområder.

Endelig anbefales konkrete punkter, der kan bruges som afsæt til videre refleksion i forhold til arbejdet med vejledningspligten:

Processer:

- Ledelse og medarbejdere bør i fællesskab afklare, hvad der skal til for, at medarbejdere i de enkelte forvaltninger og afdelinger kan yde tilstrækkelig og korrekt vejledning
- Checklister, der er udarbejdet til de forskellige lovområder, kan med fordel indgå som en del af forberedelserne før et møde med en borger
- Overvej evt. om kommunens organisationsdiagrammer, kontaktoplysninger mv. på tilstrækkelig vis understøtter det overblik over organisationen, der er en forudsætning for at kunne hjælpe borgeren videre

Undervisning/efteruddannelse:

- Det kan evt. overvejes om frivillig jobrotation kan bidrage til et øget kendskab – ikke blot i forsøget på at udvide kendskabet til organisationen, men også for at imødegå kravet om at vejlede bredt i forhold til sociallovgivningen.

Inspiration:

- Københavns Kommunes borgerrådgivning har udarbejdet en række pjecer i serien 'Klar Ret' – herunder om vejledningspligt (03). Denne kan evt. anvendes som inspiration i de enkelte forvaltninger i arbejdet med at optimere vejledningspligten
- Der er tradition for at vejlede borgerne mundtligt i den direkte kontakt, eller skriftligt fx gennem skrivelser og pjecer. Det kan også overvejes at inddrage erfaringer fra brugen af andre medier – fx i form af små korte videoklip om et givent emne
- Den uafhængige Retssikkerhedsenhed under Ankestyrelsen har udarbejdet 3 undersøgelser om kommunernes vejledningspligt. Rapporterne kan findes på Ankestyrelsens hjemmeside.



God forvaltningsskik

Den anden store kategori falder inden for temaet 'god forvaltningsskik'. Det drejer sig om ca. 53 % af klagerne. God forvaltningsskik er normer og principper for, hvordan myndigheder bør opføre sig i forhold til borgerne, og indebærer bl.a., at myndigheder skal optræde venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning.

At temaet fylder i klagestatistikken, kan derfor hænge sammen med, at det også fylder for borgerne, når kommunen ikke overholder principperne om god forvaltningsskik. For borgerne kan det i værste fald medføre svækket tillid til myndighederne, og en generel mistillid til om ens sag behandles sagligt og ordentligt.

Begrebet er en fast indarbejdet del af den forvaltningsretlige ramme og baserer sig oprindeligt på praksis fra Folкетинgets Ombudsmand. Over årene er spørgsmål, som er udtryk for god forvaltningsskik, blevet skrevet ind i forskellige love.

Ombudsmandsloven

§21. Ombudsmanden skal ikke blot bedømme om myndighederne handler i strid med gældende ret, men også om de på anden måde gør sig skyldige i fejl eller forsømmelser ved udøvelsen af deres opgaver'. Der sigtes hermed navnlig til, at ombudsmanden skal påse om myndighederne har handlet i strid med god forvaltningsskik

Reglerne for kommunens sagsbehandling findes i forvaltningsloven, offentlighedsloven, databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven, og på det sociale område også i retssikkerhedsloven. Retsreglerne har til formål at sikre borgerens retssikkerhed.

Der er dog stadig et rum for alt det, der vedrører myndighedernes adfærd overfor borgerne, som ikke er lovfæstet. Det er generelle retningslinjer for borgerbetjening, som er fastlagt af uskrevne retsgrundsætninger og normer for adfærd. Principperne for god forvaltningsskik er almindeligt anerkendte regler for den borgerbetjening, kommunen yder.

God forvaltningsskik handler om sund fornuft og bygger på alment menneskelige hensyn med krav om venlighed og hensynsfuldhed over for borgerne. Forvaltningens medarbejdere skal være venlige og hensynsfulde og forvaltningen skal være så åben som mulig.

Forvaltningen skal skabe tillid, på samme måde som det er god forvaltningsskik at sætte sig i borgerens sted og overveje, hvordan sagsbehandlingen kan virke på borgeren. Vi har et ansvar for, at der ikke opstår misforståelser. Og endelig er det god forvaltningsskik at tilrettelægge arbejdet, så sagerne ekspederes hurtigt, grundigt og med så få fejl som muligt.

God forvaltningsskik dækker bl.a over punkterne:

- Koordineret indsats
- Betjening af borgere
- Inddragelse
- Orientering om sagens gang eller status
- Sagsbehandlingstid og manglende svar
- Sprogbrug
- Venlig og hensynsfuld optræden

Borgere med klager over god forvaltningsskik kontakter mig især, når de oplever, at det er svært at forstå og bevare et overblik over sagsforløbet, når de ikke føler sig inddraget, eller på grund af vanskelig kommunikation har et svært samarbejde med sagsbehandleren. Klager i denne kategori vedrører konkret venlig og hensynsfuld optræden, sprogbrug samt betjening af borgere, lang sagsbehandlingstid, manglende svar og manglende orientering om sagens gang eller status.

Det følgende er eksempler på klager i kategorien god forvaltningsskik:

Eksempler:

- En borger er indkaldt til møde i Familie og Sundhed og modtager en time før mødets afholdelse en sms om, at samtalen må aflyses. På dette tidspunkt har borgeren allerede taget fri fra arbejde og arrangeret sig med en bisidder. Borgeren fortæller, at aflysningen opleves som meget uforståelig og at hun opfatter det som udtryk for manglende hensynsfuldhed og respekt for hendes tid.
- En borger kontakter mig og fortæller, at han i marts 2023 fik en parkeringsbøde. Samme dag betalte borgeren bøden, men da regn og blæst havde ødelagt det meste af girokortet, var betalingsoplysningerne væk. Borgeren betalte herefter afgiften via kommunens Nemkonto på gentofte.dk, hvor det er muligt at betale, hvis man ikke har faktura. Knap to måneder senere modtager borgeren en rykker af Park og Vej, der ikke kan se indbetalingen i systemet. Samme dag kontakter borgeren en medarbejder i Park og Vej og meddeler, at afgiften er betalt via kommunens Nemkonto. Borgeren forklarer, at han en uge senere modtager besked på, at det ikke er muligt at indbetale en bøde via denne konto. Borgeren sender derpå dokumentation for indbetalingen og antager, at sagen nu er afsluttet. Næsten to måneder senere modtager borgeren via e-boks en ny meddelelse om, at sagen vil gå i retten, hvis borgeren ikke betaler med det samme. Borgeren forklarer, at han har oplevet sagen som meget frustrerende og unødigt langstrakt. Jeg kontakter Park og Vej, der erkender det uheldige sagsforløb og efterfølgende sender borgeren en undskyldning.
- En borger kontakter mig, idet hun og ægtefællen har været til møde på datterens skole. Samarbejdet har længe været vanskeligt, og beskrives som '*tovtrækkeri*'. Det omtalte møde endte desværre uden en afklaring på forældrenes spørgsmål om, hvordan skolen og de kunne samarbejde om at reducere datterens bekymrende skolefravær. Forældrene anmoder om et nyt møde – denne gang med borgerrådgiveren, men skolens ledelse afslår at deltage i et dialogmøde. Familien oplever det uforståeligt og som '*arrogant*', at skolens ledelse kan nægte at mødes med dem og borgerrådgiveren i forsøget på at løse konflikten. Forældrene besluttede herefter, at datteren skulle skifte skole.
- En borger klager over, at Gentofte Gladsaxe Fjernvarme uden hendes tilladelse eller vidende åbnede hækken og skar et hul, fordi der skulle placeres to el-bokse i hækken. Borgeren er utilfreds med, at hun aldrig blev spurgt eller informeret om at det skulle ske og, at der nu er efterladt et hul i hendes hæk. Udover det æstetiske, er hun bekymret for, at familiens hund kan løbe ud på vejen. Borgeren fortæller, at Gentofte Fjernvarme i første omgang afviste, at det var dem, der forårsagede hullet i hækken, men senere bekræftede, at det alligevel var korrekt. Borgeren forklarer også, at hun flere gange forgæves har skrevet til driftsafdelingen uden at hun er blevet kontaktet. Borgerrådgiveren kontakter herefter Gentofte Gladsaxe Fjernvarme, der undskylder for en uhensigtsmæssig måde at håndtere borgerens henvendelse på og som siden udbedrer hullet i hækken.
- En borger fortæller, at hun har afleveret dokumentation for et økonomisk udlæg i postkassen på rådhuset v. Maltegårdsvej, og fortæller samtidig sagsbehandleren, at papirerne er afleveret. Borgeren undrer sig efter flere uger over, at hun ikke har modtaget en kvittering og kontakter afdelingen. Borgeren får at vide, at posten ikke er blevet fordelt. Sagsbehandleren beklager forløbet og det aftales, at fremtidig dokumentation afleveres digitalt i form af et screen shot fra mobiltelefonen.

God forvaltningsskik betyder også, at det er kommunens ansvar at tilrettelægge forsvarlige sagsgange, dvs. at sikre at de enkelte forvaltninger har ordnede forhold, herunder effektive og forsvarlige arbejdsgange. Det siger sig selv, at ordnede forhold er en forudsætning for, at kommunen kan handle i overensstemmelse med lovgivningen og behandle sager på betryggende måde.

Det er derfor problematisk, hvis borgere, der indleverer fysiske ansøgninger og andet dokumentation oplever, at sagsbehandlingen 'syltes' fordi dokumentationen enten ikke er bragt videre eller måske endda forsvundet helt. Udover de nævnte eksempler handler en stor del af klagerne i denne kategori om lang sagsbehandlingstid, manglende svar og manglende orientering om sagens gang eller status.

Det er god forvaltningsskik at behandle sager hurtigst muligt, både af hensyn til den enkelte borger men også af hensyn til at sikre en effektiv administration. Det bemærkes i den sammenhæng, at selv om emnet er henført under god forvaltningsskik, fremgår det også af retssikkerhedsloven § 3, at sagerne skal behandles hurtigst muligt og at kommunalbestyrelsen skal fastsætte og offentliggøre frister.

Det følger af god forvaltningsskik, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud samt, at alle sager, der behandles af den offentlige forvaltning, skal behandles så enkelt, hurtigt og økonomisk som muligt.

Fra ombudsmanden.dk

Det er derfor også bekymrende, at 80 klagepunkter (svarende til 24 % af alle klagepunkter) alene refererer til, at sagsbehandlingen trak unødigt ud, at der ikke bliver svaret på henvendelser og borgere, der forgæves har efterspurgt status i deres egen sag. Der er formentligt flere forklaringer på, at frister ikke kan overholdes og det er derfor næppe heller realistisk, at ét enkelt greb kan ændre situationen.

Jeg ved, at der også blandt Kommunalbestyrelsens medlemmer er fokus på dette område, og at der bl.a. arbejdes på at kunne måle sagsbehandlingstider på udvalgte sagstyper. Ét af mine egne fokusmål for 2024, er at have øget opmærksomhed på sagsbehandlingsfrister, dvs. overholdelsen af fristerne, offentliggørelsen af fristerne og hvorvidt der følges op på fristerne. Arbejdet skal i sidste ende afdække, hvorvidt kommunen lever op til retssikkerhedsloven §3:

§ 3. Kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Kommentar

De forvaltningsretlige regler og principper udgør rammerne for forvaltningens arbejde med borgerne, og er centrale for at sikre borgernes retssikkerhed. Formålet er bl.a. at sikre at borgerne løbende inddrages og orienteres om sagens fremdrift, at sagerne undersøges grundigt, at borgerne modtager forståelige afgørelser mv.

Borgerne har generelt forståelse for, at der sker fejl, og at sagsbehandlingen også kan trække ud – hvis blot de får en god forklaring på det. Transparens i kommunikationen er derfor et centralt element, hvis tilliden skal forblive intakt.

Det er forståeligt, hvis fokus på de forvaltningsretlige regler kan træde i baggrunden, fordi opmærksomheden er på at træffe korrekte afgørelser. Det ændrer imidlertid ikke på, at der henset til de nævnte klager, er behov for løbende vedligeholdelse af de forvaltningsretlige regler og principper. Jeg er samtidig klar over, at de enkelte opgaveområder er udfordret på en række skal-opgaver, som ex. implementering af ny lovgivning og at ressourcerne til også at skulle arbejde med de forvaltningsretlige regler og principper, kan være begrænsede.

Ikke desto mindre er det afgørende for borgernes tillid til kommunen, at afdelingerne holder fast i de forvaltningsretlige dyder, så borgernes retssikkerhed ikke forringes. Jeg ved, at der allerede arbejdes med at styrke disse fagligheder og at et projekt som Styrket Borgerkontakt (metode, der forebygger og håndterer klager) kan understøtte vigtige principper om åbenhed og transparens, ordentlighed og god kommunikation. Et initiativ som 'Værdighed i sagsbehandlingen' (initieret af Borger, Erhverv, Beskæftigelse og Integration på et sommermøde) er et fint eksempel på, hvordan principperne fra god forvaltningsskik kan supplere et konkret tema.

Én af mine opgaver som borgerrådgiver er at medvirke til at gøre sagsbehandlingen så god som mulig. Det forsøger jeg bl.a. ved at understøtte initiativer, der har til formål at inddrage borgeren mest mulig i sagsbehandlingen. Jeg tilbyder derfor også selv undervisning i procesretfærdighed. Den form for retfærdighed, der har fokus på borgerens subjektive oplevelse af om dét, der foregik, var retfærdigt.

Anbefalinger

Arbejdet med at sikre kompetenceniveauet skal tilpasses det enkelte fagområde og de enkelte afdelinger, så det giver værdi i forhold til arbejdsområdet, og i øvrigt er afstemt den daglige drift. Det afgørende er, at det sker systematisk og løbende og inddrager både nye og mere erfarne medarbejdere. Sagsbehandlingen bør være transparent, af høj faglig kvalitet og de enkelte sagsbehandlingsskridt skal være forståelige for borgeren. Højere kvalitet i sagsbehandlingen betaler sig på den lange bane. Ikke blot økonomisk, men også i form af øget medarbejdertilfredshed og borgere, der er mere tilfredse.

Processer

- At ledelsen sikrer, at der kan arbejdes systematisk med opkvalificering af de forvaltningsretlige kompetencer og efterfølgende sikrer, at medarbejdernes viden forankres i det daglige arbejde

Undervisning/efteruddannelse

- Løbende opkvalificering og vedligehold af forvaltningsretlige kompetencer til alle medarbejdere med borgerkontakt
- Introduktion til procesretfærdighed v. borgerrådgiveren

Inspiration

- Flere kommuner har udarbejdet et kodeks for regler og normer for medarbejdere fx Københavns Kommune
- Københavns Kommunes borgerrådgivning har udarbejdet en række pjecer i serien 'Klar Ret' – herunder om Regler og normer for ansatte i Københavns Kommune (18)

En anden borger har klaget på grund af vanskeligheder omkring erhvervelse af MitId.

Eksempel

Borgeren fortæller, at faderen af helbredsmæssige årsager ikke kan møde fysisk op til en aftale i Borgerservice om Mit Id. Han har hverken kørekort eller pas, fordi begge dele forudsætter MitID. Udover alvorlig sygdom har faderen følgeskader fra en brækket hofte og skulder, og er bange for at falde igen. Borgeren forklarer, at faderen er klar i hovedet, har en iPad som han anvender dagligt - og at han desperat har brug for MitID for at kunne tilgå sine egne personlige oplysninger.

Borgeren har været omkring Borgerservice ad flere omgange, hvor hun angiveligt får at vide, at faderen skal møde frem. Borgerservice forklarer, at afdelingen på et tidligere tidspunkt i forbindelse med implementering af MitID fik tilkendt puljemidler fra staten, der i en overgangsfase skulle gøre det muligt for medarbejderne at bistå med særlig service som eks. udekørende medarbejdere. Borgerservice har imidlertid ikke længere mulighed for at køre ud til særligt sårbare borgere, og har derfor fortalt borgeren, at det kan være en mulighed at søge værgemål for faderen. Borgeren afviser, at der er grundlag herfor. Tværtimod forklares det, at faderen ganske vist er hæmmet fysisk, men derudover er fuldstændig frisk i hovedet og til fulde i stand til at vurdere, hvad der er bedst for ham selv.

I Borgerservice forklarer man, at det heller ikke er muligt at hjælpe med MitID via et Teams-møde på grund af databeskyttelsesreglerne. Til gengæld forslås det, at borgeren møder op i en bil, og at den nødvendige sagsbehandling sker i bilen på p-pladsen. Borgeren har været i dialog med Ældresagen, med Digitaliseringsstyrelsen - Mitid.dk/support som henviste hende til Borger.dk, som imidlertid sendte hende tilbage Borgerservice i kommunen.

Hele situationen er uholdbar. Familien har længe haft et ønske om at få udarbejdet en fremtidsfuldmagt, men er forhindret i dette, da det også kræver godkendelse med Mit Id. Som borgeren siger: *'..... Alt i dag kræver godkendelse med MitId eller login med MitID – selv at bestille varer på nettet'*.

MitId er produktet af et samarbejde mellem det offentlige og pengeinstitutterne, og bruges kort fortalt til at verificere en borgers identitet.

På hjemmesiden MitID.dk fremgår det, at der er hjælp at hente i Borgerservice, hvis det ikke er muligt at få oprettet MitID med pas:

Der kan være situationer, hvor du ikke har mulighed for at møde fysisk op i Borgerservice fx, hvis du har et fysisk eller psykisk handicap, er indlagt eller lignende. I de tilfælde skal du kontakte din kommune for at tage en dialog om, hvordan du kan få hjælp

Borgerrådgiveren var under hele forløbet i dialog med Borgerservice for at finde en tilfredsstillende løsning. Efter en konkret vurdering og på baggrund af oplysninger om borgerens helbredsmæssige udfordringer, besluttede Borgerservice at tilbyde hjælp i eget hjem. Borgeren blev derfor kontaktet med henblik på en aftale om et besøg af en medarbejder, der kunne bistå med etablering af MitID.

Kommentar

Øget digitalisering har bl.a. til formål at effektivisere og at lette adgangen til selvbetjening. Imidlertid indebærer digitaliseringen i den borgernære forvaltning en række udfordringer for digitalt svage borgere i bred forstand, der ikke nødvendigvis oplever den digitale forvaltning som en lettelse, men snarere tværtimod.

Selvbetjeningsløsninger forudsætter, at borgerne formår at tillære sig nye digitale processer og er i stand til at navigere i en myndighedsopdelt offentlig sektor, der i forvejen kan opleves vanskeligt at tilgå. For borgere med svage digitale kompetencer, der er afhængige af personlig kontakt med fagligt kompetente myndighedspersoner, kan det som illustreret i eksemplerne betyde at fx erhvervelse af MitID bliver til en komplet uoverstigelig opgave eller, at borgerens informationsbehov svækkes på grund af automatiserede standardløsninger og kunstig intelligens.

Digitaliseringen kan indebære en række alvorlige problemstillinger for borgere med svage digitale kompetencer i forhold til bl.a. retssikkerhed og muligheder for at udøve deres rettigheder. Men dertil kommer, at kommunale medarbejdere, ansatte på bosteder og væresteder ydermere kan ende med at stå med desperate, angst og vrede borgere, der på grund af digitale selvbetjeningsløsninger ikke kan få adgang til deres egne penge eller oplysninger.

Sagsbehandlere i Borgerservice har pligt til at yde hjælp og vejledning, men også de kan i situationen være begrænset i deres muligheder for at kunne hjælpe borgerne med digitale løsninger, fordi adgangen til at hjælpe både kan være i strid med de databeskyttelsesretlige regler og i strid med kommunens serviceniveau på området. Der er strenge krav til, hvad medarbejdere må hjælpe med i forhold til digital sikkerhed. Det betyder også, at selvom der i princippet kan være både forståelse og villighed til at hjælpe borgere med digitale udfordringer, vil det i særlige situationer kunne få ansættelsesretlige følger for en medarbejder, hvis denne alligevel hjælper en borger.

Ombudsmand Niels Fenger præciserer imidlertid, at den øgede digitalisering ikke må ske på bekostning af forvaltningsretten og borgernes retssikkerhed:

Ombudsmandens kerneopgave er at sikre den enkelte borgers retssikkerhed i mødet med forvaltningen. Det gælder også i forhold til den nye digitale virkelighed.

De generelle forvaltningsretlige regler og principper gælder, uanset om sagsbehandlingen foregår manuelt eller digitalt. Når hele eller dele af sagsbehandlingen på et område digitaliseres, er det derfor den enkelte myndigheds ansvar, at nye digitale løsninger lever op til reglerne, så borgerne bevarer deres rettigheder ([FOB 2018-1](#)).

Desværre har Folketingets Ombudsmand i de senere år en del gange konstateret, at offentlige digitale løsninger ikke levede op til de forvaltningsretlige krav.

Digitaliseringen af den offentlige sektor er stadig et relativt nyt område med ganske komplekse problemstillinger. Udgangspunktet er imidlertid klart - alle borgere skal have lige adgang til offentlige myndigheder, uanset om de benytter digital kommunikation eller ej.

Det står samtidigt klart, at de forvaltningsretlige krav til bl. a. vejledningspligt og repræsentation (forvaltningslovens § 7 og § 8) skal overholdes, og at der efter principperne om god forvaltningsskik også bør stilles krav om, at myndigheden indretter sig, så den er åben og tilgængelig for borgerne.

Birgitte Eiriksson anslår i Justias' rapport om **Retssikkerhed for digitalt udsatte borgere** '*... at det reelle antal digitalt udsatte borgere meget vel (kan) udgøre op til en fjerdedel af den voksne befolkning*' (2020:15). Det betyder at en meget stor del af den voksne befolkning jævnligt eller fra tid til anden vil være henvist til at anvende de digitale selvbetjeningsløsninger med risiko for at opleve usikkerhed om, hvad der forventes af dem i forhold til

at opnå støtte, eller som måske slet ikke er i stand til at finde den rette information på kommunens hjemmeside eller borger.dk

Anbefalinger

Overordnet er det min anbefaling, at opmærksomheden på området øges – særligt i forhold til at tage højde for, at digitale processer og data ikke nødvendigvis er fejlfrie. At overlade det til borgerne at klage over fejl, vil grundlæggende ændre ansvarsfordelingen mellem myndigheder og borgere, og potentielt udgøre en udfordring for den grundlæggende præmis om, at offentlig forvaltning skal være lovmæssig forvaltning.

Kommunen bærer derfor et betydeligt ansvar for at systematisere og anvende den viden medarbejderne allerede er i besiddelse af, når det kommer til varetagelsen af de digitalt, udsatte borgeres interesser i en digital offentlig sektor.

Udover at jeg også i det kommende år vil have opmærksomhed på området, har jeg derudover aftalt et tættere samarbejde med kommunens databeskyttelsesansvarlige. Formålet er at koordinere viden om klager fra digitalt udsatte borgere med viden om samspillet mellem databeskyttelsesreglerne og den øvrige lovgivning.

Konkret anbefales det at sikre:

- At Borgerservice i klare retningslinjer og procedurer angiver, hvilken hjælp, der kan tilbydes, når borgere er forhindret i at møde frem på grund af fysiske eller psykiske handicap

Handicapområdet

Én kategori af henvendelser fylder relativt meget i registreringen. Det er klager i forbindelse med handicapkompenserende ydelser til børn og voksne samt sociale ydelser til voksne. Reglerne for handicapkompenserende ydelser til børn og voksne og sociale ydelser til voksne findes i serviceloven, og sagsbehandlingen af disse sager skal altid ske i overensstemmelse med retssikkerhedsloven og forvaltningsloven.

Fælles for henvendelserne til børne – og voksenhandicapområdet er, at mødet med kommunen spiller en central og ofte afgørende rolle for om borgerne får den nødvendige hjælp, de er berettiget til.

I alt har 30 borgere (9 indenfor børnehandicap + 21 indenfor voksenhandicap) kontaktet mig med ønsket om hjælp i forbindelse med et barns, eller deres eget handicap.

Børnehandicap

9 familier med børn med funktionsnedsættelser har henvendt sig med ét eller flere kritikpunkter til deres sagsforløb i Familie og Sundhed. I 7 af sagerne indgår klager over processen omkring tildeling eller ophør af tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens §42 (herunder hjemmetræning).

I alle 9 sager klages der over ét eller flere af følgende punkter: manglende opfølgning, manglende inddragelse i egen sag, mange sagsbehandlerskifte, manglende fremdrift i sagsbehandlingen, overskridelse af sagsbehandlingstid på afgørelser og genvurderinger, manglende svar på henvendelser samt manglende kontinuitet og helhed i sagsforløbet.

Eksempler

- En borger fortæller, at hun på mere end 3. år har en uafsluttet klagesag om hjemmetræning. Sagen har været hjemvist til fornyet behandling af Ankestyrelsen. Borgeren er uforstående over, at kommunen stiller flere nye krav til dokumentationen og oplever, at samarbejdet er kørt af sporet. Det årelange forløb beskrives som *'et mareid'* med et utal af skiftende sagsbehandlere, der efter borgerens opfattelse ikke har den nødvendige viden om hjemmetræning, om perioder i sagsforløbet, hvor det angiveligt har været umuligt at komme i kontakt med en sagsbehandler, og om manglende fremdrift, hvor sagsbehandlingen tilsyneladende har ligget helt stille. I forbindelse med klagesagen bliver borgeren i detaljer bedt om at redegøre for sin tid og får bevilget tabt arbejdsfortjeneste med 9 timer og 5 min. Familien opfatter de 5 min. som en hån og forklarer, at det er umuligt at forudsige blot en enkelt time frem med et barn som deres – *'... Selv når vi tror, vi er klar til at gå ud ad døren, kan petiteser som et snørebånd, der driller, en drikkedunk i den forkerte farve, en snack, der ligger omvendt i madkassen eller hvad som helst, udløse en kæmpe krise'*. Familien forklarer, at de hverken føler sig hørt eller mødt i deres behov og fortæller, at de har en oplevelse af, at sagsbehandlerne *'ikke tror på dem'*. Familien har atter fået ny sagsbehandler og har nu besluttet, definitivt at opgive at få hjælp fra kommunen.
- En borger fortæller, at sønnen har lidt af skolevægning i flere år, i et omfang, så kommunen har bevilget tabt arbejdsfortjeneste på fuld tid. Sønnen er blevet mere og mere isoleret i hjemmet. Familien, der også består af borgerens ægtefælle og en storesøster fortæller, at hele familien er præget af mistrivsel efter de mange år med skolevægning. Borgeren fortæller, at samarbejdet med kommunen i flere år har været præget af mange skiftende sagsbehandlere, lang sagsbehandlingstid og en oplevelse af ikke at blive inddraget i sagen. Der er nu bevilget dagbehandling til sønnen. Et tilbud, forældrene ikke mener er tilstrækkeligt med de diagnoser og vanskeligheder sønnen har. Fremmødet i tilbuddet har indtil nu været beskedent – max. 1 ½ time om ugen.

Endelig handler to af de 9 klager om sagsforløbet i forbindelse med overgangen til voksenområdet:

Eksempler

- En borger fortæller, at datteren fylder 18 år om få måneder. Borgeren har modtaget tabt arbejdsfortjeneste i adskillige år og har mistet tilknytningen til sit oprindelige fag. Bekymringer over økonomien, flytning til en billigere bolig og usikkerheden i forhold til den nye situation fylder meget. Borgeren lever alene med datteren, og fortæller at et tidligere netværk er svundet ind til ingenting på grund af hårde år med datterens psykiske handicap. Borgeren oplever sig *'nedkørt og udmattet'* efter det, hun beskriver som *'mange års kamp med rigide systemer'*. Hun har forgæves bedt sagsbehandleren om at tage initiativ til et overdragelsesmøde med Social og Handicap – Myndighed, men fortæller, at 4 måneder før datterens 18. års fødselsdag, er mødet endnu ikke på plads.
- En mor fortæller at datteren, der fylder 18 år i 1. kvartal af 2024, har omfattende funktionsnedsættelser som følge af en medfødt genetisk variant. Datterens vanskeligheder velbeskrevet, og familien har allerede i 2015 foreslået kommunen, at der tages initiativ til en VISO-udredning (VISO er den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation, hvor kommuner og borgere kan henvende sig for at få specialiseret viden og rådgivning på det sociale område og på specialundervisningsområdet). Ifølge borgeren har VISO tre gange lukket sagen, fordi kommunen ikke er vendt tilbage. Moderen fortæller, at samarbejdet med kommunen i årevis har været præget af mange sagsbehandlere – inden for det seneste halve år har familien alene oplevet 5 forskellige sagsbehandlere. Familien beskriver kommunen som 'lukket' og svær at komme i kontakt med, ligesom familien har en oplevelse af, at intet tilsyneladende sker, medmindre de selv tager initiativet. Borgeren fortæller, at hun siden datteren fyldte 16 år flere gange, har efterspurgt et tværfagligt møde, der kan afklare spørgsmål om bl.a. bosted, forsørgelsesgrundlag, STU, værgemål og aflastning. Da forældrene kontakter mig, er datteren for længst fyldt 17 år. Familien er voldsomt frustreret over den manglende fremdrift i sagen. Den børnefaglige undersøgelse, der først blev iværksat efter en underretning fra Rigshospitalet skulle være afsluttet i marts 2023, men bliver først færdig tre måneder senere. Trods flere forsøg fra sagsbehandlerens side på at sende de korrekte sagsoplysninger til VISO, er anmodningen om udredning endnu ikke lykkedes. Moderen er bevilget tabt arbejdsfortjeneste, men hun ved endnu ikke om kommunen vil forlænge bevillingen, der udløber til august 2023. Hendes arbejdsgiver *'presser på'* for at få en snarlig afklaring. Der indkaldes i efteråret til et overdragelsesmøde, hvor borgerrådgiveren også deltager, og i januar er VISO udredningen afsluttet – blot 2 måneder før datteren fylder 18 år. Herefter påbegynder Social og Handicap en VUM-udredning (VoksenUdredningsMetoden), der skal afklare datterens behov for støtte og hjælp.

Kommentar

Der er flere temaer i de nævnte eksempler, der bør give anledning til refleksion fx, at familierne oplever det nærmest umuligt at komme i kontakt med deres sagsbehandler, den manglende helhed og sammenhæng i samarbejdet på tværs af børne- og voksenområdet, familiernes oplevelse af ikke at blive hørt og mødt i deres behov for støtte og hjælp, en oplevelse af, at sagsbehandlingen tilsyneladende kun sker når familierne selv rykker for handling samt beskrivelsen af, at kontakten til kommunen mest af alt har karakter af 'en kamp'.

Derudover indgår kritik af manglende opfølgning, manglende inddragelse i egen sag, mange sagsbehandler-skifte, overskridelse af sagsbehandlingstid på afgørelser og genvurderinger og manglende svar på henvendelser.

Flere familier beskriver desuden det alvorlige og tankevækkende fænomen 'System-stress'. Begrebet henviser til, at forældrene oplever, at det er mødet med det offentlige system, der stresser og udmatter, mere end det reelt er barnets handicap/udfordringer. Karakteristisk for den gruppe borgere er, at de ikke får den nødvendige støtte, eller at de skal bruge unødigt mange ressourcer og tid på at få den rette støtte. Dertil kommer problemer som lang sagsbehandlingstid, lange klageprocesser, at det er svært at komme i kontakt med kommunen, at sagsbehandlerne ofte er syge eller der er stor udskiftning blandt sagsbehandlerne, og at lovgivningen er kompliceret og uigennemskuelig. Alt det slider på familierne og er en stor belastning i en ofte allerede presset hverdag.

Samtlige kritikpunkter får konsekvenser for den tid, det tager kommunen at behandle en sag, og for stort set alle borgere, der ansøger om en ydelse, vil sagsbehandlingstiden være et afgørende parameter. Borgere søger om hjælp, fordi der er et behov på ansøgningstidspunktet og enhver forsinkelse af afgørelsestidspunktet er selvsagt en forsinkelse og udskydelse af det tidspunkt, hvor familien de facto kan modtage hjælpen.

Et centralt problem, der ikke nødvendigvis alene kan håndteres i kommunen, men som alligevel bør iagttages, er eksemplet med hjemmetræning. To-instans princippet i forvaltningen indebærer, at en borger, der står med en ulovlig afgørelse, kommer til at vente endnu længere på sin afgørelse, alt imens der sker en forværring af tilstanden og behovet for hjælp dermed kan ændre sig. Når Ankestyrelsen hjemviser sager på grund af mangelfuld behandling, bevirker det, at borgerens behov må vente, mens sagen cykler frem og tilbage mellem myndighederne.

Jeg ved imidlertid også fra møder med ledelsen i Familie og Sundhed, at der er stor opmærksomhed på disse udfordringer og et ønske om at bruge erfaringer fra bl.a. klagerne til at styrke dialogen i samarbejdet med familierne og den faglige kvalitet på området. Flere initiativer er allerede igangsat med handlingsplanen for Danmarkskortet 2022. Initiativer, som vi forventeligt vil se resultaterne af inden for de næste par år.

At overgangen til voksenlivet kan være problematisk fordi den indebærer en lang række betydelige ændringer – især for unge med et handicap og deres familier, er velkendt. Reglerne om overgangen fra ung til voksen er imidlertid ganske utvetydige på området.

Når det drejer sig om målgruppen unge med en betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller indgribende kronisk eller langvarig lidelse **skal** kommunen påbegynde forberedelsen, så hurtigt som muligt efter den unges 16-års fødselsdag. Forberedelserne skal være tværgående og helhedsorienteret således, at det i god tid lykkes at skabe et godt grundlag for den unges overgang til voksenlivet og forebygge, at den unge står uden støtte og hjælp ved det fyldte 18. år.

Udover de grundlæggende forvaltningsretlige regler udgøres sagsbehandlingen på specialområdet eller børnehandicap også af et komplekst regelsæt, og ikke mindst af en omfattende lovgivning, der hyppigt ændres. Det stiller store krav til sagsbehandlerens overblik over lovgivningen på området for at kunne reducere fejl i sagsbehandlingen.

Anbefalinger

Processer:

- At ledelsen i Familie og Sundhed sammen med Social og Handicap gennemgår procedurerne for overdragelse af sager til voksenområdet med henblik på at sikre, at processen og samarbejdet omkring den unges overgang til voksenlivet sker på en måde, så det er muligt at forebygge, at den unges situation er uafklaret ved, det fyldte 18. år.
- At procedurerne fx har karakter af '**en borgerrejse**' (på et kontinuum fra det 16. – 18. år). Dvs., hvor hvert mål fremstår tydeligt med angivelse af de arbejdsopgaver, der for sagsbehandleren er forbundet med den enkelte milepæl
- At der udarbejdes arbejdsgange for **hvornår** og **hvordan** VISO mere systematisk kan inddrages fx ved undervisning, rådgivning og sparring i enkeltsager med henblik på at styrke den socialfaglige del

Undervisning/efteruddannelse:

- At der lægges en langsigtet plan for efter/videreuddannelse for sagsbehandlere, der arbejder med det specialiserede socialområde (fx tilbyder Professionshøjskolen Absalon både korte og længerevarende moduler)
- At sagsbehandlerne kontinuerligt (fx årligt) modtager undervisning i grundlæggende forvaltningsretlige regler (med særlig opmærksomhed på vejledningspligten, partshøring, begrundelse og klagevejledning)

Inspiration:

- At opmærksomheden skærpes på, hvordan sagsbehandlerne kan understøtte, at familien oplever sig tilstrækkeligt inddraget i processen - fx med inspiration fra bogen *'Livet med bevægelseshandicap. Børns og unges perspektiver'* (Warming, Falster & Vagtholm) og/eller foredrag om emnet fx v. ph.d., post.doc Emil S. Falster, der har skrevet afhandlingen *'Hvis de vil høre os skribe'*.

Social og Handicap

21 borgere har kontaktet mig med ønsket om hjælp i forbindelse med deres eget handicap eller som pårørende til en voksen med behov for handicapkompenserende ydelser efter serviceloven. Klagerne indeholder kritik af forhold som: klage over sagsbehandler, manglende kvittering, manglende opfølgning, forkert vejledning, manglende hjælp, manglende helhed og koordinering i sagsbehandlingen, manglende fremdrift, manglende svar fra sagsbehandleren og manglende orientering om sagens status.

Klagerne refererer til et stort lovgrundlag bl.a. socialpædagogisk støtte efter §85, ledsageordning efter §97, merudgifter til voksne §100 og diverse boformer (§§107, 108 og §110). Dertil kommer reglerne om STU (Særlig Tilrettelagt Uddannelse) for unge med særlige behov, værgemålsloven m.v.

Eksempler

- En borger klager over, at han ikke har fået svar på en ansøgning om merudgifter efter §100. Kommunens sagsbehandlingsfrist er 60 dage. Borgeren søgte for et år siden, men fik mundtligt at vide, at han formentlig ikke var omfattet af bestemmelsen. Der kom imidlertid aldrig en skriftlig afgørelse og borgeren kunne derfor hverken klage eller se, hvilke hensyn kommunen havde lagt til grund for afslaget. Den udredning, der senere udarbejdes, og som skal danne grundlag for en ny vurdering af om borgeren er i målgruppen for §100 beror bl.a. på en udtalelse fra den socialpædagogiske støtte efter §85. Borgeren er uenig i flere formuleringer, som støtten skriver i sin status. Borgeren benytter derfor sin partshøring til at klage over dette og bliver på et møde med sagsbehandler og borgerrådgiver vejledt i reglerne for at få berigtiget oplysninger. Social og Handicap beklager senere det lange sagsforløb.
- En borger kontakter mig, fordi hun undrer sig over, at kommunen endnu ikke har truffet afgørelse om hjælp til enkeltydelse (hjælp til tandlægebehandling). Borgeren, der lider af svær epilepsi, har på grund af bivirkninger fra den nødvendige medicin fået svære tandskader, og deraf følgende tandsmerter. Lidelsen har desværre også bevirket, at borgeren har fået kognitive vanskeligheder og hun har derfor også store problemer med hukommelsen. Borgeren har på grund af sin nedsatte funktionsevne fået bevilget en socialpædagogisk støtte efter §85, der skal bistå med at planlægge struktur i hverdagen – herunder hjælp til at håndtere post, økonomi og egenomsorg. Borgeren fortæller, at hun er fritaget for digital post og forklarer, at hun *'... hader alt, der har med digitalisering at gøre...'*, fordi det gør hende bange. Af samme årsag fik hun hjælp af støttepersonen til at udfylde og aflevere ansøgningseskemaet i Borgerservice. Borgeren afleverer skemaet i december 2022 og da hun kontakter borgerrådgiveren 9 måneder senere, har hun stadig ikke fået svar på ansøgningen om hjælp til tandbehandling. En relativ hurtig eftersøgning viser, at ansøgningen aldrig er modtaget og registreret i Ydelsesafdelingen. Det overslag, som borgerens tandlæge havde udfærdiget i efteråret 2022 er i mellemtiden blevet forældet og borgeren må derfor starte forfra med både tandlægeoverslag og ansøgning. Borgeren har siden fået hjælp af sundhedsfaglig koordinator til at udfærdige en ny ansøgning.
- En borger, der er værge for sin søn, kontakter mig, idet hun flere gange har forsøgt at komme til at tale med sønnens sagsbehandler, der imidlertid ikke svarer på henvendelserne. Sagen har ifølge borgeren længe ligget stille, og der er behov for at tage stilling til nogle helt konkrete spørgsmål i relation til sønnens betydelige psykiske og fysiske funktionsnedsættelser. Borgeren undrer sig over, at der ikke sker regelmæssig opfølgning i forhold til praktisk hjælp, merudgifter, fysioterapi m.v. Borgerrådgiveren undersøger sagen og det viser sig, at sagsbehandleren har været fraværende i en længere periode. Borgeren kontaktes efterfølgende af en kollega i Social og Handicap og får svar på sine spørgsmål.

Kommentar

Ovenstående eksempler rejser flere centrale spørgsmål i forhold til fx: De formelle krav til sagsbehandlingen, indhentning af sagkyndige erklæringer, principielle juridiske spørgsmål, arbejdspladskultur, personalemæssige ressourcer og uhensigtsmæssige sagsgange. Spørgsmål, det imidlertid ikke er muligt at besvare fyldestgørende i beretningen.

Men jeg opfordrer stadig til, at de enkelte opgaveområder med afsæt i klagerne bruger tid på at overveje, hvordan klagerne kan gøre os klogere på de fejl og u hensigtsmæssigheder, der forekommer.

Fraværet af retssikkerhed, er ikke blot problematisk set fra et juridisk perspektiv, men får også en række følgevirkninger, der kan forstærke udsatte borgeres udsathed, og som ikke nødvendigvis lader sig genoprette af, at Ankestyrelsen senere giver borgeren medhold eller hjemviser sagen.

Som i eksemplet med ansøgningen om hjælp til tandbehandling, er skaden allerede sket. Det samme gør sig gældende i forhold til borgeren, der ikke får behandlet sin ansøgning om merudgifter. Tiden er gået, og selvom en klage senere skulle resultere i medhold og at afgørelsen derfor gælder fra ansøgningstidspunktet, kan der i mellemtiden være sket en forværring af tilstanden og behovet for hjælp kan have ændret sig til at være endnu mere omfattende.

Sagsbehandlingsfrister

Det følger af princippet om god forvaltningsskik at '... sager skal behandles inden for rimelig tid og må ikke trække unødigt ud', hvilket også præciseres i retssikkerhedsloven

Retssikkerhedsloven

§ 3. Kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Borgeren, der har søgt om hjælp til merudgifter, klager med rette over, at kommunens egne frister for sagsbehandling ikke overholdes. Der er fastsat en sagsbehandlingstid på 60 arbejdsdage for behandling af ansøgninger om merudgifter. Borgeren får imidlertid først besked, da borgerrådgiveren kontakter Social og Handicap for en status. På dette tidspunkt er der gået et år fra ansøgningstidspunktet. Borgeren modtager efterfølgende en skriftlig undskyldning fra Social og Handicap, og sagen vurderes på ny.

Lange sagsbehandlingstider kan have store konsekvenser for borgeren – økonomisk som personligt. Det siger sig selv, at kommunen bør overholde egne frister, og hvis det ikke kan lade sig gøre at imødekomme borgeren inden for den fastsatte tid, er det både i tråd med god forvaltnings skik, men i høj grad også en følge af retssikkerhedslovens §3, at borgeren orienteres om forsinkelsen, og får at vide, hvornår kommunen forventer at træffe en afgørelse.

Socialpædagogisk støtte

6 borgere, der er bevilget socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85 har kontaktet mig med henblik på hjælp – ikke nødvendigvis på grund af deres støtte, men fordi de havde brug for hjælp til andre spørgsmål. Det er imidlertid et fællestræk for de 4 borgere, at de er i tvivl om, hvilken hjælp de kan forvente af deres støtte.

I principafgørelsen 10-19 fastslår Ankestyrelsen:

Formålet med at yde støtte efter serviceloven til voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer er at fremme den enkeltes mulighed for at udvikle sig og for at klare sig selv, eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

Støtten skal ydes med det formål at styrke den enkeltes egne muligheder og eget ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer, i det omfang det er muligt for den enkelte. Desuden er formålet at medvirke til at sikre, at den enkelte kan fastholde sit aktuelle funktionsniveau, og at yde kompensation, omsorg og pleje.

I servicelovens § 85 præciseres det, at betingelsen for at få hjælp i form af socialpædagogisk støtte er, at borgeren har betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer. Behovet for hjælp og støtte skal med andre ord være velbegrundet. Netop i dét lys, kan det undre, at ingen medarbejdere hverken afklarer, hvad der er sket med den pågældende ansøgning om hjælp til tandbehandling, eller hjælper borgeren med at udfylde en ny ansøgning.

Det er velkendt, at udsatte og andre resourcesvage borgere, kan have vanskeligt ved at varetage deres interesser og retssikkerhed i sagsbehandlingsprocessen. Derfor har vi alle et særligt ansvar for at sikre, at også denne gruppe borgere ikke marginaliseres yderligere, fordi de ikke får den hjælp og vejledning de har behov for. Og som de har ret til.

Pårørende

Henvendelser fra pårørende er en særlig kategori, jeg er meget opmærksom på – ikke mindst fordi denne gruppe ofte kan bidrage med ny værdifuld viden om borgeren. 11 af de 21 klager indenfor voksenhandicap (svarende til knapt 53%) er således fra pårørende.

De fleste mennesker har én eller flere pårørende, og uanset om denne relation er båret af familiære-, slægts- eller venskabelige bånd, er det et fællestræk, at der kan være store følelser og dilemmaer på spil, når professionelle og familiære interesser skal mødes i et samarbejde.

Pårørende spiller en betydningsfuld rolle i mange menneskers liv. På godt og ondt er de med til at forme vores liv og så har de en central betydning for vores livshistorie, vores identitet og selvforståelse. Pårørende udgør ikke en homogen gruppe – heller ikke i klagestatistikken. De er vidt forskellige ikke alene i køn, alder og baggrund, men også i deres ønsker til samarbejdet med de professionelle, der varetager omsorgen for deres nærmeste. Nogle pårørende kontakter mig udelukkende for råd og vejledning i forhold til en afgrænset problemstilling, andre pårørende har fået partsstatus eller værgemål for deres voksne børn og står nu med den livsnødvendige kontakt til kommunen, og andre igen kontakter mig tilbagevendende med frustrationer og klager over et fastlåst samarbejde med kommunens medarbejdere på plejehjem, i botilbud eller fordi de mener kommunen ikke gør tilstrækkeligt for at hjælpe deres nærmeste.

De klager, jeg har modtaget i årets løb fra pårørende, spænder derfor også vidt - fra forældre, der klager over manglende hjælp og støtte til deres voksne børn med fysiske og psykiske lidelser, til pårørende, der klager over manglende omsorg og pleje til en forælder på plejehjem.

En del af disse klager kan heldigvis klares gennem dialogmøder, hvor gensidige forventninger til hjælp og støtte afstemmes, og hvor det bliver muligt at tale om det, der kan være vanskeligt eller utilfredsstillende.

Få klager forbliver uforløste og fastlåste. Men når det sker, er det til stor frustration for både professionelle og pårørende. Selvom disse klager i antal, kan forekomme ubetydelige, kan de alligevel fylde meget for de implicerede, og det er derfor vigtigt, at medarbejdere så vidt muligt kommer borgere med klager i møde og behandler klagen på den mest korrekte måde.

Anbefalinger

Processer:

- At ledelsen i Social og Handicap gennemgår procedurerne for iværksættelse af socialpædagogisk støtte med særligt fokus på, hvordan borgeren kan inddrages i sin egen sag (især ved kognitive udfordringer)
- At opgavebeskrivelser, der nøje beskriver, hvilken støtte, der kan gives efter §85 gennemgås og opdateres således, at både støtteperson og borger kender præmissen for at indgå i aftalen
- At overveje om det ved en sagsbehandlers længerevarende fravær kan sikres, at borgeren orienteres og oplyses om hvem, der i stedet kan rettes henvendelse til

Undervisning/efteruddannelse

- At sagsbehandlerne kontinuerligt (fx årligt) modtager undervisning i grundlæggende forvaltningsretlige regler (med særlig opmærksomhed på vejledningspligten, partshøring, begrundelse og klagevejledning)
- At sagsbehandlerne modtager undervisning i forskellen på at yde vejledning og træffe afgørelse
- At sagsbehandlere tilbydes undervisning i et godt og konstruktivt pårørendesamarbejde

Inspiration:

- Københavns Kommunes borgerrådgivning har udarbejdet en række pjecer i serien 'Klar Ret' – herunder om forskellen på at yde vejledning og træffe afgørelse (16)
- Det kan overvejes om der er behov for en pårørendepolitik og/eller en pårørendekonsulent. Funktionen kan bl.a. understøtte inddragelsen af pårørendes erfaringer, viden og ressourcer, når det har betydning for borgeren

Hjemløshed

Jeg har modtaget tre henvendelser, der omhandler borgere med hjemløshedsproblematik. En henvendelse via et værested i nabokommune på en borger med seneste opholdsadresse i Gentofte Kommune samt to henvendelser fra borgere, der begge opholder sig i Gentofte Kommune og som igennem længere tid har forsøgt at klare sig igennem som 'sofapendlere' eller ved at sove i en bil. Fælles for alle tre borgere er, at de er over 60 år og udover hjemløshed har mindst én af følgende udfordringer:

- Afhængighedsproblemer
- Psykiske lidelser
- Funktionsnedsettelse som følge af dårligt helbred

I bestræbelserne på at hjælpe har det også for borgerrådgiveren vist sig vanskeligt at bistå med den nødvendige vejledning, hvilket uden tvivl kan tilskrives en kombination af mit eget utilstrækkelige overblik over organiseringen af indsatsen for hjemløse i Gentofte Kommune samt min egen manglende viden om de særlige og komplekse forhold, der kan gøre sig gældende for målgruppen af hjemløse 50+ år.

Det er imidlertid en vigtig pointe, at et manglende overblik over handlemuligheder for mennesker i hjemløshed netop er et af de mest centrale klagepunkter i henvendelserne, og som derfor naturligt rejser spørgsmålet om hvem, der gør hvad, når en borger i hjemløshed henvender sig om hjælp.

Formålsbestemmelsen for servicelovens bestemmelser på voksenområdet er beskrevet i § 81.

Formålet med at yde støtte til voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer er at sikre, at den enkelte får en sammenhængende og helhedsorienteret indsats, der modsvarer den enkeltes behov. Støtten skal ydes med det formål at styrke den enkeltes egne muligheder og eget ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer, i det omfang det er muligt for den enkelte. Desuden er formålet at medvirke til at sikre, at den enkelte kan fastholde sit aktuelle funktionsniveau, og at yde kompensation, omsorg og pleje.

Formålsbestemmelsen fastsætter formålet med den kommunale indsats for bl.a. borgere med særlige sociale problemer. Samtidig udmønter bestemmelsen nogle grundlæggende socialpolitiske principper, hvor den sociale indsats bygger på et formål om, at indsatserne til voksne skal:

- 1) forebygge, at den enkeltes problemer forværres
- 2) understøtte den enkeltes muligheder for at fastholde egne ressourcer eller fremme øget selvstændighed samt forbedre den enkeltes sociale og personlige funktion
- 3) forbedre mulighederne for den enkeltes livsudfoldelse gennem kontakt, tilbud om samvær, aktivitet, behandling, omsorg og pleje
- 4) fremme inklusion i samfundet, herunder medvirke til at øge den enkeltes mulighed for deltagelse i uddannelse, beskæftigelse og sociale relationer
- 5) sikre en helhedsorienteret støtte med tilbud afpasset efter den enkeltes særlige behov i egen bolig, herunder i botilbud efter lov om almene boliger m.v. eller i botilbud efter denne lov.

Loven understreger forebyggelselementet og den samlede helhedsorienterede indsats, som kan bidrage til at forbedre den enkeltes sociale funktion, udviklingsmuligheder og livsudfoldelse samt støtte den enkeltes muligheder for en selvstændig tilværelse.

Disse grundlæggende betingelser for indsatsen til udsatte borgere finder anvendelse i forhold til alle voksne personer, der har behov for ydelser efter serviceloven, herunder også borgere med en hjemløshedsproblematik.

Gentofte Kommune har udarbejdet en kvalitetsstandard for kommunens serviceniveau for midlertidigt ophold på et herberg. Det fremgår, at målgruppen for midlertidigt ophold er borgere:

- Med særlige sociale problemer, som ikke kan opholde sig i egen bolig eller er hjemløse
- Med behov for botilbud og for tilbud om støtte, omsorg og efterfølgende hjælp til at komme videre

Formålet med indsatsen er at tilbyde borgere, der ikke kan opholde sig i eget hjem, eller som er hjemløse, aktiverende støtte, omsorg og hjælp til at blive selvhjulpne og leve et hverdagsliv på egne betingelser.

Midlertidigt ophold efter servicelovens §110 (forsorgshjem og herberger) er organiseret under Social & Sundhed - Social & Handicap Myndighed.

Hvis en person tilhører målgruppen, er kommunen forpligtet til at tilbyde ophold på en § 110- boform, jf. servicelovens § 110, stk. 1. Borgere i hjemløshed, der er i målgruppen for et § 110-tilbud, og som har retligt ophold i landet, har et retskrav på at få et § 110-tilbud. Det betyder, at borgere fx ikke blot kan afvises med en begrundelse om pladsmangel. Boformerne skal i tilfælde af pladsmangel så vidt muligt henvise til en anden boform.

I det konkrete eksempel henvender borgeren sig til mig, fordi hun igennem længere tid bliver sendt frem og tilbage mellem kommunale sagsbehandlere og forsorgshjem uden at få tilstrækkelig hjælp til at løse sit presserende boligproblem og øvrige sociale problemstillinger.

Eksempel

En borger henvender sig om hjælp, idet hun opholder sig på lånt tid hos en veninde. Borgeren har god kontakt til sagsbehandler i Ydelsesteamet, der på grund af den aktuelle situation vil boligindstille borgeren til en fast bolig. Imidlertid har borgeren forskellige helbredsmæssige vanskeligheder, der stiller krav til, at bad og toilet findes i boligen (og ikke i kælderen), hvilket indsnævrer antallet af ledige, relevante lejemål. Borgeren er indstillet til en operation på hospitalet, der ganske vist ikke medfører længere indlæggelse, men dog alligevel vil medføre en del smerter og immobilitet efterfølgende.

Borgeren fortæller, at hun flere gange har kontaktet sagsbehandlere i Social & Handicap med henblik på hjælp til bolig men, at hun blot får at vide at hun selv skal kontakte forsorgshjem. Ifølge borgeren selv, er kontakten til medarbejderne præget af frustration over det, der opleves som manglende hjælp og samtalen ender derfor ofte med, at borgeren i vrede afbryder. Borgeren har selv opsøgt forsorgshjemmet 'Overførstergården' i Gentofte. Personalet dér har imidlertid vurderet, at den pågældende borger har behov for mere intensiv støtte og behandling end de kan tilbyde og vurderer, at borgeren ikke er i målgruppen for deres tilbud. Borgeren fortæller, at hun derudover har kontaktet 5 andre forsorgshjem i Nordsjælland – alle med negativt svar.

Borgeren fortæller, at det er fuldstændigt uoverskueligt for hende at udvide søgningen af forsorgshjem til andre kommuner fx i Jylland, som en sagsbehandler angiveligt har foreslået. Hun forklarer, at hun dels er bange for at miste sin tilknytning til Gentofte Kommune, dels er nødsaget til at blive i nærområdet på grund af endnu en forestående operation i begyndelsen af det nye år.

Borgerrådgiveren kontakter herefter 'Overførstergården', der bekræfter, at den pågældende borger ikke vurderes at være i målgruppen for et midlertidigt ophold. Personalet oplyser, at borgeren er blevet vejledt om at kontakte andre forsorgshjem i Nordsjælland, der bedre kan imødekomme de særlige udfordringer, som borgeren har. Da medarbejderne i Social & Handicap – Myndighed samtidig fastholder, at vejledningspligten (i forhold til at søge forsorgshjem uden for kommunen og evt. regionen) er overholdt og at borgeren telefonisk er blevet informeret herom, synes sagen fastlåst.

Borgerrådgiveren tager herefter initiativ til et møde mellem sagsbehandleren i Social & Handicap – Myndighed samt sagsbehandleren fra Ydelsesteamet med det formål at afklare, hvem der kan hjælpe borgeren i den aktuelle situation. Heller ikke ved denne lejlighed lykkes det at afklare hvem, der kan tale med borgeren om, hvilke handlemuligheder, der kan være og evt. afdække de barrierer, der bevirker at hun ikke kan overkomme at søge uden for Gentofte kommune. Borgeren skaffer sig i mellemtiden atter midlertidigt husly hos en veninde.

Kommentar

Gruppen af hjemløse borgere er ikke homogen – hverken i forhold til alder, køn, socioøkonomisk baggrund, sociale og helbredsmæssige udfordringer mv. Det er derfor også velkendt, at hjemløse kan være en udfordring for det kommunale sagsbehandlingssystem. På den ene side er der tale om en relativt lille gruppe, både set i forhold til det samlede antal borgere, som socialforvaltningen tager hånd om og det samlede antal klager. På den anden side er hjemløses problemstillinger og behov ofte komplekse og kan gå på tværs af beskæftigelse, fysisk og psykisk sundhed, misbrug, bolig, forsørgelse og måske endda kriminalitet. Det kan give store udfordringer med at tilrettelægge sagsbehandlingen og yde den rette hjælp til at forebygge hjemløshed eller til at komme ud af hjemløshed. Der er derfor også en række faldgruber i sagsforløbet, der kan føre til brud på hjemløses retssikkerhed.

Som borgerrådgiver anerkender jeg til fulde, at det kan være svært at imødegå den mistillid, som nogle hjemløse kan have til, at systemet overhovedet kan hjælpe. Når borgere henvender sig om hjælp på grund af hjemløshed vil det imidlertid oftest være, fordi borgeren opfatter et herberg/forsorgshjem som den 'absolut sidste udvej'. Situationen er derfor desperat. Hvis borgeren tilmed udviser modstand i mødet med kommunens medarbejdere, kræver det derfor ikke blot mange ressourcer og ofte lang tid at etablere en tillidsfuld relation, men også at sagsbehandlerne har overblik og kendskab til kompleksiteten i hjemløshed.

Det konkrete eksempel kan indikere en række problemstillinger, der bl.a. refererer til sagsbehandlingen i forhold til hjemløseproblematik, men som også helt praktisk rejser spørgsmålet om hvem, der skal tale med borgeren, når der er uklarhed mellem myndighedssagsbehandlere og personalet på forsorgshjem om opgavens omfang.

I det konkrete eksempel kan borgerens henvendelse i Social og Handicap – Myndighed tolkes som et spørgsmål om råd -og vejledning i forhold til retningslinjerne for §110 – boformer (forsorgshjem og herberger). Men når kompleksiteten reduceres til et afgrænset spørgsmål, er der risiko for at overse kommunens pligt til også at anlægge en **helhedsvurdering** af borgerens situation (retssikkerhedslovens §5) og dermed til at tilrettelægge den sociale indsats ud fra en samlet vurdering af borgerens situation.

Klagen til borgerrådgiveren afspejler derudover, at borgeren hverken har følt sig **inddraget** i egen sagsbehandling eller **hørt** i forhold til sit aktuelle problem (retssikkerhedslovens §4).

Endelig er kommunen forpligtet til at være opmærksom på, at den ydede hjælp skal tilrettelægges ud fra en **samlet vurdering** af borgerens situation og behov for hjælp på længere sigt (retssikkerhedslovens §6). I de tilfælde, hvor det er oplagt, at der kan være behov for en længerevarende social indsats, er kommunen således tidligt i forløbet forpligtet til at foretage en kvalificeret vurdering af den sociale indsats.

Anbefalinger

Processer

- Social & Handicap Myndighed og boformer efter §110, der hyppigt har samarbejde kan med fordel udarbejde fælles arbejdsgange for, hvordan borgere i hjemløshed hjælpes. Med andre ord - 'Hvem gør hvad', når borgere med hjemløshed henvender sig om hjælp – fx kan det helt konkret afklares, hvem der hjælper borgeren med transporten, når der henvises til en anden boform.
- Der bør ske opfølgning i samarbejdsaftalen mellem Social & Handicap Myndighed og 'Overførstergården' således, at det tydeligt fremgår, hvem der har ansvaret for at hjælpe borgeren, når denne kommer i klemme fx, hvis boformen vurderer, at borgeren ikke er i målgruppen for et tilbud.

- At det indgår som en fast del af samarbejdsaftalen, at borgeren rådgives til og understøttes i at rette henvendelse til sin myndighedssagsbehandler, hvis boformen vurderer, at borgeren har behov for en anden type tilbud end et ophold på en §110-boform.
- At der i særligt komplekse sager med hjemløseproblematik kan udpeges en myndighedssagsbehandler med et koordinerende ansvar for at tilrettelægge indsatserne ud fra en samlet vurdering af borgerens situation.

Undervisning/efteruddannelse

- Løbende kompetenceudvikling for myndighedssagsbehandlere, der arbejder med borgere i hjemløshed. Social- og Boligstyrelsens kursuskatalog for 2023 -2025 tilbyder en række videns- og metodekurser til fagpersoner og ledere, der arbejder med borgere i hjemløshed fx kurser i forebyggelse af hjemløshed, traumer og hjemløshed, Housing First-tilgangen på §110-boformer etc.

Møder i forvaltningen

For 34 borgere (svarende til 36% af alle klager) har deres klage givet anledning til ét eller flere møder med forvaltningen og borgerrådgiveren. Af denne gruppe har 7 borgere (svarende til 21 %) efter mødet og udover deres oprindelige klagepunkter, desuden klaget over den måde mødet blev afholdt på.

For alle 7 borgere gælder det, at flere afdelinger og/eller forvaltninger har været inviteret til møderne. 4 borgere klager over et møde indkaldt af Familie og Sundhed, 2 borgere klager over møder med henholdsvis konkret skole og skolevisitationen og 1 borger har klaget over et møde med Social og Handicap – Myndighed.

Intentionen fra mødeindkalders side har uden tvivl været at skabe overblik og klarhed over sagen. Alligevel har borgerne fundet omstændighederne omkring mødet så kritisable, at de efterfølgende har klaget til borgerrådgiveren.

Der klages over følgende punkter:

- at mødet starter for sent
- dagsorden mangler helt, eller er kommet sent (måske samme dag)
- formålet med mødet er uklart
- styring af mødet er utydelig
- formålet med øvrige mødedeltageres deltagelse er uklart
- uklarhed om referat (hvem skriver det, og hvad skal der stå i det)
- en eller flere mødedeltagere fremstår uforberedte
- der mangler opfølgning på aftalerne fra mødet

Eksempel

En borger fortæller, at hun og ægtefællen i flere måneder har efterspurgt et møde, hvor overdragelsen af deres søns sag til voksenområdet skal afklares. Familien har mange uafklarede spørgsmål til bl.a. værgemål, bo-tilbud og STU i forbindelse med sønnens 18. år. Parret modtager en indkaldelse (ikke en dagsorden) i god tid før mødet, men samme dag mødet afholdes, finder de ud af, at borgerrådgiveren (som de har ønsket skal deltage) ved en fejl ikke er indkaldt til mødet. Parret kontakter derfor selv borgerrådgiveren, for at bede hende om at deltage.

Borgeren fortæller: *Vi ventede i Borgerservice på at blive hentet til mødet kl. 16.00, men intet skete og vi havde ingen kontaktoplysninger til andre mødedeltagere.... Først kl. 16.15 kommer borgerrådgiveren for at hente os. Sagsbehandleren, der har indkaldt til mødet, havde meldt fra samme dag og de øvrige deltagere på mødet fra Social og Handicap, Beskæftigelse og STU havde den opfattelse, at der var tale om et internt møde uden os! Kun fordi borgerrådgiveren ringede til os, blev misforståelsen afklaret, og vi kom til at deltage i det møde, vi var indkaldt til'.*

Borgeren fortæller, at alle medarbejdere fremstår venlige og imødekomende, men tydeligvis uden at være forberedt på, hvad mødet skal handle om. Parret beskriver, at de er, 'rystede' over, hvor usagligt og uprofessionelt mødet afvikles. Parret fortæller efterfølgende, at det er slemt nok at de må gå fra mødet uden svar og afklaring på de mest presserende spørgsmål. Det værste er, at deres tillid til, at kommunens medarbejdere har styr på sagen og ved, hvilke skridt der skal tages, atter er blevet svækket efter oplevelsen.

Gode, effektive møder er vigtige for både borgeren og for kommunen. Det modsatte er tidsspilde og i værste fald kan dårlige møder helt ødelægge tilliden til myndigheden.

Ib Ravn, Ph.d og lektor har beskæftiget sig med mødekultur og facilitering af møder igennem en årrække. Han mener, at vi generelt holder for mange dårlige møder:

'Danske møder, specielt offentlige og kommunale, er generelt løse, tidskrævende og knap så resultatfokuserede, og man ved ikke rigtigt, hvad man skal gøre ved det. For man tror, at hvis det skal være anderledes, skal man være autoritær og lukke munden på folk, og det er der ikke rigtig nogen, der vil'.

Ph.d. og lektor på Aarhus Universitet Ib Ravn.

Med en vis forsigtighed kan man derfor argumentere for, at klagerne kunne tale ind i et behov for en mere generel drøftelse af mødekultur – også i Gentofte Kommune. Uanset, er det min personlige opfattelse, at de fleste medarbejdere (incl. mig selv) vil profitere af en opkvalificering i forhold til god mødeledelse.

Anbefaling

Med endnu et citat af Ib Ravn: 'Det er *skræmmende* let at gøre noget ved dårlige møder' er min anbefaling:

- at der udarbejdes checklister for god mødeledelse for alle medarbejdere med tydelig angivelse af de arbejdsopgaver, der er forbundet med de enkelte skridt i processen
- at der internt udbydes forløb med undervisning i god mødeledelse fx via HR

Fokusområder for 2024

Alle klager er i princippet udtryk for en eller anden form for kritik. Nogle gange bunder kritikken i egentlige fejl, andre gange er der tale om misforståelser eller 'blot' et modsætningsforhold mellem borger og myndighed. Uanset årsagen, er det imidlertid et fælles ansvar at vi forholder os til kritikken på en måde, der ikke medfører retstab for borgeren.

Forkert, eller manglende vejledning, manglende svar på henvendelser, manglende fremdrift i sagsbehandlingen og lange sagsbehandlingstider fylder i henvendelserne og skaber frustrationer og mistillid hos borgerne. Og frustrerede borgere bruger ikke blot mange kræfter på at råbe systemet op, deres frustrationer ender ofte (og med rette) i klager.

Forvaltningsretlige kompetencer

- Min opfordring er, at især afdelinger med myndighedsopgaver har vedvarende fokus på at tilrettelægge sagsbehandlingen, så det bliver muligt at overholde de forvaltningsretlige regler og principper for god forvaltningsskik.

Derudover har jeg i beretningen belyst en række temaer, der i et læringsperspektiv også bør give anledning til refleksion:

Digitalisering

- Min anbefaling er, at der fortsat arbejdes konkret med initiativer, der kan skabe større tryghed og sikkerhed for borgere med svage digitale ressourcer.
- At Borgerservice i klare retningslinjer og procedurer angiver, hvilken hjælp, der kan tilbydes, når borgere er forhindret i at møde frem på grund af fysiske eller psykiske handicap

Handicapområdet

- At ledelsen i Familie og Sundhed sammen med Social og Handicap gennemgår procedureerne for overdragelse af sager med henblik på at sikre, at processen og samarbejdet omkring den unges overgang til voksenlivet sker på en måde, så det er muligt at forebygge, at den unges situation er uafklaret ved, det fyldte 18. år.
- At procedureerne fx har karakter af '**en borgerrejse**' (på et kontinuum fra det 16. – 18. år). Dvs., hvor hvert mål fremstår tydelig med angivelse af de arbejdsopgaver, der for sagsbehandleren er forbundet med den enkelte milepæl.
- At der udarbejdes arbejdsgange for **hvornår** og **hvordan** VISO mere systematisk kan inddrages fx ved undervisning, rådgivning og sparring i enkeltsager med henblik på at styrke den socialfaglige del.
- At der lægges en langsigtet plan for efter/videreuddannelse for sagsbehandlere, der arbejder med det specialiserede socialområde (fx tilbyder Professionshøjskolen Absalon både korte og længerevarende moduler)
- At sagsbehandlerne kontinuerligt (fx årligt) modtager undervisning i grundlæggende forvaltningsretlige regler (med særlig opmærksomhed på vejledningspligten, partshøring, begrundelse og klagevejledning)
- At opmærksomheden skærpes på, hvordan sagsbehandlerne kan understøtte, at familien oplever sig tilstrækkeligt inddraget i processen - fx med inspiration fra bogen *Livet med bevægelseshandicap*.

Børns og unges perspektiver' (Warming, Falster & Vagtholm) og/eller foredrag om emnet fx v. ph.d., post.doc Emil S. Falster, der har skrevet afhandlingen *'Hvis de vil høre os skrike'*.

- At ledelsen i Social og Handicap gennemgår procedurene for iværksættelse af socialpædagogisk støtte med særligt fokus på, hvordan borgeren kan inddrages i egen sag (især ved kognitive udfordringer)
- At opgavebeskrivelser, der nøje angiver, hvilken støtte, der kan gives efter §85 gennemgås og opdateres således, at både støtteperson og borger kender præmissen for at indgå i aftalen
- At overveje om det ved en sagsbehandlers længerevarende fravær kan sikres, at borgeren orienteres og oplyses om hvem, der i stedet kan rettes henvendelse til
- At sagsbehandlerne kontinuerligt (fx årligt) modtager undervisning i grundlæggende forvaltningsretlige regler (med særlig opmærksomhed på vejledningspligten, partshøring, begrundelse og klagevejledning)
- At sagsbehandlerne modtager undervisning i forskellen på at yde vejledning og træffe afgørelse
- At sagsbehandlere tilbydes undervisning i et godt og konstruktivt pårørendesamarbejde
- Københavns Kommunes borgerrådgivning har udarbejdet en række pjecer i serien 'Klar Ret' – herunder om forskellen på at yde vejledning og træffe afgørelse (16)
- Det kan overvejes om der er behov for en pårørendepolitik og/eller en pårørendekonsulent. Funktionen kan bl.a. understøtte inddragelsen af pårørendes erfaringer, viden og ressourcer, når det har betydning for borgeren

Hjemløshed

- Social & Handicap Myndighed og boformer efter §110, der hyppigt har samarbejde kan med fordel udarbejde fælles arbejdsgange for, hvordan borgere i hjemløshed hjælpes. Med andre ord - 'Hvem gør hvad', når borgere med hjemløshed henvender sig om hjælp – fx kan det helt konkret afklares, hvem der hjælper borgeren med transporten, når der henvises til en anden boform.
- Der bør ske opfølgning i samarbejdsaftalen mellem Social & Handicap Myndighed og 'Overførstergården' således, at det tydeligt fremgår, hvem der har ansvaret for at hjælpe borgeren, når denne kommer i klemme fx hvis boformen vurderer, at borgeren ikke er i målgruppen for et tilbud.
- At det indgår som en fast del af samarbejdsaftalen, at borgeren rådgives til og understøttes i at rette henvendelse til sin myndighedssagsbehandler, hvis boformen vurderer, at borgeren har behov for en anden type tilbud end et ophold på en §110-boform.
- At der i særligt komplekse sager med hjemløseproblematik kan udpeges en myndighedssagsbehandler med et koordinerende ansvar for at tilrettelægge indsatserne ud fra en samlet vurdering af borgerens situation.
- Løbende kompetenceudvikling for myndighedssagsbehandlere, der arbejder med borgere i hjemløshed. Social- og Boligstyrelsens kursuscatalog for 2023 -2025 tilbyder en række videns- og metodekurser til fagpersoner og ledere, der arbejder med borgere i hjemløshed fx kurser i forebyggelse af hjemløshed, traumer og hjemløshed, Housing First-tilgangen på §110-boformer etc.

Møder i forvaltningen

- At der udarbejdes checklister for god mødeledelse for alle medarbejdere med tydelig angivelse af de arbejdsopgaver, der er forbundet med de enkelte skridt i processen
- At der internt udbydes forløb med undervisning i god mødeledelse fx via HR

Borgerrådgiverens fokus

- Undersøgelse af sagsbehandlingsfrister og kommunens svartid i forhold til henvendelser
- Undervisning i procesretfærdighed og viden om konflikthåndtering
- Besøg på diverse krisecentre og Overførstergården
- Optimere samarbejdet med kommunens skoler

Et væsentligt formål med borgerrådgiverfunktionen er at bidrage til forbedringer og organisatorisk læring på baggrund af borgernes henvendelser i 2023. Det er derfor vigtigt for mig at understrege, at beretningen bør læses som et øjebliksbillede af situationen.

Funktionen giver en unik mulighed for at få indblik i, hvordan borgerne oplever mødet med Gentofte Kommune. Jeg er uvildig og kan derfor stille de åbne og nysgerrige spørgsmål – til borgerne og til medarbejderne om de betingelser, rammer og personlige forudsætninger, der definerer dette møde.

Jeg er imidlertid ikke mere uafhængig end, at jeg også har brug for et tæt samarbejde med alle i organisationen, hvis vi sammen skal lykkes med at styrke dialogen og retssikkerheden for borgere, der er kommet i klemme i systemet.

Beretningen indeholder en del anbefalinger til, hvordan sagsbehandling og borgerbetjening kan styrkes. Mine anbefalinger skal ses som retningsgivende anbefalinger for det videre arbejde. Det er derfor også min opfordring, at arbejdet med at sikre kompetenceniveauet afstemmes med de enkelte afdelinger/forvaltninger og med behørig hensyntagen til den daglige drift.

Det vigtigste er, at der sker udvikling og læring i organisationen, og at vi har tilliden til at tale åbent og respektfuldt med hinanden om det, der er værdifuldt og som lykkes i arbejdet. Men også, at vi kan tale med hinanden om det, der volder vanskeligheder, og måske ikke lykkes. Uden frygt for at blive ydmyget eller straffet.

Jeg vil derfor også i 2024 fortsætte arbejdet med at bidrage til en kultur, hvor det at begå fejl mødes med åbenhed og nysgerrighed. Og hvor konstruktiv kritik og gode ideer betragtes som værdifulde input til at opdage og forebygge fejl.

Tak til alle for samarbejdet i 2023.

Februar 2024, Tina H. Jepsen



[Afdeling]
[Adresse]
2820 Gentofte

Telefon
[Telefonnummer]
www.gentofte.dk
[mailadresse]