

Borgerrådgiverens Beretning 2017

Af Borgerrådgiver Susanne Wærling, Sorø Kommune



Indholdsfortegnelse

Indhold

Indholdsfortegnelse	2
Resume	3
1. Henvendelser til Borgerrådgiveren i 2017	4
1.1 Antal og art af henvendelser	4
1.2 Borgerrådgiverens aktiviteter i 2017	5
2. Generelle Problemstillinger	6
2.1 Indsatser for at skabe forbedret borgerbetjening	7
2.2 Opsamling på udfordringer, der er behandlet i tidligere beretninger	8
3. Retssikkerhed i kommunerne	12
3.1 Betragtninger om "Procesretfærdighed"	13
3.2 Sammenhæng mellem Procesretfærdighed og Politik for mødet med borgeren ..	15
4. Den kommende Persondataforordning	15
5. Grundlaget for borgerrådgiveren	17
5.1 Formålet med borgerrådgiveren	17
5.2 Bemanding, fysiske rammer og åbningstider	18
5.3 Borgerrådgiverens opgaver og kompetence	18
5.4 Sagsbehandling hos borgerrådgiveren	19
5.5 Netværk af borgerrådgivere	20
5.6 Dialog med centrene og rapportering til direktion og byråd	20
6. Sammenfatning	21
7. Borgerrådgiverens fokusområder i 2018	21

Resume

Hermed fremlægges den tredje årsberetning fra borgerrådgiveren og Sorø Kommune er dermed en af de kommuner, der er ved at have god indsigt i borgernes oplevelse af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Som det ses i årsberetningen modtog borgerrådgiveren 331 nye borgerhenvendelser i 2017. Antallet var dermed stort set på niveau med 2015 og 2016. Det samme var antallet af klager. Således var der også i 2017 mange borgere, der søgte borgerrådgiveren og der blev derfor i vidt omfang ydet rådgivning, støtte, hjælp og klagevejledning. Samtidig blev der sparret med administrationen og direktion og givet generel rådgivning til flere medarbejdere.

Det er min overordnede opfattelse, at der var meget, der fungerede rigtig godt i Sorø Kommunes administration i 2017, og at det var den oplevelse langt de fleste borgere fik, når de var i kontakt med kommunen og medarbejderne. I 2017 fik borgerne også det indtryk, at administrationens indsats for at forbedre kvaliteten af borgerbetjeningen begyndte at have en positiv effekt. Flere steder fungerede tingene således tilfredsstillende både set fra borgernes og fra borgerrådgiverens perspektiv.

Trods de gode hensigter var der dog tegn på at visse sager og sagstyper fortsat gav borgere utilfredsstillende oplevelser. F.eks. var lang sagsbehandlingstid ikke-rettidig besvarelse af aktindsigtanmodninger stadig gennemgående temaer for henvendelser til borgerrådgiveren, mens det for nogle borgere fremgik som om, at begrundelsen for udfaldet af deres sager ikke i alle tilfælde virkede tilstrækkeligt gode, korrekte og overbevisende.

Der blev dog i 2017 også iværksat indsatser fra administrationens side, som kan få positiv effekt på de nævnte udfordringer og på den baggrund må det konstateres, at der nogle steder i administrationen fortsat er plads til forbedringer af administrationens sagsbehandling og borgerbetjening. Borgernes indtryk blev over året delt med bl.a. arbejdsgruppen bag den nye "Politik for mødet med borgeren", hvor borgerrådgiveren deltog i et par workshops, lige som borgerrådgiveren var med på sidelinjen på Jobcentrets og Borgerservices projekt omkring bedre arbejdsgange og processer – hvor det f.eks. på sygedagpengeområdet har medført væsentlig færre henvendelser end tidligere år. Arbejdet med indsatser fortsætter i 2018, hvorfor årsberetningen tager hensyn hertil, så administrationen får mulighed for at kunne fokusere bedst muligt på at få indsatserne til at virke optimalt.

For det er mit umiddelbare indtryk, at administrationen virkelig forsøger at blive klogere på, hvordan sagsbehandling, opgaveløsning og borgerbetjening opleves af indbyggerne i Sorø Kommune. Og med de indtryk, som borgerne valgte at dele med borgerrådgiveren i 2017, kan kommunen nu nå endnu længere i bestræbelsen på at udvikle den kommunale service, så den kan give borgerne en oplevelse af ordentlig kvalitet på en god, tillidsfuld og samtidig effektiv måde. Det er generelt mit indtryk, at samarbejdet mellem administrationen og borgerrådgiveren fungerer, både i sammenhæng med indsatsen for at skabe bedre kvalitet i kommunens borgerbetjening og i den daglige dialog med at finde gode løsninger til borgernes situationer.

1. Henvendelser til Borgerrådgiveren i 2017

1.1 Antal og art af henvendelser

Ved læsning af statistikken er det vigtigt at holde sig for øje, at nogle centre har mere borgerkontakt end andre, og at nogle centre er væsentlig større end andre. Der er også stor forskel på, om centrenes relation til borgerne har et stærkt myndighedspræg – for eksempel ved at der træffes mange afgørelser – eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver.

Det er også relevant at perspektivere antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til de mange tusinde kontakter, som er mellem borgerne og kommunen årligt. Det er således fortsat et meget lille antal borgere og sager i kommunen, som borgerrådgiveren ser i løbet af et år.

Mål for antallet af klager er naturligvis relevant, men bør ikke stå alene. En del af de fejl, som afdækkes gennem borgerrådgiverens sagsbehandling, er forhold, som borgerne ikke selv har været opmærksomme på. Hvis alene borgernes klager tages som udtryk for fejlraten, vil det derfor kunne give et misvisende billede af sagsbehandlingens kvalitet. En fejl, der er skjult, kan være endnu mere uretmæssig for borgeren end en fejl, som borgeren er opmærksom på, og der er ingen grund til at tro, at der kun begås fejl i de sager som giver anledning til en klage.

Borgerrådgiveren har i 2017 modtaget 331 henvendelser fra borgere i Sorø Kommune, hvilket er fint i tråd med forventningen, idet der i 2016 i alt kom 328 henvendelser. Der er således tale om et meget ensartet antal af henvendelser, men der skal samtidig gøres opmærksom på, at borgerrådgiveren havde orlov i 5 uger i efteråret 2017.

Som anført i beretningen for 2016, så forsøger borgerrådgiveren at minimere antallet af klagesager, som kræver egentlig skriftlig behandling og det forsøges fortsat i højere grad at løse sagerne gennem dialog. Dette har naturligvis medført en nedgang i antallet af skriftligt behandlede klager, som det fremgår af nedenstående statistik. Det sammenlignelige tal for 2016 er indsat i parentes.

Arbejdsmarked og Borgerservice: 16 klager og 21 andre henvendelser = 37 i alt (42)
Social og Sundhed: 13 klager og 5 andre henvendelser: 18 i alt (13)
Børn og Familier: 2 klager og 5 andre henvendelser = 7 i alt (3)
Teknik, Miljø og Drift: 1 klage og 3 andre henvendelser = 4 i alt (4)
Økonomi og Personale: Ingen henvendelser (1)

I perioden blev 37 borgere vejledt om muligheden for at klage til ekstern klageinstans, fx Ankestyrelsen, Statsforvaltningen, Huslejenævnet, mv. I 2 tilfælde blev borgere vejledt om muligheden for at klage til Folketingets Ombudsmand.

Størstedelen af henvendelserne vedrører fortsat lang sagsbehandlingstid og manglende rettidig besvarelse af borgernes henvendelser, hvorfor borgerrådgiveren i ganske mange sager alene har en rolle som ”rykker”, hvormed menes at holde sagsbehandlingen i gang, således at borgeren kan få afklaret sin situation. Borgerrådgiveren oplever således i stigende omfang den frustration, som borgerne føler, når svar og afgørelser lader vente på sig.

Borgerrådgiverens Beretning for 2017

Her er det borgerrådgiverens formål, at sikre borgerne i Sorø Kommune den bedst mulige service – om ikke andet, så på borgerrådgiverens foranledning.

En del af de borgere, der henvendte sig i 2017, kom igen flere gange. En mindre del havde så stort behov, at de over en kortere periode vedrørende en og samme sag var i kontakt med borgerrådgiveren mange gange.

Mange af henvendelserne blev afsluttet med møder i telefonen eller på borgerrådgiverens kontor, i nogle tilfælde sammen med medarbejdere eller ledere fra administrationen. Ved møderne fik borgerne mulighed for at fortælle om deres oplevelser og indtryk. Og ofte fik også medarbejderne lejlighed til at give borgerne yderligere forklaringer på sagens eller situationens udfald og til at oplyse borgerne om deres rettigheder og muligheder.

Borgerrådgiveren oplyste flere af borgerne om, at uanset at deres sag eller situation evt. ikke kunne ændres, så havde jeg noteret mig indholdet i oplevelsen og ville blive bruge den som baggrundsviden i forhold til administrationens arbejde med forbedring af sagsbehandling og borgerbetjening. På den måde oplevede borgerne at blive hørt og "få luft". Og flere af dem fik også en afklaring og kunne komme videre i forhold til den utilfredshed, som var årsag til henvendelsen.

Der var også borgere, som gav udtryk for, at det var en lille "sejr" for dem, at deres oplevelse kunne bruges til noget, når de nu endelig havde fået kommunen til at se sagen/situationen fra deres side. Og mange af borgerne udtrykte efter mødet, at de i højere grad kunne forstå og i visse tilfælde også acceptere den afgørelse, de havde fået, eller den oplevelse, de havde været igennem.

1.2 Borgerrådgiverens aktiviteter i 2017

Naturligvis er borgerrådgiverens primære opgave at være til stede og tilgængelig, når borgerne ønsker at komme i kontakt. Men herudover forsøger borgerrådgiveren også at være til stede i forhold til vejledning af og sparring med sagsbehandlere, lige som borgerrådgiveren gerne er behjælpelig i forhold til udviklingsprojekter og undervisningsforløb. Herunder er således oplistet nogle af de aktiviteter, som borgerrådgiveren har deltaget i i det forløbne år.

Deltagelse i:

Projekt "Optimering af arbejdsgange og borgerflow" hos Jobcenter og Borgerservice
Projekt og work shops omkring ny "Politik for mødet med borgeren"

Undervisning af:

Koordinatorer i journalisering, omfang af notatpligt m.v.
Undervisning af Superbrugere i behandling af aktindsigtsanmodninger
Undervisning i Forvaltningsret for Teknik, Miljø og Drift
Undervisning i Forvaltningsret for Løn og Personale
Undervisning i aktindsigt for Social Service

Som nævnt i tidligere årsberetninger tilbyder borgerrådgiveren at holde oplæg og at undervise medarbejdere i administrationen. Undervisningen tager udgangspunkt i de rele-

vante love og regler, men suppleres med borgernes indtryk samt borgerrådgiverens observationer. Det skal understreges, at oplæg og undervisning ikke kan stå alene, og at de forudsætter, at ledere og medarbejdere selv påtager sig et ansvar for konstaterede u hensigtsmæssigheder og fejl, hvis der skal kunne skabes grundlag for forbedring.

Andre aktiviteter:

Netværksmøder hvert kvartal med borgerrådgivere fra øst-Danmark
Deltagelse i DUKH's temamøde om retssikkerhed
3-dages årsmøde i netværket for borgerrådgivere
Deltagelse i arrangementer i Forening for kommunal- og forvaltningsret
Deltagelse i Socialretlig Konference (2 dage)

Undersøgelse af principielle problemstillinger:

Borgeres adgang til at få slettet deres sag hos kommunen
Kommunens adgang til borgerens oplysninger på Sundhed.dk

Kommunalvalg 2017:

Da det ikke var i konflikt med borgerrådgiverens uafhængighed og opgaver i øvrigt, påtog borgerrådgiveren sig i efteråret 2017 nogle opgaver i forbindelse med kommunalvalget i november. Der var bl.a. tale om udfærdigelse og planlægning af den kampagne som KL søsatte, som skulle have fokus på at hæve valgdeltagelsen.

Herudover arrangerede borgerrådgiveren Sorø Kommunes Demokratidag, som løb af stablen mandag den 13. november, med arrangement på Sorø Akademi i dagtimerne og om aftenen i samarbejde med Dianalund Udviklingsråd (DUR) i borgerhuset i Dianalund. Der var i begge tilfælde således tale om en generel valgfremmeindsats, uden partipolitisk skelnen.

2. Generelle Problemstillinger

I dette kapitel belyses de generelle problemstillinger i kommunens centre, i forhold til sagsbehandling og borgerbetjening, som borgerrådgiveren har fundet anledning til at fremhæve. Problemstillingerne tager udgangspunkt i de almindelige iagttagelser, baseret på aktindsigt i sager og den løbende dialog med borgerne og kommunens centre.

I 2017 blev der ikke registreret nye tendenser af væsentlig karakter eller omfang. Året var i vidt omfang præget af tendenser svarende til dem, der blev registreret i de foregående år og som tidligere er beskrevet i årsberetningerne for 2015 og 2016. De henvendelser, der indeholdt decideret nye indtryk i 2017, havde et relativt begrænset omfang og kunne derfor ikke betegnes som egentlige tendenser.

Overordnet set var indholdet i borgernes oplevelser i 2017 derfor i et vist omfang identisk med det, som borgere også havde været utilfredse med i de foregående år. Bl.a. var der en del oplevelser med lang sagsbehandlingstid, overskridelse af sagsbehandlingsfrister, manglende besked ved overskridelse, utilstrækkelig forventningsafstemning, uforståelige skift af sagsbehandlere, manglende opfyldelse af notatpligt og journaliseringspligt og manglende helhedsorienteret og tværgående sagsbehandling.

Sorø Kommune levede derfor ikke i alle tilfælde eller på alle fagområder op til lovgivningens krav og pligter, god forvaltningsskik eller kommunens vision om god service, høj kvalitet og effektivitet i sagsbehandlingen. Og der er således fortsat plads til forbedringer flere steder. I forhold til udvalgte centre registrerede jeg i 2017 disse fokuspunkter:

Borgerservice:

Markant færre borgere henvendte sig i 2017 med utilfredshed i forhold til betjeningen i Borgerservice end tidligere år. Blandt dem, der henvendte sig, var der enkelte, som var utilfredse med behandlingen af deres henvendelse om bl.a. enkelttydelser. Andre ønskede afklaring af mulighederne for at opnå bolig via Akutlisten.

Jobcentret:

På dette centers område henvendte de fleste borgere sig om manglende/mangelfuld vejledning, utilstrækkelig forventningsafstemning, lange ressourceforløb, møder hos rehabiliteringsteamet og uforståelige skift af sagsbehandlere. Borgerrådgiveren har noteret, at der i oktober 2017 blev ansat en jurist i området, hvilket fra borgerrådgiverens stol ses som et positivt tiltag – særligt på et område med megen ny lovgivning og hyppige lovændringer. Borgerrådgiveren gør særligt opmærksom på, at det i sidste års beretning meget behandlede emne "sanktioner" i forhold til kontanthjælp fortsat volder problemer, idet kendskabet til reglerne for håndhævelse af sanktioner ikke er tilstrækkeligt og der ikke henvises til de korrekte lovbestemmelser. Dette er beklageligt, da retssikkerheden bør vægtes særligt højt på de områder, hvor borgerne ofte ikke selv har de nødvendige ressourcer, til at sætte sig ind i reglerne på retsområdet, jfr. betragtningerne i afsnit 3 om retssikkerhed i kommunerne.

Social og Sundhed:

På centerets område henvendte enkelte borgere sig vedrørende ansøgninger om støtte og visitation af hjælpemidler, hvor utilfredsheden navnlig skyldtes lang sagsbehandlingstid, manglende forventningsafstemning og manglende svar på henvendelser.

Børn og Familier:

Der blev registreret en lille stigning i antallet af henvendelser vedrørende dette center. De fleste henvendelser havde sammenhæng med skolernes inklusionsprocesser, hvor forældre bl.a. oplevede usikkerhed omkring varetagelsen af opgaven og manglende forventningsafstemning. Borgerrådgiveren kan på dette område sjældent gøre meget andet end at henvise til Klagenævnet for specialundervisning, da det kræver faglig viden fra området, at vurdere de enkelte sager.

2.1 Indsatser for at skabe forbedret borgerbetjening

Administrationen arbejder fortsat med at forbedre kvaliteten i borgerbetjeningen. Og i det lys har det med denne årsberetning været borgerrådgiverens hensigt, at støtte op om indsatsen mest muligt og dermed forhåbentlig medvirke til give administrationen ro til at kunne fokusere på indsatserne, så de kan få mulighed for at opnå god og effektiv grobund blandt medarbejderne. Til eksempel, så er det borgerrådgiverens oplevelse, at

der på sygedagpengeområdet er sket en forbedring omkring sagsbehandlingsprocessen, idet borgerrådgiveren i 2017 har oplevet en markant nedgang i antallet af henvendelser, sammenlignet med de tidligere år. Borgerrådgiveren formoder, at projektet omkring forbedring af sagsgange og –processer i høj grad har været medvirkende hertil.

Som nævnt tidligere var indholdet i borgernes oplevelser i 2017 i et vist omfang identisk med det, som borgere også i de tidligere år havde oplevet. Bl.a. var der også i 2017 en del utilfredsstillende oplevelser med lang sagsbehandlingstid, overskredne sagsbehandlingsfrister uden besked, utilstrækkelig forventningsafstemning, uforståelige/hyppige skift af sagsbehandlere, manglende opfyldelse af notatpligt og journaliseringspligt og manglende helhedsorienteret og tværgående sagsbehandling.

Byrådet vedtog i oktober 2017 en ny ”Politik for mødet med borgeren” – en samlet plan for bedre kvalitet i borgerbetjeningen. Planen omfatter konkrete tiltag for at forbedre den faglige kvalitet (myndigheds-/sagsbehandling), den oplevede kvalitet (servicekultur) og den organisatoriske kvalitet (sammenhængende borgerforløb). Med tiltagene er der samtidig opsat servicemål, som vil blive evalueret hvert andet år.

Ud over deltagelse i work shops og arbejdsgruppemøder, har borgerrådgiverens bidrag til den forbedrende indsats bl.a. været generel vejledning ud fra de indtryk, der blev indsamlet fra borgerne gennem årene, generel vejledning til borgerne om forventninger i forhold til sagsbehandlingen og der kan ses tegn på, at det i 2017 lykkedes administrationen at få skabt forbedringer af borgerbetjeningen på nogle af kommunens områder og borgerrådgiveren vil gerne anerkende de indsatser, som har ført til forbedringerne.

Men endnu har indsatserne ikke haft tilstrækkelig tid til at opnå den tilsigtede effekt, hvis man alene tolker på antallet af henvendelser til borgerrådgiveren, der steg fra 2016 til 2017. Og for den enkelte borger, som følte sig dårligt behandlet i 2017, er der derfor stadig plads til forbedring af borgerbetjeningen. Arbejdet med at forbedre borgerbetjeningen fortsætter i 2018 og borgerrådgiveren står fortsat til rådighed, i forhold til arbejdet med at nå kommunens mål om, at borgerne skal kunne komme til at opnå bedst mulig sagsbehandling, betjening og service inden for de rammer, som kommunen har til rådighed.

2.2 Opsamling på udfordringer, der er behandlet i tidligere beretninger

❖ Sagsbehandlerskift:

Hyppige skift af sagsbehandler, der set fra borgerperspektiv kan forekomme tilfældige, fordi borgerne ikke selv ønskede skift til en anden sagsbehandler, kan være noget af det mest indgribende for borgerne og i øvrigt også for det samarbejde og den tillid, der nødvendigvis skal være mellem borgerne og kommunen. Ofte er grunden til, at sagen skiftede til en anden sagsbehandler, at kommunens medarbejdere fratrådte, blev ramt af sygdom, blev overbelastede eller lignende, dvs. grunde, der udelukkende relaterede sig til forhold og interesser hos kommunen.

Som nævnt i tidligere årsberetninger kan sådanne skift af sagsbehandlere have store konsekvenser set fra borgerens synspunkt. Typisk har borgeren gennem et stykke tid

opbygget et fortroligt tillidsforhold til deres sagsbehandler og herunder udvekslet personlige overvejelser og oplysninger. Sagsbehandlerskiftet betød så, at borgeren blev nødt til at starte forfra med at opbygge et sådant forhold til en ny, måske endda nyan-sat, og hidtil ukendt sagsbehandler, og det kostede megen tid og energi for borgerne.

Samtidig tabte borgernes sager "momentum" eller gik i stå og blev derfor forsinket netop som følge af skiftet, mens den nye sagsbehandler skulle bruge tid til at danne sig overblik og sætte sin ind i sagens detaljer. Efter skiftet oplevede borgere også, at den nye sagsbehandler ikke kendte deres sag lige så godt, som den tidligere gjorde, og at borgerne derfor blev nødt til at overtage ansvaret for at "klæde" den nytilkomne sagsbehandler på. Og for mange af borgerne var det svært eller umuligt at samle op på alt det, der var foregået i de seneste mange måneder før sagsbehandlerskiftet og som måske slet ikke var noteret eller ikke var noteret præcist nok.

Sagsbehandlerskift er naturligvis umulige helt at undgå, og borgerne er også oftest bekendte med, at de bliver nødt til at acceptere sagsbehandlerskift i et vist omfang, idet kommunen bliver nødt til at flytte sager i visse presserende tilfælde. Dette er de fleste borgere fuldt ud klar over, at de skal tage hensyn til. Men efter flere borgeres opfattelse virker det til, at der ikke altid tages tilstrækkeligt hensyn til borgernes situation og prioritering af den tillid, der skal være til stede.

❖ Manglende svar:

Borgerrådgiveren kontaktes jævnligt af borgere, der stort set har opgivet at få et svar fra deres sagsbehandler, på trods af gentagne henvendelser og rykkere. Det opleves i høj grad frustrerende, når man på trods af såvel mails som telefonopkald alligevel ikke modtager svar eller opkald retur. Hvad der kan undre er, at mønstret i en del tilfælde gentager sig, selvom borgerens henvendelse nu genfremsendes fra borgerrådgiverens side.

Eksempel: En borger henvender sig den 15. maj 2017 til borgerrådgiveren grundet manglende svar på sine henvendelser til Social Service. Borgerens henvendelse vedrører en rykker for manglende afgørelse i forhold til hendes ansøgning om hjemmevejleder, som hun har ventet på siden foråret 2016. Borgerrådgiveren sender en forespørgsel til Social Service samme dag og modtager kort efter en kvitteringsmail, om at sagen vil blive undersøgt og at sagsbehandleren herefter vender tilbage. 14 dage efter, den 29. maj, sender borgerrådgiveren en venlig påmindelse. Intet sker, så borgerrådgiveren sender på ny en rykker den 7. juni 2017. Den 13. juni modtager borgeren svar på sin henvendelse – men ingen forklaring på, hvorfor hendes sag har ligget stille i over et år. Af svaret fremgår det, at der fra kommunens side er tale om at der allerede i februar 2016 blev foretaget en revurdering og dermed en fastholdelse af en tidligere truffet afgørelse. Borgeren undrer sig derefter over, hvorfor denne revurdering så ikke er sendt til Ankestyrelsen, i henhold til reglerne. Borgerrådgiveren beder derfor sagsbehandleren om at se på sagen og få foretaget de nødvendige sagsbehandlingskridt.

Den 24. august rykker borgeren igen, da der fortsat ikke er modtaget nogen besvarelse. Borgerrådgiveren rykker således på svar igen – og gentager rykkeren den 7. september. Den 11. september sender Social Service sagens dokumenter til borgeren og partshører denne. Først den 27. december 2017 modtager borgeren en afgørelse og denne gang med positivt udfald, idet borgeren bevilges en hjemmevejleder. Borgeren har gennem hele sagsforløbet udtrykt sin fru-

stration over de mange formelle fejl i sagsbehandlingen og den samlet set alt for lange sagsbehandlingstid.

Ganske ofte er der slet ikke tale om komplicerede sager, men rene "ekspeditionssager" af lettere karakter, der angiveligt ryger bagerst i bunken flere gange.

Eksempel: En borger søger om transporttilskud den 9. marts 2017 og modtager svar om, at ansøgningen sendes videre til rette medarbejder. Den 20. marts henvender borgeren sig igen, for at høre hvornår hun kan forvente svar på sin henvendelse og ellers oplysning om den forventede sagsbehandlingstid. Den 31. marts kontaktes borgerrådgiveren, der videresender henvendelsen til lederen på området, med en opfordring til at få svaret borgeren. Intet sker og den 26. april må borgerrådgiveren igen henstille til, at borgeren kontaktes og oplyses om sagsbehandlingstid mv. Først i slutningen af maj modtager borgeren en afgørelse.

❖ Aktindsigt og manglende efterkommelse af tidsfrister:

At efterkomme anmodninger om aktindsigt er en hastende opgave, som bestemt også kan være ressourcekrævende. Ofte vil det kræve en gennemgang af hele sagen, samt en vurdering af om der er oplysninger, der skal udelades af aktindsigten. Endelig skal der træffes en afgørelse om hvorvidt der overhovedet skal gives aktindsigt eller ej.

En anmodning om aktindsigt skal som udgangspunkt efterkommes snarest, og da det betyder, at det helst skal ske i løbet af 1-2 arbejdsdage og senest inden 7 arbejdsdage, kan opgaven lægge et tidsmæssigt pres på sagsbehandlerne.

Selv om fristerne fremkommer direkte af lovgivningen (forvaltningsloven og offentlighedsloven), så oplever ganske mange borgere en klar og markant overskridelse af disse tidsfrister. I en del tilfælde har borgere måttet vente i flere uger, for at få aktindsigt i deres egen sag – og i stort set samtlige tilfælde helt uden besked til borgerne om den forlængede svartid/sagsbehandlingstid.

Ligeledes følger der stort set aldrig aktlister med, hvilket er en fortegnelse over sagens dokumenter, som skal medfølge aktindsigten i henhold til lovgivningen.

I andre tilfælde har borgeren ikke modtaget alle sagens dokumenter, idet eksempelvis mailkorrespondance mellem borger og sagsbehandler ikke er blevet journaliseret og dermed ikke fremgår af sagen.

Borgerrådgiveren vil igen understrege, at hensynet til at borgeren ved anmodning om aktindsigt kan få papirerne fremsendt hurtigt og smidigt er et væsentligt retssikkerhedshensyn.

Oftest mødes borgerrådgiveren med en forklaring om det ressourcetræk behandling af aktindsigt kræver. Her må det dog fastholdes, at administrationen må planlægge sine arbejdsgange og ressourcer efter, at lovgivningen kan overholdes. Borgerrådgiveren vil således fortsat have fokus på dette.

Bliver det nødvendigt at overskride fristen, fremgår det direkte af lovteksten, at den der søger aktindsigten, skal have direkte og "kvalificeret" besked om årsagen til fristoverskridelsen – samt besked om, hvornår anmodningen kan forventes besvaret.

Borgerrådgiveren kan derfor kun anbefale centrene at øge medarbejdernes opmærksomhed på at tidsfristerne overholdes – og i særdeleshed at orientere borgerne, såfremt tidsfristen i henhold til lovgivningen ikke kan overholdes.

Yderligere anbefales det, at der fremover arbejdes på, at det sikres, at der ved fremtidige besvarelser af anmodninger om aktindsigt følger de påkrævede aktlister

❖ Manglende/mangelfulde begrundelser:

Flere borgere oplevede i 2017 bl.a. at få henvisning til at "der er foretaget en konkret, individuel vurdering", som den eneste skriftlige forklaring på, hvad der i begrundelsen var lagt mere eller mindre afgørende vægt på ved beslutningen om sagens udfald. Det er korrekt, at administrationen har pligt til at foretage en sådan vurdering (konkret, individuel vurdering!), men en henvisning alene til dette, beskriver ikke i sig selv, hvad der i den konkrete sag har været de afgørende momenter for sagens udfald. Og det er dette, der er pligt til at angive.

I andre tilfælde blev der alene henvist til, at der var truffet afgørelse "efter et samlet skøn". Andre borgere, der modtog afgørelser uden megen begrundelse, efterlyste forklaring i efterfølgende telefonsamtaler, og nogen af dem fik den besked, at "det har vi naturligvis taget med i vurderingen", når de spurgte ind til forhold, der intet stod om i den skriftlige begrundelse. Borgerne opfattede beskeden som en efterrationalisering, der ikke havde bevis i begrundelsen.

Jeg har også fra enkelte borgere set afgørelser, hvor bl.a. speciallægeerklæringer blev tilsidesat og ikke blev tillagt vægt i begrundelsen, uden at det samtidig i begrundelsen blev forklaret for borgerne, hvorfor det var sket.

Der var også borgere der oplevede, at ingen eller kun få af deres argumenter indgik i begrundelsen, selv om borgerne fandt dem både væsentlige og afgørende for sagen. Og andre tilfælde, hvor det blev oplevet som om at kommunen ikke forholdt sig til indholdet i borgerens argumenter. I begge tilfælde fremgik der ikke noget af begrundelserne om, hvorvidt det var sket eller ej.

Formålet med begrundelseskravene er at give borgerne øget garanti for afgørelses rigtighed, og at sikre, at afgørelsesgrundlaget er sagligt og fyldestgørende. Dermed bliver begrundelseskravet en slags "kvalitetssikring" af afgørelsens udfald.

❖ Sammenfattende betragtninger på gennemgående problematikker:

Flere sager, som i deres indhold var ganske enkle og ukomplicerede, illustrerer:

- at vi ikke i alle tilfælde kan gå ud fra, at alle handler rettidigt og med fokus på borgerne

- at ej heller borgerrådgiveren altid har den fornødne gennemslagskraft til at få de rigtige ting til at ske rettidigt
- at effekten af borgerrådgiverens indsats afhænger af, om administrationen griber bolden og følger op
- at der eksisterer omstændigheder, systemer og kulturer, som bevirker, at selv simple opgaver – *ring til borger, som hun beder om* – i nogle tilfælde kræver inddragelse af flere medarbejdere.

For borgeren kan det betyde, at deres sag forlænges med flere måneder uden nogen egentlig grund.

3. Retssikkerhed i kommunerne

Borgerrådgiveren har i sine tidligere årsberetninger belyst problemstillinger, der omhandler borgernes retssikkerhed. Borgerrådgiveren kan også i denne beretning konstatere, at kommunen i praksis ikke altid møder borgerne på en sådan måde, at de retssikkerhedsmæssige hensyn bliver efterlevet.

Flere eksperter og organisationer peger på, at retssikkerheden i kommunerne er under pres i disse år. En faktor, som der ofte peges på, er, at forvaltningerne ofte er inddelt i specialiserede enheder og at der er problemer med kommunikation og koordinering på tværs. Derudover er lovgivningen meget kompleks og ændres så ofte, at det kan være svært for den enkelte sagsbehandler at være bekendt med samtlige relevante bestemmelser. Det betyder, at borgerne i stigende grad risikerer at komme i klemme, da de ikke får den helhedsvurdering og vejledning, som de ellers har ret til.

Institut for Menneskerettigheder foretog i 2017 en undersøgelse af retssikkerheden i kommunerne, hvor bl.a. 33 borgerrådgivere medvirkede og hvor en af konklusionerne var, at borgerrådgiverfunktionen har et stort potentiale i forhold til at styrke borgernes retssikkerhed.

Langt de fleste af borgerrådgiverne har nemlig et eksplicit fokus på retssikkerhed, som i mange tilfælde er skrevet ind i deres vedtægter. Naturligvis har borgerrådgiverne kun direkte kontakt med en lille del af kommunens borgere og et meget lille udsnit af den kommunale sagsbehandling, men alligevel er der hos borgerrådgiveren megen viden at hente om, hvordan det står til med retssikkerheden i kommunalt regi.

Det må til eksempel anses for meget vigtigt for borgernes retssikkerhed, at medarbejderne er rustet til at løfte sagsbehandlingsopgaven. Dels i forhold til kendskab til og opmærksomhed på sagsbehandlingsreglerne og dels i forhold til kendskabet til lovgivningen, som medarbejderne administrerer. Hvis ikke medarbejderne har et tilstrækkeligt kendskab til sagsbehandlingsreglerne, der følger af bl.a. forvaltningsloven og retssikkerhedsloven, kan de heller ikke sikre, at disse overholdes.

Undersøgelsen peger på, at der i kommunerne er konkurrerende dagsordener, hvor retssikkerhedsdagsordenen risikerer at blive trængt.

Derfor er det et fortsat fokus for borgerrådsgiverne, at sagsbehandlingsreglerne overholdes, idet det samtidig erkendes, at meget af lovgivningen, som medarbejderne administrerer, er kompleks og omskiftelig pga. hyppige lovændringer.

Særligt i forhold til den helhedsorienterede vejledning kan der være en udfordring, hvor flertallet af borgerrådsgiverne erklærer sig enige i, at lovgivning og regelværk er for komplekst og ændres for hurtigt. Det gør det svært for de kommunale medarbejdere at følge med og holde sig opdateret på samtlige områder.

Her kan man i Sorø Kommune fremhæve "Kerneopgaveprojektet", hvor der arbejdes strategisk med at hjælpe udsatte borgere gennem en tværgående og helhedsorienteret indsats.

Flertallet af borgerrådsgiverne erklærer sig også enige i, at der er manglende eller for ringe overholdelse af de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler, såsom sagsoplysning, partshøring, begrundelse mv.

Denne opfattelse deles af de borgere der medvirkede i undersøgelsen, idet 40% af borgerne fandt, at de kun i mindre grad eller slet ikke har haft mulighed for at blive hørt. 31% af borgerne, som ikke fik medhold i deres sag, oplevede ikke at de fik en begrundelse og 51% af borgerne mente ikke, at de havde fået noget at vide om klagemulighederne. Samlet set giver resultaterne af undersøgelsen således opbakning til vurderingen af, at der er udfordringer på det retssikkerhedsmæssige område i disse år.

Der er ganske stor enighed blandt borgerrådsgiverne, hvor de fleste peger på, at de kommunale forvaltninger er for silo-opdelte og at der ikke er tilstrækkelig understøttelse af en helhedsorienteret indsats pga. manglende koordinering.

Silopdelingen skal ses i sammenhæng med den øgede specialisering, hvor de kommunale medarbejdere i lavere grad end tidligere har den nødvendige tværfaglige viden, som er afgørende for at kunne understøtte en helhedsorienteret indsats over for borgerne.

Silopdelingen har også konsekvenser for koordineringen på tværs af forvaltningsenhederne. Halvdelen af borgerne i undersøgelsen fandt f.eks. at det var svært at søge hjælp hos kommunen, hvor en af årsagerne var, at de flere gange blev henvist til forskellige afdelinger eller personer.

Nogle af problematikkerne er afledt af strukturelle forhold, som kommunerne ikke selv er herre over, som f.eks. hyppige lovændringer og øgede krav om digitalisering. Derimod er ringe overholdelse af sagsbehandlingsreglerne en problematik, der kan håndteres med en mere begrænset og fokuseret indsats. Man kan således komme langt alene ad denne vej, i forhold til at sikre borgernes retssikkerhed.

3.1 Betragtninger om "Procesretfærdighed"

I arbejdet med den nye "Politik for mødet med borgeren", er der flere borgere der velvilligt har valgt at dele deres oplevelser af mødet med kommunen, hvilket har givet indsigt

i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen set fra borgerens side. Der er flere nyttige budskaber, der kan anvendes i det fremadrettede arbejde og flere af budskaberne, som formidles af borgerne, hører ind under begrebet "procesretfærdighed"¹.

Dette er nemlig et udtryk for borgerens subjektive opfattelse af "processen", altså sagsbehandlingsmåden. Det handler således mest om, hvorvidt borgeren føler sig fair behandlet – og ikke om, hvorvidt selve afgørelsen er rigtig eller forkert. Især 4 aspekter kan medvirke til, at borgeren har en opfattelse af at blive behandlet fair.

- 1) Om man føler man bliver hørt: Det handler om borgerens mulighed for at fortælle sin side af sagen og få taget sine synspunkter i betragtning. Det afgørende er derfor, at borgeren får en oplevelse af, at de oplysninger som borgeren har bidraget med, oprigtigt indgår i kommunens overvejelser, inden der træffes en afgørelse/beslutning.
- 2) Om man oplever, at man som borger bliver behandlet "lige" i forhold til andre borgere i samme situation: Det er vigtigt, at borgeren har en oplevelse af, at sagsbehandleren træffer afgørelse på baggrund af objektive og saglige kriterier og ikke på baggrund af personlige præferencer. Denne "neutralitet" handler lige så meget om den enkelte sagsbehandlers evne til at fremstå ærlig og til at kunne agere, uden at tage parti.
- 3) Om man opnår tillid til kommunen og sagsbehandlingen: I denne sammenhæng drejer det sig om, at borgeren oplever, at sagsbehandleren vil borgeren det bedste og gerne vil hjælpe. Det handler om oprigtighed og omsorg for borgeren, selvfølgelig afhængig af afgørelsen og omstændighederne. Det er altså den konkrete tillid, som sagsbehandleren/medarbejderen er i stand til at skabe, der er vigtigst.
- 4) Om man føler sig respektfuldt behandlet: Det sidste aspekt er, at borgeren skal føle sig behandlet med respekt, i mødet med kommunen. Den følelse opstår, når borgeren bliver talt høfligt til og bliver behandlet som en ligeværdig part i sagen. Borgeren skal have følelsen af at være velkommen og blive ordentligt vejledt eller eventuelt guidet videre til rette sted.

En af fordelene ved at borgerne føler sig ordentligt og retfærdigt behandlet og har tillid til den kommunale proces, er, at de så også har tendens til at være mere tilfredse med den trufne afgørelse, uanset at udfaldet måske går dem imod. Også hensigten bag Retssikkerhedsloven underbygger principperne om "procesretfærdighed", bl.a. bestemmelserne om at sikre borgerens medvirken ved behandlingen af deres sag.

Hvis en af sideeffekterne ved "procesretfærdighed" er, at borgerne er mere tilfredse med kommunens afgørelser, næsten uanset om de går dem imod eller ej, må det kunne antages at antallet af klager også vil mindskes – om ikke andet, så i klager der omhandler selve sagsbehandlingsprocessen.

¹ Se f.eks. "Procesretfærdighed – det er også måden der tæller". Juristen nr. 3, 2013

3.2 Sammenhæng mellem Procesretfærdighed og Politik for mødet med borgeren

”Borgeren i centrum, én indgang, digitale muligheder, fornyelse af professionalisme og samarbejde med borgerne”. Det er de fem temaer i den nye politik, som blev vedtaget i oktober 2017 af Byrådet. Flere af disse temaer hænger uløseligt sammen med borgernes oplevelse af procesretfærdighed.

Det vil naturligvis være forskelligt centrene imellem, hvorledes temaerne skal implementeres, men fælles for alle er, at der skal udpeges konkrete initiativer og fokusområder for hvert enkelt område, i forhold til hvad der skal måles på. Dels skal der opstilles eksterne servicemål, som handler om, hvad borgerne konkret kan forvente af os f. eks. i form af svartider, som der kan måles på. Dels skal der formuleres interne fokusområder, som handler om, hvilken adfærd medarbejderne skal udvise for bedre at imødekomme temaer fra politikken, f.eks. omkring samarbejde med borgerne, men også i forbindelse med centrenes interne samarbejde.

For borgerrådgiveren bliver det interessant fortsat at følge projektet gennem 2018, for der er ingen tvivl om, at der bør komme en effekt af den nye politik, når der senere måles på borgernes tilfredshed. De betragtninger, der er nævnt i afsnittet om procesretfærdighed, er i høj grad også synlige komponenter i de fem temaer – som igen er fremkommet på baggrund af work shops blandt medarbejderne selv og interviews med borgere.

4. Den kommende Persondataforordning

EUs persondataforordning medfører stramning af reglerne for behandling og beskyttelse af personoplysninger (persondataloven) og fører til flere pligter for Sorø Kommune. Forordningen træder i kraft den 25. maj 2018 og forordningens stramninger vil få stor betydning for Sorø Kommune, såvel som for alle andre offentlige myndigheder og private virksomheder – der alle omfattes af den nye forordning. Derfor er der god grund til at påbegynde forberedelsen med ændringer af kommunens interne processer og retningslinjer.

❖ Borgernes datasikkerhed:

Det er formålet med EU persondataforordningen, at fysiske personer, såsom borgerne i Sorø Kommune, får bedre kontrol over deres egne personoplysninger.

❖ Sorø Kommunes pligter:

Det er også formålet med EU persondataforordningen, at styrke datasikkerheden i offentlige myndigheder, som Sorø Kommune, så der opnås et tilstrækkeligt og betryggende it-sikkerhedsniveau for de systemer og databaser, der behandler og opbevarer særligt følsomme personoplysninger. Hidtil har kommunen som dataansvarlig skullet arbejde for at minimere risikoen for, at kommunens data kom i uvedkommende hænder. Når reglerne nu ændres bliver det sådan, at kommunen pålægges en selvanmeldelsespligt både overfor Datatilsynet og de registrerede personer, hvis kommunen utilsigtet kom-

mer til at sprede persondata til uvedkommende, f.eks. i forbindelse med hackerangreb og lignende.

Hidtil har kommunen efter persondataloven været forpligtet til at behandle alle persondata forsvarligt. Med ændringen i den nye forordning vil dette ikke længere være tilstrækkeligt. Efter reglerne i forordningen skal kommunen også skriftligt beskrive, hvordan man har udført det forebyggende arbejde, for at sikre forsvarlighed i databehandlingen. Det betyder konkret, at kommunen skal have en persondatapolitik, som redegør for de interne processer og it-faciliteter.

❖ Databeskyttelsesrådgiver (DPO - Data Protection Officer):

Den kommende persondataforordning indebærer endvidere, at fokus skal skærpes på persondata "compliance" (regeloverholdelse). Derfor bliver offentlige myndigheder, som Sorø Kommune, underlagt et krav om, at udpege en databeskyttelsesrådgiver (DPO), som skal være omdrejningspunkt for al behandling af personoplysninger.

Funktionen/personen skal have ekspertise inden for lovgivning og praksis i databeskyttelse og skal råde over de midler, der er nødvendige for at udføre opgaverne effektivt og uafhængigt. Funktionen må ikke modtage instrukser med hensyn til udøvelsen af hvervet og refererer alene til Byrådet. Databeskyttelsesrådgiveren får bl.a. til opgave at underrette og rådgive kommunen om pligter i henhold til forordningen og til at overvåge gennemførelsen og anvendelsen af reglerne om beskyttelse af personoplysninger, herunder fordeling af ansvar, uddannelse af personale, der skal medvirke ved databehandling og de tilhørende kontroller.

Databeskyttelsesrådgiveren skal også kontrollere kommunens overholdelse af krav om dokumentation, anmeldelser og meddelelser vedrørende brud på datasikkerheden.

Herudover skal databeskyttelsesrådgiveren fungere som tilsynsmyndighedens kontaktpunkt i forbindelse med spørgsmål vedrørende behandling og skal på eget initiativ og efter behov rådføre sig med tilsynsmyndigheden.

❖ Bøder og sanktion:

Håndhævelsen af brud på databehandling og datasikkerhed bliver skærpet væsentligt med reglerne i EU persondataforordningen. Hvor den hårdeste straf for overtrædelse af persondataloven i dag er offentliggørelsen på Datatilsynets hjemmeside i en kritisk udtalelse, vil der efter de ændrede regler blive mulighed for at udstede administrative bøder til kommuner og andre offentlige myndigheder, hvis de ikke overholder forordningen eller bryder datasikkerheden.

❖ Anbefalinger:

Borgerrådgiveren har allerede i efteråret 2016 deltaget i et seminar hos Kammeradvokaten omhandlende den nye persondataforordning og på den baggrund udarbejdet et notat til direktionen, som beskrev nogle af de nye tiltag og de deraf følgende opmærksomhedspunkter. Fra efteråret 2017 har en arbejdsgruppe haft fokus på de IT-systemmæssige udfordringer, som persondataforordningen rejser og som stiller store krav til kommunen, som opbevarer borgernes personfølsomme oplysninger.

Sorø Kommune skal sikre, at kommunen efterlever såvel de systemmæssige krav, som de krav der fremadrettet stilles til medarbejderne, når de håndterer borgernes oplysninger.

Borgerrådgiveren har efter aftale med direktionen indvilliget i at bidrage med undervisning, således at medarbejdere i kommunen klædes på, i forhold til at kende og håndtere persondataforordningens regelsæt.

Særligt fokus skal rettes på den information borgerne modtager, når kommunen behandler og videregiver oplysninger om borgeren. Her bør der udarbejdes en tilgængelig og let læselig pjece, som forstås af alle modtagere.

Herudover bør der være skærpet opmærksomhed på reglerne om at indhente tilstrækkeligt samtykke og kommunens pligt til slette oplysninger, der ikke længere skal bruges, jfr. princippet om *god databehandlingsskik*.

5. Grundlaget for borgerrådgiveren

5.1 Formålet med borgerrådgiveren

Sorø Kommune har siden maj 2015 haft en borgerrådgiverfunktion. Formålet med funktionen er at styrke dialogen mellem borgerne og Sorø Kommune, samt at bidrage til borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold i Sorø Kommune, og borgerrådgiveren skal medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Formålet med borgerrådgiveren er kort sagt:

- At borgeren bliver hørt og får en respektfuld behandling
- At borgeren bliver informeret om rettigheder og pligter
- At sikre, at det kommunale system fungerer som det skal
- At sikre, at borgernes henvendelser og klager bliver brugt til at gøre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening bedre

Hvad kan Borgerrådgiveren hjælpe med?

- At finde rundt i organisationen og skabe kontakt til den relevante medarbejder
- At mægle mellem borgeren og den kommunale medarbejder
- At være bisidder, hvis borgeren har behov for det
- At forstå indholdet i afgørelsen fra kommunen
- At søge en sag genoptaget

- At finde ud af borgerens muligheder for at klage, og at formulere klagen
- At tage stilling til borgerens klage over:
 - Den måde kommunen har behandlet sagen
 - Medarbejdernes optræden og betjening
 - Den måde kommunen løser sine praktiske opgaver på (f.eks. ældrepleje, undervisning i skolerne, børnepasning i institutionerne osv.)
- tage imod og videreformidle borgernes forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og betjening kan forbedres

5.2 Bemanding, fysiske rammer og åbningstider

Borgerrådgiverfunktionen varetages af borgerrådgiver Susanne Wærling.

For at sikre, at funktionen er centralt beliggende på et let tilgængeligt sted i kommunen, har borgerrådgiveren kontor på Rådhuset – tæt på offentlig transport og med gode parkeringsmuligheder.

Borgerrådgiveren har tlf. nr. 5787 6022 og kan træffes i telefontid mandag-onsdag kl. 9-15, torsdag 9-17 og fredag 9-13. Uden for disse tidsrum – og i de tilfælde, hvor borgerrådgiveren er forhindret i at besvare telefoniske opkald – kan der indtales en besked, og så ringes der tilbage snarest muligt. Borgere kan ringe, maile, sende et brev eller komme personligt. Borgerrådgiveren bestræber sig på at besvare telefonbeskeder, mails eller breve fra borgerne inden for 1-2 arbejdsdage. Langt de fleste henvendelser besvares samme dag.

Borgerrådgiveren tager også jævnligt ud til borgere, som ikke selv kan klare transporten til rådhuset.

5.3 Borgerrådgiverens opgaver og kompetence

Borgerrådgiverens grundlæggende opgave er at behandle klager over Sorø kommunes sagsbehandling og borgerbetjening. Endvidere hjælper borgerrådgiveren kommunens borgere med at finde vej i det kommunale klagesystem og til lovhjemlede klageinstanser. Borgerrådgiveren kan også hjælpe borgerne med at forstå en afgørelse eller et brev fra kommunen eller finde vej i den kommunale organisation. Endvidere kan borgerrådgiveren vejlede borgerne om deres rettigheder i forbindelse med sagsbehandling, f.eks. hvor lang tid sagsbehandlingen må vare og hvordan borgeren kan forvente at blive behandlet.

I forbindelse med behandling af klager over Sorø kommunes sagsbehandling udøver borgerrådgiveren tilsyn med, at kommunens administration varetager deres opgaver i overensstemmelse med lovgivningen, god forvaltningsskik og i øvrigt på en hensigtsmæssig måde. Udøvelsen af disse opgaver forudsætter, at borgerrådgiveren har indsigt i de sager, der klages over, for at borgerrådgiveren kan vurdere, om de gældende regler er overholdt.

Alle borgere, foreninger og virksomheder i Sorø Kommune kan få gratis hjælp af borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren kan udtale kritik af mangelfuld eller forkert sagsbehandling m.v. Derudover har borgerrådgiveren mulighed for at henstille eller komme med anbefalinger til, hvordan sagsbehandlingen kan forbedres. Borgerrådgiveren kan desuden tage sager op af egen drift samt udføre opgaver af mere generel karakter efter bestilling fra byrådet.

Borgerrådgiveren behandler ikke klager over kommunens afgørelser, da sådanne indholdsklager skal behandles af lovhjemlede klageinstanser, som f.eks. Ankestyrelsen m.fl. Men borgerrådgiveren kan hjælpe borgerne med at formulere og skrive indholdsklager i tilfælde, hvor borgeren ikke selv er i stand til det.

Borgerrådgiveren behandler ej heller klager over det serviceniveau, som er vedtaget af byrådet eller klager over kommunens personale- og ansættelsesforhold eller sager, der har været indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene. Endelig behandler borgerrådgiveren ikke klager over sagsforløb eller afgørelser, der er over et år gamle. Ovenstående muligheder og begrænsninger fremgår af vedtægterne for borgerrådgiveren, som ligger på kommunens hjemmeside.

5.4 Sagsbehandling hos borgerrådgiveren

Hvis borgeren klager over et aktuelt sagsforløb, vil borgerrådgiveren normalt sende sagen til det center, der er klaget over. Centret bliver bedt om at udtale sig om sagen direkte til borgeren og med kopi af svaret til borgerrådgiveren.

I de tilfælde hvor borgeren kontakter borgerrådgiveren igen, kan borgerrådgiveren se på sagen og vurdere, om der er mulighed for at undersøge sagen nærmere. Borgerrådgiveren har ikke pligt til at undersøge alle klager nærmere, men vil i hvert tilfælde vurdere, om der er udsigt til, at borgerrådgiveren vil kunne hjælpe yderligere. Som udgangspunkt behandler borgerrådgiveren ikke klager over sagsforløb, der er mere end 1 år gamle.

Det er forudsat, at der skal være en løbende dialog mellem borgerrådgiveren og administratoren. Dialogen sker i form af konkrete beskrivelser af borgernes klager, som sendes til den relevante medarbejder/det relevante center. Dialogen sker ganske ofte også mere uformelt, det kan være pr. telefon eller pr. mail, hvis det drejer sig om problemstillinger, som kan afklares med det samme.

Det, Borgerrådgiveren bidrager med i kontakten, kan være en juridisk præcisering af borgerens problem og gældende ret, som beskrives for sagsbehandleren. Det kan også være en genetablering af dialogen mellem borger og forvaltning eller en afklaring, som gør, at borgeren forstår kommunens handling.

Borgerrådgiveren har siden 2016 gjort brug af den mere uformelle og direkte dialog med centrene, fx i form af telefonisk kontakt eller mail. Det sker for at sikre borgerne en hurtigere kontakt og dermed muligheden for at få afklaret et enkelt spørgsmål eller måske få ryddet en misforståelse af vejen. Dialogformen er også med til at forebygge klager.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at den uformelle dialogform kan styrke borgerkontakten og er et godt og forsvarligt alternativ til den mere formelle klagesagsbehandling. Dialogformen er ikke til hinder for, at borgeren senere kan indgive en klage.

Borgerrådgiveren kan ikke tage stilling til en klage, før det pågældende center selv har haft mulighed for at svare på klagen. Derfor bliver klager fra borgere, som ikke selv har forsøgt sig hos centret, så vidt muligt ledt direkte til den enhed/det område, de angår. Borgerrådgiveren vejleder borgerne om deres rettigheder og om, hvordan de bedst varetager deres sag, men behandler og tager ikke stilling til deres klage, før de selv har forsøgt at få problemet løst ved at kontakte eller klage til den enhed eller det center i kommunen, de er utilfredse med.

5.5 Netværk af borgerrådgivere

Borgerrådgiveren er en del af et landsdækkende netværk af borgerrådgivere samt af den lokale netværksgruppe for borgerrådgivere på Sjælland. Der holdes et årligt møde for alle landets borgerrådgivere samt flere lokale møder, hvor der er mulighed for drøftelse af relevante emner. KL har derudover stillet en dialogportal til rådighed for dialog og erfaringsudveksling borgerrådgiverne imellem.

Ca. 40 kommuner har nu ansat borgerrådgivere. De fleste kommuner har som i Sorø valgt at ansætte borgerrådgiveren i en uafhængig funktion efter kommunestyrelseslovens § 65e. Det er dog svært at sammenligne borgerrådgiverfunktionerne på tværs af kommunerne. Det skyldes blandt andet, at kommunerne har valgt at organisere sig på forskellig vis. Fælles for borgerrådgiverne er dog, at de besidder en vis form for uvildighed, og at de giver råd og vejledning til borgerne og medvirker til forbedringer i den kommunale sagsbehandling.

5.6 Dialog med centrene og rapportering til direktion og byråd

Borgerrådgiveren skal medvirke til, at borgernes klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Erfaringer og viden fra de modtagne klager formidles af borgerrådgiveren til kommunens centre til brug for forbedring af arbejdsgange, ligesom tendenser i borgernes henvendelser og klager rapporteres til direktionen og kommunens politikere i årsberetningen.

Der har siden borgerrådgiverens tiltræden været en løbende dialog mellem borgerrådgiveren og kommunens centre. Dialogen har både bestået i konkrete beskrivelser af borgernes klager, som sendes til det relevante center og i borgerrådgiverens mere uformelle henvendelser pr. telefon eller mail til centrene, hvis det drejer sig om problemstillinger, der kan afklares med det samme eller om forslag til forbedring af konkrete sagsbehandlingsskridt.

Borgerrådgiveren aflægger beretning til byrådet og årsberetningen bliver offentliggjort på kommunens hjemmeside. Årsberetningen giver borgerrådgiveren mulighed for at formidle tendenser i borgernes klager til både det politiske og administrative niveau samt til offentligheden.

6. Sammenfatning

Borgerrådgiverens kerneopgave er, at bidrage til, at Sorø kommunes møde med borgerne har så høj kvalitet som muligt, såvel set med et forvaltningsfagligt som et kommunikativt og serviceorienteret syn. Særligt i forhold til de to sidstnævnte faktorer, er der sket en udvikling igennem de senere år, idet borgerne i højere grad er opmærksomme på, at de fra kommunens side ikke alene skal kunne forvente en faglig og korrekt betjening, men i høj grad også en betjening der tager udgangspunkt i den konkrete borger og dennes situation.

Borgerrådgiverens løbende opsamling og afrapportering giver centrene og det politiske niveau information om borgernes oplevelser med kommunens sagsbehandling og borgerbetjening og om, hvilke konkrete fejl, generelle tendenser og problemområder der kan konstateres. Vores fælles opgave er at sikre, at der lyttes til borgernes behov, og at der ikke går på kompromis med deres rettigheder.

Det er en overordnet pointe, at når forståelsen og respekten for de grundlæggende hensyn er på plads blandt medarbejderne, vil det normalt være forholdsvis enkelt at komme borgernes behov i møde og samtidig overholde lovgivningen og de kommunale standarder både for den gennemsnitlige borger og for de borgere, der kræver særlig opmærksomhed.

Kommunen har forudsætningerne for at skabe forbedringer for borgerne, lige nu bl.a. gennem Byrådets vedtagelse af Politik for mødet med borgeren og implementeringen af denne, som skal give mere kvalificerede redskaber til at opnå viden om kvaliteten af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

7. Borgerrådgiverens fokusområder i 2018

- 2018 vil blive præget af det fortsatte arbejde med implementeringen af "Politik for mødet med borgeren", hvorfor borgerrådgiveren vil følge aktivt med i processen og arbejdet med at nå de fastsatte servicemål.
- Den nye persondataforordning vil kræve en del ressourcer, hvis alle medarbejdere skal være klædt på, til at kunne se og handle på de problematikker som de nye regler medfører. Som nævnt tidligere har borgerrådgiveren indvilliget i at varetage en del af undervisningen, men borgerrådgiverens indsats kan ikke stå alene, da de nye regler rammer alle centrale som decentrale enheder og områder i kommunen, hvorfor der også bør være et væsentligt fokus fra hele ledelsesledet.
- Den skriftlige kommunikation med borgerne: Her vil borgerrådgiveren følge det arbejde der startes op i efteråret 2018, idet der bør arbejdes med især den venlige og personlige side af den borgerrettede kommunikation, som også er en del af Politik for mødet med borgeren.
- Borgerkontakten skal styrkes, hvorved menes, at borgerrådgiveren i 2018 vil forsøge i endnu højere grad at styrke og udvikle kendskabet til funktionen.

- Kommunens overholdelse af de basale sagsbehandlingsregler vil fortsat være omdrejningspunktet for borgerrådgiverens varetagelse af borgernes rettigheder og som nævnt i tidligere afsnit, vil borgerrådgiveren i 2018 øge sit fokus på, hvorledes kommunen i højere grad kan tage hensyn til og inddrage de "skæve" borgere i sagsbehandlingen af deres sag og forbedre borgerbetjeningen af den gruppe.