



# Borger- rådgiverens Beretning 2019

## Indhold

<b>Forord</b>	2
<b>Resume</b>	3
<b>1 Fakta om Ballerup Kommunes borgerrådgiverfunktion</b>	4
1.1 Rammer for borgerrådgiver funktionen	5
1.2 Træffetider og træffesteder	6
<b>2 Borgerrådgiverens arbejde og tilgang i beretningsperioden</b>	7
2.1 Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren	8
2.2 Deltagelse i projekter og samarbejdsfora internt	9
2.3 Deltagelse i eksternt netværk	10
<b>3 Henvendelser fra borgerne</b>	11
3.1 Arbejdsform ved borgerhenvendelser	12
3.2 Indledende om statistikken	13
3.3 Nuværende registreringspraksis og fremadrettet overvejelse	14
3.4 Andre henvendelser	15
3.4 Klager over sagsbehandlingen med videre	
<b>4 Erfaringer og anbefalinger</b>	14
<b>Statistikmateriale</b>	16

## Forord

Det er min første beretning, efter jeg startede 1. november 2018. Året har båret præg af, at funktionen som borgerrådgiver er ny i Ballerup Kommune. Det betyder, at der har været – og stadig er – tale om en funktion under opbygning og udvikling. Beskrivelsen af denne opbygningsfase fylder nok lidt mere i denne beretning, end jeg forventer det vil være tilfældet fremover.

Helt overordnet er det min oplevelse, at både borgere og administration har taget positivt imod kommunalbestyrelsens beslutning om at etablere en borgerrådgiverfunktion i Ballerup Kommune. Borgere, der har henvendt sig, har stort set alle udtrykt tilfredshed med, at der kommer en borgerrådgiver i Ballerup. Jeg har også mødt en nysgerrig og interesseret organisation, som har inviteret mig ind til faglige drøftelser og sparring inden for relevante temaer.

Det er vigtigt at huske at borgerrådgiveren kun ser en meget lille del af det samlede antal sager, som administrationen behandler og træffer afgørelser i. Det er samtidig hovedsagelig de sager, hvor der af mange forskellige årsager er gået noget galt i processen. Det kan være vanskelig kommunikation omkring en sag, manglende tillid mellem administration og borger, eller at borgeren har en oplevelse af slet ikke at blive inddraget eller hørt.

### **Formålet med at etablere en borgerrådgiverfunktion i Ballerup Kommune har fra kommunalbestyrelsens side været at:**

- Kommunen bliver endnu bedre til at servicere borgerne
- Borgerne har en oplevelse af blive hørt og forstået
- Sikre løbende udvikling af praksis inden for de politisk fastsatte rammer
- Sikre en forsat ensartet tilgang og velkendte procedurer for behandling af henvendelser

Borgerrådgiveren skal således sikre både borgernes retssikkerhed, og at den viden og erfaring borgerrådgiveren får i mødet med borgerne bliver formidlet til administration og kommunalbestyrelse med henblik på læring og udvikling.

Kvalitet i sagsbehandlingen og tillid til administrationen er et vigtigt grundlag for samarbejdet mellem borger og administration. Det er min erfaring, at et godt kendskab til de forvaltningsretlige regler i høj grad kan understøtte, både at der træffes lovlige og korrekte afgørelser, og at borgerne kan forstå baggrunden og indholdet i afgørelserne. Medarbejdernes kendskab til sagsbehandlingsprocessen, sammen med forståelse for og anvendelse af de forvaltningsretlige regler er derfor efter min mening et vigtigt udgangspunkt.

Der stilles altid store krav til kommunernes arbejde på velfærdsområderne, både fra politikere og fra borgerne. Indsatser og afgørelser skal være rigtige, effektive og koordinerede, besluttes hurtigt og være økonomisk i orden. Det er mit ønske – i et tæt samarbejde med centrene - at byde ind med borgernes oplevelser af mødet med kommunen samt min viden om de retlige regler, der styrer og støtter sagsbehandling og afgørelser, i det videre arbejde med udviklingen af det borgerrettede arbejde.

---

*Helt overordnet er det min oplevelse, at både borgere og administration har taget positivt imod kommunalbestyrelsens beslutning om at etablere en borgerrådgiverfunktion i Ballerup Kommune.*

**Ninaalle**  
Borgerrådgiver



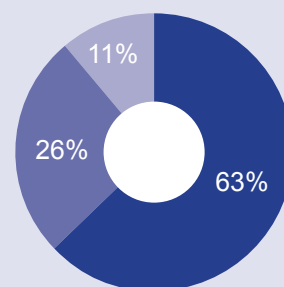
## Resume

### Beretningen vedrører perioden 1. november 2018 til 31. oktober 2019.

I den periode har 114 borgere henvendt sig til borgerrådgiveren, hvor der har været tale om konkrete sager og klager. Hovedparten af henvendelserne har indeholdt flere problemstillinger og spørgsmål.

#### Henvendelserne har fordelt sig således på direktørområderne (udddybes i beretningen):

Arbejdsmarked og Social & Sundhed	63%
Børn og Ungerådgivningen/Skole	26%
By, Erhverv og Miljø og opkrævning	11%



Fra 1. september 2019 har borgerrådgiveren åben vejledning uden tidsbestilling på hovedbiblioteket hver mandag fra 14-18. Det er et nyt tilbud, og der er efter starten kommet 2-3 borgere pr. gang.

En række borgere har ringet med spørgsmål, der ikke har indebåret en egentlig behandling af en sag. Disse sager er ikke registreret. Borgerrådgiveren har deltaget i 16 møder mellem borger og forvaltning. Der har været ydet bistand til udarbejdelse af klageskrivelse til klageinstans i 5 tilfælde.

Der har desuden været en række henvendelser fra administrationen både om generelle spørgsmål i forhold til sagsbehandlingen, om faglige oplæg og om bistand til borgere i komplicerede forløb. Borgerrådgiveren har afholdt 8 eksterne oplæg bl.a. for lokale organisationer og 10 interne oplæg (kommunens råd og administration) om borgerrådgiverfunktionen.

#### Ud over hjælp til konkrete problemstillinger efterspørger de borgere, der har været i kontakt med borgerrådgiveren særligt:

- nemmere adgang til og kontakt med kommunen/sagsbehandleren
- overblik over sagens gang og status
- bedre koordination på tværs af fagområder
- tydelig kommunikation og inddragelse

Borgere har bl.a. sagt: "jeg har ringet mange gange uden at få fat i nogen", "jeg bliver kastet rundt – hvem har overblikket over min sag?", "har jeg indflydelse på min sag, for det jeg siger bliver ikke rigtig brugt til noget?"

#### Borgerrådgiverens anbefalinger på baggrund af det første år er, at:

- viden og kompetencer i forhold til de grundlæggende sagsbehandlings og forvaltningsretlige regler understøttes og udvikles med fokus på retssikkerhed og inddragelse af borgerne
- afgørelser inden videresendelse til klageinstanser kvalitetssikres i forhold til, at sagen er oplyst i tilstrækkeligt omfang
- sager, der ændres eller hjemvises mere systematisk indgår i fremadrettede faglige drøftelser
- indhold og fremstilling af sagsbehandlingstider gennemgås og opdateres på hjemmesiden

# 1 Fakta om borgerrådgiver funktion

## 1.1 Rammer for borgerrådgiver funktionen

Kommunalbestyrelsen besluttede februar 2018 at etablere en stilling som borgerrådgiver i Ballerup Kommune.

Med henvisning til Vision 2029's målsætning om at møde borgeren i øjenhøjde, blev der lagt vægt på, at borgerrådgiveren har et lærings- og udviklingsblik på den daglige praksis i kommunen, hvor mødet mellem borgere og medarbejdere skal opleves så ligeværdigt og effektivt som muligt. Borgerrådgiveren skal desuden kunne vejlede borgere og medarbejdere, så parterne kan indgå i en konstruktiv dialog inden for de politiske og lovmæssige rammer.

Borgerrådgiveren tiltrådte 1.november 2018 og er administrativt ansat under kommunaldirektørens ressortområde. Borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens øvrige administration.

Nærmere rammer for borgerrådgiverfunktionen fremgår af en funktionsbeskrivelse, der fastlægger funktionens forankring, formål, kompetencer og opgaver.

### Her fremgår det bl.a., at:

- Borgere kan henvende sig til borgerrådgiveren med henblik på at få vejledning og hjælp til gennemgang af sagsforløb. Borgerrådgiveren kan også undersøge, om de juridiske regler og principper for sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne er overholdt.
- Borgerrådgiveren kan endvidere bistå administrationen ved generelle forespørgsler inden for borgerrådgiverens område, ligesom borgerrådgiveren kan tilbyde undervisning i forvaltningsretlige emner til kommunens medarbejdere.

## 1.2 Træffetider og træffesteder

Borgerrådgiveren træffes normalt mellem 9 og 15 på hverdage, dog er der udvidet træffetid mandag til kl. 18 og torsdag til kl. 17. Der er mulighed for at ringe eller skrive direkte til borgerrådgiveren, ligesom møder kan aftales efter behov. Borgere kan mødes med borgerrådgiveren på Rådhuset efter aftale eller uden forudgående aftale. Såfremt en borger vil være sikker på at kunne træffe borgerrådgiveren anbefales det at lave en aftale. Hvis en borger har særlige ønsker og behov i forhold til mødetidspunkter eller mødesteder, kan det nærmere aftales.

Borgerrådgiveren har åben rådgivning uden tidsbestilling hver mandag på hovedbiblioteket i tidsrummet 14.00 – 18.00.

## 2 Borgerrådgiverens arbejde og tilgang i beretningsperioden

Etablering af funktionen og arbejdet med at få skabt kendskab til funktionen – både over for borgerne og internt i kommunens administration har præget året.

Primært har arbejdet naturligt været at behandle borgerhenvendelser, men der har også været fokuseret på at opsøge og indgå i sammenhænge i administrationen, hvor det har givet mening.

En borgerrådgiver har den umiddelbare fordel at være tæt på både borgere og administration, og derved mulighed for at få et godt kendskab til kommunens betjening af borgerne, og ikke mindst hvordan samarbejdet fungerer for begge parter.

Altid med udgangspunkt i borgerens oplevelser og gennem en dialogbaseret tilgang arbejder borgerrådgiveren på at få skabt løsninger for den enkelte borger i tæt samarbejde med administrationen. Iagttagelse af dette, er efter borgerrådgiverens vurdering en vigtig målestok for, om det lykkes med at udfylde den rolle, som de politiske beslutningstagere i Ballerup har tiltænkt funktionen.

## 2 Borgerrådgiverens arbejde og tilgang i beretningsperioden

### 2.1 Synlighed og kendskab til borgerrådgiveren

I forbindelse med etableringen af funktionen har borgerrådgiveren fået hjælp af kommunens kommunikationsenhed med oplysning om funktionen og information såvel til borgerne og til administrationen.

#### Synlighed for borgerne

Der er oprettet en underside om borgerrådgiveren på kommunens hjemmeside, hvor funktionen beskrives nærmere, og hvor kontaktinformationer fremgår. Desuden har der været en artikel i Ballerup Bladet med omtale af borgerrådgiverens tiltrædelse med information om rammerne for borgerrådgiverens virke. Der har i løbet af året været information om borgerrådgiveren på kommunens hjemmeside og under de kommunale nyheder i Ballerup Bladet. I forbindelse med etablering af rådgivning fra Hovedbiblioteket har der ligeledes været en artikel i Ballerup Bladet ligesom biblioteket har lavet en informationspjece, der står på biblioteket.

Borgerrådgiveren har deltaget i møder de fleste af kommunens råd med borgerrepræsentanter. I denne beretningsperiode har det været Seniorrådet, Handicaprådet, Psykiatrirådet og Frivillighedsrådet.

I forhold til lokale foreninger og afdelinger af landsdækkende organisationer har der været holdt møder med et lille oplæg om borgerrådgiverfunktionen i Ballerup. Det første møde blev med bestyrelsen for Forældreforeningen til Handicappede i Ballerup, som senere inviterede borgerrådgiveren til at holde oplæg på deres generalforsamling. Der har desuden været holdt møder med bl.a. SIND, Foreningen for Bedre Psykiatri, Ældresagen, Headspace og Bydelismødrene. Det fungerer godt, at borgerrådgiveren er synlig i forhold til kommunens foreninger og fællesskaber. Det øger kendskabet til funktionen og medvirker samtidig til, at borgerrådgiveren kan understøtte og fremme kommunens ønsker om at lytte til og inddrage borgerne i opgavevaretagelse jf. Vision 2019.

Synlighed og kendskab til funktionen i forhold til borgerne er et område, der altid kan udbygges, og som forsat vil blive prioriteret.

#### Synlighed for administrationen

I forbindelse med funktionens start var der lagt information på kommunens intranet, og det blev fulgt op med et opslag med erfaringerne fra de første 6 måneder. Fra start var der lavet et kort introduktionsprogram hen over de første måneder af ansættelsen med møder med centerchefer og ledelsesteams i centrene, hvor funktionen blev drøftet samt ønsker til hvorledes kontakten skulle være for de enkelte centre. Borgerrådgiveren har endvidere været inviteret til flere personalemøder med en præsentation og introduktion af funktionen.

Borgerrådgiveren har faste møder med veterankoordinatoren og har haft møde med demenskoordinatorerne. Erfaringsudveksling og drøftelse af tværgående problemstillinger/løsninger er bærende for indholdet i disse møder.

Der er desuden ved at blive etableret samarbejde med det nye tværgående borgerkoordinatorketværk, som er vigtig del i understøttelsen af organiseringen omkring sammenhængende borgerforløb, der starter 1. november 2019.

Sammen med Juridisk Kontor arbejder borgerrådgiveren på at tilbyde undervisning om forvaltningsretlige og sagsbehandlingsrettede emner for at understøtte kvaliteten i sagsbehandlingen.

Der er forsat fokus på intern synlighed og møder på tværs i organisationen fremover.

## 2 Borgerrådgiverens arbejde og tilgang i beretningsperioden

### 2.2 Deltagelse i projekter og samarbejdsfora internt

Borgerrådgiveren står sammen med en kollega fra Juridisk Kontor for det politisk besluttede projekt "Klagedrevet Innovation", hvor der målrettet skal arbejdes med en anden tilgang til klagesagsbehandling, der indebærer mere kontakt og dialog med borgerne. Projektet initierer bl.a. pilotprojekter i 2 centre, som skal igangsættes hen over efteråret for at indsamle viden og erfaringer med metoden.

Det har været holdt møder med alle centercheferne, hvor arbejdsgange omkring klager, samt ligheder og forskelle i tilgangen har været drøftet. Det er den foreløbige opfattelse, at der er mulighed for kvalificering og ressourceoptimering i arbejdet med behandling af klagesager, som vil være til gavn for både borgere og medarbejdere.

Borgerrådgiveren er endvidere blevet inviteret med til Adgangsgruppens (kvalificering og ensartet behandling af forskellige former for adgangsbegrænsning) og Sprogambassadørernes møder, ligesom der fremadrettet vil være faste møder med borgerkoordinatorknetværket.

Ved disse møder bringes borgerrådgiverens forvaltningsretlige viden og erfaringerne fra henvendelser fra borgere i spil, så der har været et naturligt sammenfald mellem funktionens hovedvirke og arbejdet i disse grupper. Det er desuden givtigt for borgerrådgiverens indblik i forvaltningen med denne type drøftelser af tværgående emner.

Endelig har der været afholdt ad hoc møder med chefer og ledere omkring konkrete sager og generelle observationer. Borgerrådgiveren forsøger på den måde at få viden om lokale initiativer og tilbyde sin bistand, hvor det er relevant.

### 2.3 Deltagelse i eksternt netværk

Borgerrådgiveren deltager i Borgerrådgivernetværket, der er et netværk bestående af pt 41 borgerrådgivere fra hele landet. Hele netværket mødes til et længere årsmøde hvert forår, og 2 årlige møder opdelt i landsdelene.

Netværket er en unik mulighed for vidensdeling og sparring, ligesom det inviterer bl.a. Ankestyrelsen, Ombudsmanden og forskere til oplæg og faglige drøftelser.



## 3 Henvendelser fra borgerne

### 3.1 Arbejdsform ved borgerhenvendelser

Borgerne henvender sig hovedsageligt enten ved at ringe eller skrive. Borgeren og borgerrådgiveren vurderer sammen, om der er behov for et personligt møde. I det åbne rådgivningstilbud på biblioteket har borgerrådgiveren fået et lokale, hvor alle samtaler finder sted. Ind til videre har det fungeret fint med et åbent tilbud uden nogen særlige tidsbegrænsninger eller andre former for rammesætninger.

Borgerrådgiveren tager altid udgangspunkt i borgerens beskrivelse af problemstillingen. Hvis det drejer sig om en klage over sagsbehandlingen, skriver eller ringer borgerrådgiveren typisk til afdelingen med angivelse og præcisering af, hvad det handler om, og hvad borgeren ønsker at få svar på. Afdelingen svarer herefter borgeren direkte og orienterer borgerrådgiveren om svaret. Mange sager løses på denne måde, eventuelt fulgt af en kort drøftelse med afdelingen.

Der har også været afholdt møder mellem afdeling og borger, hvor borgerrådgiveren er med enten som observatør eller med en mere medierende rolle for at få genskabt dialogen. Borgerrådgiveren har deltaget i 16 af den type møder.

I denne beretningsperiode er hovedparten af sagerne blevet løst gennem kontakten med afdelingen eller ved ovennævnte møde. Borgerrådgiveren ser det som positivt, da det ud fra et borgerperspektiv er vigtigt, at deres henvendelser medfører en hurtig tilbagemelding på deres problem, enten så sagen på en eller anden måde bliver løst, eller de hurtigt kan tage stilling til, om de vil klage videre.

Borgerrådgiveren har på forskellige måde bistået med udarbejdelse af klageskrivelser til klage-instans i 5 tilfælde.

### 3.2 Indledende om statistikken

Det er vigtigt at huske, at antallet af sager, som borgerrådgiveren har været i berøring med i perioden, repræsenterer en meget lille del af kommunens samlede sagsproduktion, og derfor ikke kan ses som retningsvisende for den samlede kvalitet i sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren anvender et statistik modul, der er udviklet af et par borgerrådgivere for at tilstræbe et ensartet system for borgerrådgiverfunktionen så vidt muligt. Systemet er baseret på Ombudsmandens statistiksystem og bruges af hovedparten af landets borgerrådgivere. Det er borgerrådgiverens foreløbige opfattelse (som nybegynder), at systemet er velegnet.

Det er et fokus- og udviklingsområde for borgerrådgiveren for kommende beretningsperioder at få arbejdet hen imod den mest retvisende og brugbare måde at bruge dette system til at registrere på. Der er lidt forskellig praksis i registreringerne hos borgerrådgiverne på flere områder, herunder detaljeringsgraden, og måden registreringerne laves på, så det videre arbejde i administrationen kan få glæde af det.

## 3 Henvendelser fra borgerne

### 3.3 Nuværende registreringspraksis og fremadrettet overvejelse

Når en borger henvender sig til borgerrådgiveren, registreres der som udgangspunkt en sag i statistiksystemet. Det sker dog ikke, hvis en henvendelse ikke giver anledning til egentlig sagsbehandling, som fx udelukkende hjælp til at finde den korrekte afdeling eller et telefonnummer, selv om der i disse henvendelser ofte kan være elementer af generel vejledning mv.

Det er heller ikke registreret, hvis der internt fra administrationen har været rettet henvendelser om generelle spørgsmål eller vejledning. Det vil borgerrådgiveren overveje behovet for og drøfte det nærmere med chefgruppen.

Registrering af sager falder i denne beretning i to hovedkategorier: Klager og Andre henvendelser. Baggrunden for opdelingen er at adskille, hvad der får borgere til at henvende sig til borgerrådgiveren, hvor der i de fleste borgerrådgiveres funktion lægges vægt på både hjælp og rådgivning til egentlige klager over sagsbehandling mv. og andre former for hjælp og vejledning.

Der er andre måder at lave hovedkategorierne, og borgerrådgiveren vil overveje om kategorierne skal tilpasses.

De eksempler, der fremgår i beretningen, er udtryk for borgernes oplevelser, som de er blevet præsenteret for borgerrådgiveren. Eksemplerne er samlet fra flere sager, hvor problemstillingerne har været fremme. Der er således tale om konstruerede eksempler baseret på en række sager, der dækker de rejste emner.

### 3.4 Andre henvendelser

Borgerne henvender sig ofte med spørgsmål om den rette indgang til kommunen om et nærmere givent problem. Borgerrådgiverens opgave er også at hjælpe borgerne med at finde vej i kommunens administration og den generelle opgavevaretagelse.

At kunne give vejledning om rette myndighed og muligheder for hjælp er en generel opgave for kommunens administration, både efter forvaltningsloven og for så vidt angår det sociale område efter retssikkerhedsloven, hvor der er en udvidet forpligtelse til at vejlede om muligheder for hjælp. Når borgerrådgiveren har en særlig forpligtelse i forhold til vejledning, understøtter det helt generelt, at kommunen kan løfte forpligtelsen.

Når borgere ringer eller skriver til borgerrådgiveren, har de typisk selv forsøgt at finde vej, uden at det er lykkedes. Det sker desuden også, at der allerede i den første kontakt spørges om vejledning i forhold til klagemuligheder.

I forhold til at finde vej ind i systemet, kan det både være spørgsmål om, hvor man skal henvende sig, og hvordan man søger om forskellige ydelser. Det er forskellige situationer, hvor borgerne af en eller anden grund har svært ved at komme videre med det, de ønsker hjælp til – og hvor de måske ikke fra start ikke selv er helt bevidste om, hvad det helt konkret er for hjælp, de efterspørger.

Henvendelser kan også starte med, at borgeren ønsker hjælp til afklaring i en konkret sag, men hvor borgerrådgiveren konkret vurderer, at det er mest hensigtsmæssigt, at borgerne retter henvendelse til den relevante afdeling for at få svar på deres spørgsmål og evt. få behandlet sagen. I disse sager aftales det med borgeren, om de selv vil kontakte afdelingen, eller om de ønsker, at borgerrådgiveren laver en kort beskrivelse af problemstillingen og sender den til afdelingen med henblik på, at afdelingen ser på det og tager kontakt til borgeren. >

### 3 Henvendelser fra borgerne

Inden for kategorien Andre henvendelser har der også været borgere, der af flere forskellige årsager har efterspurgt, at borgerrådgiveren deltog i mødet med forvaltningen. Jeg har delta-get i 14 møder med borgere i denne periode.

Det er en foreløbig observation, at offentlige myndigheder i nogle situationer forudsætter et kendskab til systemer og digitale løsninger, som kan være uforståeligt og fremmedartet for fle-re grupper af borgere. Desuden er det ofte svært for borgere at bevare overblikket over egen sag/egne sager, hvis der er tale om langvarige forløb eller hvor flere afdelinger er involveret.

Ud af de 114 sager i beretningsperioden har 64 været registreret som Andre henvendelser.

#### Eksempler på Andre henvendelser:

---

*En borger ringede for at få hjælp til problemer omkring fleks trafik, hvor han både var usikker på rammerne for kørslen, og på hvilken hjælp man kunne forvente i forbindelse med transporten. Han var dårligt gående og oplyste, at han havde haft flere ubehagelige oplevelser med chauffører, ligesom han havde oplevet modsatrettede oplysninger fra chauffører og hjemmepleje. Jeg hjalp med at finde den rette enhed i kommunen, som kontaktede borgeren med den korrekte information og vejledning.*

---

*En voksen datter kontaktede mig med bekymring for en far, der i stigende grad udviste tegn på demens, men ikke ville høre tale om, at der skulle være problemer. Familien var bekymrede, og de efterspurgte regler for værgemål mv. Jeg vejledte generelt om reglerne og gjorde opmærksom på kommunens demenskoordinatorer, der har forskellige tilbud om generel information og vejledning.*

---

*En borger ringede, da hun blev ved med at få opkrævninger for et fritidstilbud, som familien ikke havde benyttet i flere år. Der havde været kontakt til kommunen flere gange, men hver gang var oplevelsen, at de blot fik besked på, at det ikke kunne ændres. Borgeren ønskede vejledning, herunder om klagemuligheder. Jeg kontaktede afdelingen og bad om, at der blev set på sagen og taget kontakt til borgeren. Sagen blev herefter løst i afdelingen.*

---

*En borger skrev om hjælp til at få svar på en digital henvendelse til kommunen omkring huller i et fortov, hvor der var sket et fald. Der var gået mere end 4 uger uden svar, og borgeren havde ikke modtaget en bekræftelse på, at henvendelsen var modtaget. Borger havde ringet flere gange, men følte ikke at der skete noget ved henvendelserne. Jeg skrev til afdelingen og bad dem se på sagen og kontakte borgeren. Sagen er herefter behandlet.*

---

*En borger ringede og ønskede et møde, da hun var meget usikker på sagsgangen i et afklaringsforløb, som havde varet længe, og som hun ikke helt forstod formålet med. Hun var desuden indkaldt til et møde, som hun var meget nervøs over. Vi gennemgik kort reglerne og så sammen på indkaldelsen. Vi aftalte, at jeg kontaktede sagsbehandleren og orienterede om vores samtale. Sagsbehandler foreslog, at hun indkaldte borgeren til et møde, hvor dagsorden og formål blev nærmere gennemgået, så borger blev mere forberedt på situationen. Borgeren var tilfreds med denne løsning.*

---

## 3 Henvendelser fra borgerne

### 3.4 Klager over sagsbehandlingen med videre

Antallet af henvendelser, der er registreret som Klager er 50 hovedsager, men hvor der ofte er flere juridiske problemstillinger eller andre forhold, de ønsker hjælp med. Klagerne består af henvendelser, hvor borgeren har aktuelle og konkrete forhold vedrørende sagsbehandling, afgørelser og behandling i øvrigt, som de ønsker behandlet.

Der er helt forventeligt flest sager hos de afdelinger, der har myndighedsopgaver, hvor borgerne oplever, at kommunens sagsbehandling og afgørelser har stor betydning for deres livssituation.

Hovedparten af klagerne falder inden for kategorierne God forvaltningsskik/Forvaltningsloven og Hjemmelsspørgsmål, som gennemgås med en kort præsentation af kategoriens overordnede indhold.

#### **God forvaltningsskik og forvaltningsloven**

Godt halvdelen af klagerne drejer sig bl.a. om god forvaltningsskik og forvaltningsloven, som i flere tilfælde lapper lidt over hinanden eller supplerer i forhold til rammerne for sagsbehandling og kontakt med borgerne.

Forvaltningsloven indeholder regler for sager, hvor der vil blive truffet afgørelse som fx parthøring, aktindsigt, begrundelse. Det er kort sagt her, at rammerne for sagsbehandlingsprocessen fastlægges med henblik på at sikre borgernes retsstilling.

God forvaltningsskik handler om, hvordan myndigheder bør opføre sig over for borgerne og baserer sig oprindeligt på praksis fra Folketingets Ombudsmand. Det drejer sig bl.a. om betjening af borgerne, sprogbrug og sagsbehandlingstiden. Erfaringsmæssigt er overholdelse af god forvaltningsskik med til at understøtte borgerne tillid til myndigheden, og er generelt et parameter for, hvorvidt en myndighed fremstår professionel og effektiv i kontakten med borgerne.

En stor del af klagerne har drejet sig om sagsbehandlingstid, manglende svar og manglende kontakt med sagsbehandler. Det er kendetegnende, at sagen ofte ikke er afgjort, men forsat i proces, når borgerne søger kontakt. Borgerne henvender sig typisk om uklarhed over sagsgangen, vanskelig kommunikation med afdelingen, de har mistet overblikket over sagsforløbet, eller hvis de ikke føler sig inddraget.

#### **Eksempler på sager registreret som Klager:**

---

En borger bad om et møde, da hun følte sig dårligt behandlet af sagsbehandleren. Hun var utilfreds med sagsbehandlingen, som hun oplevede var meget partisk imod hende. Hun havde endvidere uden held forsøgt at få rettet flere oplysninger i journalen, der efter hendes opfattelse var fejlagtige. Hun havde været i kontakt med afdelingen adskillige gange, hvor hun havde forklaret sin version af sagen. Hun var nu fast besluttet på at klage over sagsbehandlingen og ønskede vejledning og hjælp til dette. Vi mødtes et par gange, hvor hun forklarede sin oplevelse af forløbet, samt hvad hun ønskede hjælp til at have fokus på i klagen. Jeg gav vejledning og sparring omkring selve klageskrivelsen, som hun selv arbejdede med og sendte videre.

---

### 3 Henvendelser fra borgerne

---

En datter henvendte sig på sin mors vegne og bad om et møde. De havde klaget over sagsbehandler og sagsbehandlingen for 5 måneder siden uden at få nogen tilbagemelding. De havde rykket flere gange, hvor de var blevet lovet at få svar. Borgeren følte sig dårligt behandlet og fandt det urimeligt, at der ikke kom et svar. Efter et møde med vejledning også om klagemuligheder, aftalte vi, at jeg i første omgang kontaktede afdelingen og hørte til status på sagen og bad dem svare på klagen. Det var borgeren tilfreds med, og vi aftalte, at de vendte tilbage, hvis der forsat ikke kom svar. Jeg har ikke hørt mere til sagen.

---

En borger mødte op på rådhuset og bad om et møde, da hun ville klage over flere ting, men mest den måde, hun følte sig kastet rundt i systemet på, og den måde hun blev behandlet på. Hun oplevede, at hun ikke blev taget alvorligt eller overhovedet hørt, ligesom hun havde mistet overblikket over sin sag. Hun havde opgivet at tale med sagsbehandleren om det, da hun ikke mente, at hun kunne komme nogen vegne. Vi talte lidt frem og tilbage, hvor jeg vejledte kort om regler og rammer for den type sager, det handlede om. Herefter foreslog jeg, at jeg kontaktede afdelingen og forklarede hendes oplevelser, og samtidig bad om, at hun blev kontaktet, så der kunne blive talt omkring samarbejdet fremadrettet og lavet nogle tydelige aftaler. Det var hun indstillet på at forsøge, men hun meddelte, at hvis forløbet ikke ændrede sig, ville hun fastholde en klage over sagsbehandlingen og forløbet. Jeg har ikke hørt mere til sagen.

---

En vred borger ringede og var utilfreds med udbetalinger og beregningerne, samt behandlingen fra flere medarbejdere. Han tilkendegav "at ville gå hele vejen". Han forklarede, hvor han mente der var faktuelle fejl i beregningen, som betød væsentlig lavere udbetaling til ham. Han havde ringet flere gange, uden administrationen efter hans opfattelse var gået nærmere ind i hans argumentation eller havde ønsket at se hans dokumentation. Vi aftalte, at jeg dels ville skrive til afdelingen med kort beskrivelse af, hvad det handlede om og bede dem se på sagen, dels fremsætte hans ønske om et personligt møde, hvor han ønskede jeg deltog. Der blev holdt et møde, hvor tal og dokumentation blev fremlagt, og sagen blev genberegnet på grundlag af borgerens dokumentation. Sagen var herefter løst.

---

#### Hjemmelsspørgsmål:

Ca. 20 % af klagerne er henvendelser i sager, hvor der er truffet afgørelse. Det drejer sig typisk om, at borgerne enten er utilfredse med afgørelsen eller ikke forstår indholdet.

Borgerrådgiveren gør altid opmærksom på ikke kunne gå ind i selve indholdet i afgørelsen, men at kunne tilbyde hjælp med at forklare, hvad afgørelsen betyder. Desuden at borgerne få vejledning om klagemuligheder og hjælp til at udarbejde en klage over afgørelsen.

Når borgerrådgiveren går ind i at hjælpe med at formulere en klage, er det med et særligt fokus på, om der er taget højde for de sagsbehandlingsmæssige og forvaltningsretlige regler. I forvaltningsloven er der en række krav til myndighedernes afgørelser, som fx parthøring, indholdet i begrundelser, klagevejledning. Desuden er der krav til sagens oplysning, er alle relevante oplysninger medtaget, og har man inddraget borgerens bemærkninger undervejs og lignende.

### 3 Henvendelser fra borgerne

#### Eksempler på sager:

---

En datter henvendte sig, da hendes mor ville klage over en afgørelse, og de havde brug for hjælp til at klage. Borgeren følte ikke, at konkrete lægeudtalelser og hendes egen beskrivelse var blevet inddraget i sagsbehandlingen og afgørelsen. Hun havde været i kontakt med afdelingen, men det havde ikke ændret noget, så nu ville hun klage. Vi aftalte, at de lavede et udkast, som jeg ville gennemlæse og kommentere. De fremsendte udkastet, og vi drøftede et par enkelte uklarheder, inden de selv sendte klagen.

---

En borger ringede og ville klage over en opkrævning efter et hospitalsophold. Borgeren mente, at der var tale om ulovlig forvaltning og følte sig i øvrigt dårligt behandlet af administrationen. Der var holdt et møde i forbindelse med udskrivelsen, hvor borgeren følte sig forstummet efter narkose og ikke rigtig huskede, hvad der var sket. Borgeren havde efterfølgende været i kontakt med afdelingen og gjort sine oplevelser og synspunkter på reglerne gældende, men det havde ikke ført nogen vegne. Nu ville han klage over afgørelsen og forløbet. Vi aftalte, at jeg kontaktede afdelingen, så vi kunne se grundlaget for afgørelsen, da han kun havde modtaget en faktura på et beløb. Vi modtog et referat, som borgeren ikke havde fået tidligere, hvor der var nævnt en afgørelse om betaling. Der fremgik ikke lovgrundlag eller klagevejledning. Efterfølgende blev der truffet en egentlig afgørelse med partshøring, begrundelse mv. Borgeren fastholdt at ville klage, og vi udarbejdede sammen en klage over afgørelsen og forløbet. Jeg talte efterfølgende med ledelsen om de forvaltningsretlige problematikker, jeg var stødt på.

---

Et forældrepar med et handicappet barn kontaktede mig med flere ting. Det drejede sig dels om to afgørelser om nedsættelse af ydelser, som de slet ikke forstod kunne være lovligt, dels mente de, at der var fejl i sagsbehandlingen omkring anden støtte. I forhold til afgørelsen om nedsættelse af ydelser havde de været i kontakt med afdelingen, men det havde de ikke fået noget ud af. Den ene sag var anket, og de ønskede hjælp til at klage over den anden, hvilket de fik. Denne klagesag er endnu ikke færdigbehandlet i klageinstansen. I forhold til deres bekymring om sagsbehandlingen foreslog jeg, at der blev holdt et møde med afdelingen, hvor tingene blev gennemgået, så de fik et samlet overblik og en plan for det fremadrettede samarbejde. Det ville de gerne, og de ønskede, at jeg deltog i mødet. På mødet blev der samlet op på en række spørgsmål og lavet aftaler fremadrettet.

---

En far ringede, da han var urolig over udsigterne for datterens skolegang. Hun var i et velfungerende specialtilbud, som han var bekymret for ikke kunne fortsætte af økonomiske årsager. Før nuværende skoletilbud havde skolegangen været meget sporadisk og med lange perioder helt uden tilbud. Familien mente, at der måtte være noget lovgivning, der ikke var overholdt. Samarbejdet med forvaltningen var blevet dårligt, og de havde ikke tillid til systemet. Han følte familien blev tromlet og ville høre, hvilke muligheder de havde for indflydelse på skoletilbud mv. Efter en meget overordnet vejledning blev vi enige om at et møde, hvor de forskellige ønsker og muligheder blev drøftet herunder, hvilke langsigtede planer der kunne aftales. Jeg var med til mødet, hvor den overordnede retning for skoletilbud til barnet blev lagt, og processen blev sat i gang.

---

## 4 Erfaringer og anbefalinger

På baggrund af de sager jeg har været involveret i, og de møder jeg har haft med centrene vil jeg pege på nedenstående områder, som jeg anbefaler, at der fremadrettet er fokus på særligt inden for de centre, som arbejder med myndighedsopgaver.

Der har længe været en stigende kompleksitet i de regler og rammer, som kommunerne har myndighedsansvaret for, og det er både i forhold til lovgivers krav og i forhold til de økonomiske rammer. Nogle af de sager jeg har set og håndteringen af dem, vurderer jeg er et udtryk for denne kompleksitet. Hvis den sag, der behandles vedrører bestemmelser, der indholdsmæssigt er vanskelige, og hvor økonomien er et vilkår, kan det være meget svært også at skulle have fokus på processen og gennemsigtigheden for borgeren.

Det er dog min vurdering, at der er gode muligheder for at skabe en større nærhed mellem borgere og administration i Ballerup, som kan styrke den gode borgerbetjening, også i de sager, hvor det handler om at genskabe dialog og tillid.

Det er ligeledes min vurdering, at Vision 2029 og de igangsatte indsatser omkring sammenhængende borgerforløb og klagedrevet innovation/styrket borgerkontakt vil være med til at understøtte og udvikle den gode borgerbetjening og samarbejdet i sager med høj kompleksitet.

### Konkrete anbefalinger:

---

#### *Grundlæggende sagsbehandling – regler og formål:*

På baggrund af henvendelserne fra borgere og klagesager jeg har set, vurderer jeg, at der overordnet er behov for at udvikle og understøtte viden og kompetencer om de grundlæggende sagsbehandlings- og forvaltningsretlige regler herunder god forvaltningsskik. Det gælder både formålet med reglerne, og hvad de samlet betyder for sagsbehandlingsprocessen. Det drejer sig helt overordnet om fokus på borgernes retssikkerhed og deres inddragelse i sagsforløbet. Derfor anbefaler jeg, at det prioriteres i den strategiske kompetenceudvikling i Ballerup Kommune.

Generelt er fælles forståelse og fælles sprog om det formelle grundlag for myndighedsafgørelser og arbejdet i en kommune et godt afsæt for den gode borgerbetjening og en effektiv forvaltning. Hvis den kompleksitet, jeg nævner ovenfor, skal håndteres, kræver det, at sagsbehandlerne har en solid faglig viden i forhold til de faglige problemstillinger samt solid viden om de grundlæggende forvaltningsretlige regler. Som al anden viden skal denne forvaltningsretlige viden udvikles og vedligeholdes. Også for de medarbejdere, som ikke direkte varetager myndighedsopgaver, vil et fokus på de generelle regler for mødet med borgerne, sammen med det at arbejde i en politisk ledet organisation efter min vurdering være et centralt element.

Sammen med Juridisk Kontor er jeg ved at udvikle forskellige undervisningstilbud inden for sagsbehandling og forvaltningsretlige emner. Det er målrettet myndighedssagsbehandlere, men vi indgår gerne i dialog med centrene omkring udvikling og sparring omkring andre kompetenceudviklingsforløb.

#### *Kvalitetssikring af klagesager og læring*

Jeg vil anbefale, at det ledelsesmæssigt prioriteres, at afgørelser inden videresendelse til klageinstansen kvalitetssikres i forhold til, at sagen er tilstrækkeligt oplyst. Baggrunden er, at jeg har set en del hjemvisninger, hvor netop sagens oplysning har været mangelfuld.

Desuden vil jeg anbefale, at både ændrede og hjemviste sager mere systematisk indgår i fremadrettede faglige drøftelser.

Myndighedsafdelingerne modtager mange klager af forskellig karakter. I det indledende arbejde med projektet Klagedrevet Innovation har vi talt med alle velfærdscentre, hvor det er blevet tydeligt, at behandlingen af disse sager tager en del tid og desuden håndteres forskelligt. Det er min forventning, at projektet vil være med til at skabe et konstruktivt fokus på klagesagsbehandlingen og dialogen med borgerne omkring klager, som vil bidrage til læring.

#### *Sagsbehandlingsfrister*

Jeg har ved halvårsberetningen gjort opmærksom på, at jeg ville se nærmere på de fastlagte sagsbehandlingstider og deres offentliggørelse på hjemmesiden.

Der fremgår nu en række frister på hjemmesiden, men for en del områder fremgår det ikke konkret hvilken lov og bestemmelse, det specifikt drejer sig om, ligesom opbygningen på hjemmesiden ikke er specielt tydelig/logisk.

Det fremgår af retssikkerhedsloven, hvordan sagsbehandlingsfrister skal fremgå, og at det er kommunalbestyrelsens ansvar. Desuden har Ombudsmanden bl.a. udtalt at fristerne både skal være realistiske og løbende revideres fx i forbindelse med lovændringer og nye arbejdsgange. Der er igangsat en bredere drøftelse med chefgruppen omkring tidsfrister, tydelighed og opfølgning.

---

#### **Hvad sker der herefter?**

Beretningen skal politisk behandles af kommunalbestyrelsen. Herefter vil beretningens anbefalinger med kommunalbestyrelsens bemærkninger blive taget op med direktion og chefgruppe, hvor erfaringer og opmærksomhedspunkter vil blive drøftet. Hvis der er behov for sparring til indsatser, undervisning og andre former for støtte, hvor jeg kan bidrage fremadrettet, står jeg naturligvis til rådighed.



## Statistikmateriale

### Fordeling direktørområder

Arbejdsmarked/Social & Sundhed	63%
Børn og Unge/Skole/Kultur	26%
By, Erhverv og miljø, Opkrævning	11%

### Arbejdsmarked/Social & Sundhed

Jobcenter	26%
Ydelser	14%
Hjælpe midler og visitation	26%
Handicap og psykiatri	24%
Pleje og omsorg	10%

### Børn og Unge/Skole/Kultur

Familie	30%
Handicap	26%
Dagtilbud	5%
Skoler	35%
Kultur	4%

### By, erhverv og miljø, Opkrævning

Opkrævning	18%
Ejendomme	9%
Bolig	37%
Anlæg/plan	18%
Vej/park	18%