



# BORGER RÅDGIVER

SORØ KOMMUNE

# BERETNING FOR 2018

## Indhold

Henvendelser til Borgerrådgiveren i 2018 .....	3
Borgerrådgiverens aktiviteter i 2018 .....	6
Generelle problemstillinger .....	8
Retssikkerhed i kommunen .....	11
Politik for mødet med borgeren .....	13
Grundlaget for Borgerrådgiveren .....	14
Formålet med Borgerrådgiveren .....	14
Borgerrådgiverens opgaver og kompetence .....	14
Sagsbehandling hos Borgerrådgiveren .....	15
Netværk af borgerrådgivere .....	16
Dialog med centrene og rapportering til direktion og byråd .....	17
Sammenfatning .....	17
Borgerrådgiverens fokusområder i 2019 .....	18

## Forord

En Borgerrådgiver skal være garant for, at kommunen ikke kun ser sig selv med egne briller, men også konfronteres med den virkelighed, borgerne oplever. Sorø Kommune leverer på mange måder gode og vel-egnede ydelser, men mit møde med borgerne afslører også forhold, som kan og bør forbedres.

Lang sagsbehandlingstid og manglende svar er fortsat et problem, der ofte har vidtrækkende konsekvenser for borgerne. Det samme gælder manglende eller upræcis vejledning. Vejledningen skal sikre, at borgerne har mulighed for at forstå deres rettigheder og pligter, og det er ofte helt afgørende for borgernes retssikkerhed, at korrekt vejledning finder sted. Jeg har igen i dette beretningsår set eksempler på fejlslået sags-

behandling, for eksempel hvor sagsbehandlingstiden i kommunens forvaltninger trækker ud, eller hvor borgerne ikke får den vejledning, de har brug for. Det har ofte den konsekvens, at borgerne lider tab. Hvis ikke et formuetab eller et tab af retlige muligheder, så et tab af tillid til kommunen.

*“ Klagerne understreger vigtigheden af den politiske prioritering af ressourcer og arbejdet med god sagsbehandling, samtidig med at forvaltningerne fortsat skal være opmærksomme på at levere et svar til borgerne ”*

God sagsbehandling og forbedret borgerbetjening er ikke noget, der opnås alene fordi kommunens politikere forlanger det af forvaltningerne. Det er ofte dér, det starter, men det er en vedblivende proces, hvor det gælder om at se målet, nå det og holde fast. Det handler om borgernes retssikkerhed, og det handler om, at forvaltningerne kontinuerligt skal gøre deres bedste for, at den holdes i hævd.

De tiltag, der iværksættes og er blevet iværksat bl.a. i forhold til arbejdet med den nye "Politik for mødet med borgeren", er positive. Lad os holde fast i dem og lad os lære af de tilbagemeldinger borgerne giver, og de fejl og forbedringsmuligheder der herved tydeliggøres.

Susanne Wærling, Borgerrådsgiver



### **Henvendelser til Borgerrådsgiveren i 2018**

Borgerrådsgiveren har siden sin opstart for snart fire år siden kunnet konstatere, at lang sagsbehandlingstid og manglende eller mangelfulde

svar er de hyppigste temaer for borgernes klager over Sorø Kommune. Dette gør sig også gældende i beretningsåret 2018, hvor Borgerrådgi-  
veren behandlede 81 klagesager, baseret på 412 henvendelser. Dette er en stigning fra de 331 henvendelser i 2017, men det bemærkes her-  
til, at Borgerrådgi-  
veren havde 5 ugers orlov i 2017.

Arbejdsmarked og Borgerservice: 36 (37 i 2017)

Social og Sundhed: 22 (18 i 2017)

Børn og Familier: 19 (7 i 2017)

Teknik, Miljø og Drift: 4 (4 i 2017)

Det er endvidere vigtigt, at man ved læsning af statistikken holder sig  
disse vigtige aspekter for øje:

- Nogle centre har mere borgerkontakt end andre og nogle centre er væsentlig større end andre
- Nogle centre træffer mange afgørelser og centrene relation til borgerne har et stærkt myndighedspræg
- Antallet af klager er naturligvis relevant, men kan ikke stå alene – henvendelser der besvares og klager der behandles hos Borgerrådgi-  
veren kan dog give god og nyttig viden, selv om Borgerrådgi-  
veren alene ser en brøkdel af den kommunale sagsbehandling.
- Borgerrådgi-  
veren oplever, at stigningen først og fremmest skyl-  
des øget kendskab til funktionen

Der ses i statistikken for 2018 en stigning i antallet af henvendelser og klager i området Børn og Familier, som Borgerrådgi-  
veren dog ikke til-  
lægger nogen særskilt betydning, i forhold til f.eks. en formodning om forringet sagsbehandling det seneste år. Stigningen tilskrives delvis en øget opmærksomhed på Borgerrådgi-  
verfunktionen, men også tværgå-  
ende samarbejde mellem centrene – hvor borgere der møder op hos Borgerrådgi-  
veren således har tværgående problemstillinger, f.eks. i båd-  
e Jobcenter og Børn og Familier.

For såvel området Børn og Familier som området Social og Sundhed, så har Borgerrådgi-  
veren i 2018 måttet afvise at behandle et antal sager.

Det skyldes, at henvendelserne primært har omhandlet kommunens serviceniveau, som Borgerrådgiveren i henhold til vedtægternes § 5, stk. 2 ikke kan behandle, da der er tale om beslutninger truffet af det politiske niveau. Det drejer sig i disse henvendelser om sagsbehandling og afgørelser om det generelle serviceniveau, herunder hvilke tilbud og pladser der skal være til rådighed i kommunen og takster for tilbuddene, der efter retssikkerhedsloven heller ikke kan indbringes for Ankestyrelsen.

Som nævnt i forordet og i tidligere beretninger, så er et gennemgående tema for henvendelserne en (for) lang svar- og sagsbehandlingstid, hvilket kan føre til en del frustration hos borgeren.

**Eksempel:** En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren, efter gentagne forsøg på at få en fyldestgørende besvarelse fra kommunen: *"Jeg har efterhånden mistet tålmodigheden og er ved at være godt negativ over den absolutte mangel på svar fra kommunen.*

*Jeg vælger nu at sende dig korrespondancen, så du kan se hvad det er jeg som borger kæmper med.*

*Jeg finder det dybt problematisk at der:*

*1: Ikke svares*

*2: Når der svares, ikke svares på det jeg spørger om*

*3: Henvises til regler der ikke fremgår nogen steder og at jeg ved anmodning om at se disse regler ikke svares.*

*Jeg har været meget tålmodig. Dialogen startede flere uger før påske - og nu har vi lige straks juni måned."*

Når en borger henvender sig til Borgerrådgiveren om f.eks. lang sagsbehandlingstid og/eller manglende svar, oversender Borgerrådgiveren i første omgang klagen til det område, som har sagen. Oversendelsen sker uden Borgerrådgiverens stillingtagen til indholdet, men ofte efter en juridisk kvalificering af klagen. Baggrunden er, at Borgerrådgiveren på dette tidspunkt alene har borgerens version af sagen, og formålet er blandt andet at styrke dialogen mellem borgeren og forvaltningen. Først hvis borgeren efter at have modtaget forvaltningens svar vender tilbage til Borgerrådgiveren og giver udtryk for en fortsat utilfredshed og et øn-

ske om at klage, iværksætter Borgerrådgiveren eventuelt en videre undersøgelse af sagen.

Således virker Borgerrådgiveren ganske ofte som ”rykker”, for at holde sagsbehandlingen i sagen kørende, og sikre, at borgerne i sidste ende får det svar og den service de er berettigede til. Det bør i øvrigt bemærkes, at lang sagsbehandlingstid også sagtens kan forekomme, selv efter at Borgerrådgiveren er gået ind i sagen.

**Eksempel:** En borger skriver til Borgerrådgiveren den 24. oktober, idet hun endnu ikke har modtaget hverken kvittering eller svar på en henvendelse af 15. september. Borgerrådgiveren henvender sig til Borgerservice, der finder brevet og sender det til rette område og sagsbehandler, sammen med et løfte om kvittering til borgeren og hurtig sagsbehandling. Borgeren modtager et kvitteringsbrev den 30. oktober, hvori hun loves en afgørelse inden 14 dage. Den 30. november henvender borgeren sig igen til Borgerrådgiveren, idet hun fortsat ikke har modtaget svar. Herefter indkaldes borgeren til et personligt møde den 3. december, hvor hun modtager en redegørelse for forløbet samt en beklagelse. Borgeren stiller sig tilfreds med dette.

Som i de tidligere år, så oplever Borgerrådgiveren at en del borgere kommer igen flere gange, og dermed tæller med flere gange i opgørelsen over henvendelser, lige som nogle borgere løbende holder Borgerrådgiveren orienteret om deres sagsforløb. Borgerrådgiveren forsøger i disse sager og over for disse borgere at finde en balance, således at sagerne finder deres afslutning, uden at borgerne føler sig afvist. Det er for Borgerrådgiveren vigtigt at signalere tilgængelighed, men det er ligeledes vigtigt, at Borgerrådgiveren ikke er en partsrepræsentant, men en uvildig støtteperson, som skal hjælpe kommunikationen og sagsbehandlingen på vej, men som ikke på sigt skal være en del af sagsbehandlingen mellem borger og forvaltning.

### **Borgerrådgiverens aktiviteter i 2018**

- Borgerrådgiveren skal først og fremmest stå til rådighed for de borgere der søger kontakt og støtte. Af samme årsag forsøger Borgerrådgiveren altid at besvare en henvendelse samme dag som den modtages, således at der kan ske besvarelse umiddelbart eller træffes aftale om et møde. Borgerrådgiveren har i 2. halvår af 2018 endvidere siddet en dag om måneden på biblioteket i Storgade. Det har medført enkelte henvendelser, såvel nogle med relevans til Borgerrådgiveren, som nogle med mere Borgerservice-relevans. Samlet set bidrager disse biblioteksdage dog til øget synlighed for funktionen.
- Herudover modtager Borgerrådgiveren også et voksende antal henvendelser fra medarbejdere og ledere, som ønsker at drøfte en sag eller en problemstilling. Dette kan være ud fra såvel en juridisk vinkel, som ud fra mere skønsmæssige overvejelser. Borgerrådgiveren finder det positivt med henvendelser fra administrationen, da de medvirker til gode drøftelser og et øget kompetenceniveau og samarbejde.
- Borgerrådgiveren har i nogle sager også bidraget med juridiske notater og svarudkast til direktionen. Her drejer det sig naturligvis alene om sager hvor der er tale om generelle juridiske problemstillinger og hvor der ikke er eller kan opstå interessekonflikt i forhold til rollen som Borgerråd giver.
- I 2018 har Borgerrådgiveren fortsat fulgt arbejdet med implementeringen af Politik for mødet med borgeren, hvilket behandles i et senere afsnit
- I november 2018 deltog Borgerrådgiveren i DH Sorøs temadag, hvor oplægget omkring Borgerrådgiverens opgaver og praksis gav mulighed for gode drøftelser og øget kendskab til funktionen.
- Borgerrådgiveren deltager i 4-5 netværksmøder årligt, i forummet for Borgerrådgivere. Der er tale om såvel dagsmøder øst for Storbælt og et enkelt seminar i juni måned. Netværket af Borgerrådgivere omfatter på nuværende tidspunkt 44 kommuner, hvilket er en stigning på 6 kommuner siden Sorø kom til i 2015.

- I november 2018 modtog Borgerrådgiveren en indsigtbegæring fra Center for Ret & Digitalisering, omhandlende indsigt efter offentlighedsloven og miljøoplysningsloven i sager, hvor Borgerrådgiveren for Sorø Kommune direkte eller indirekte har undersøgt, vejledt om, taget stilling til eller besluttet ikke at tage stilling til spørgsmål vedrørende indretningen og anvendelsen af offentlige myndigheders it-løsninger. Da der var tale om et forskningsprojekt, var der ikke mulighed for at give afslag på begæringen med baggrund i at indsigtsanmodningen var særdeles ressourcerelevende. Borgerrådgiveren har således anslået brugt ca. 35 timer på gennemgang af sager i perioden 2015-2018, som kunne have relevans for projektet.

### Generelle problemstillinger

2018 var i vidt omfang præget af samme typer af henvendelser som i de foregående år. Det er således fortsat temaer som lang sagsbehandlingstid, manglende svar, manglende besked ved fristoverskridelse, sagsbehandlerskift, utilstrækkelig vejledning og manglende helhedsorienteret sagsbehandling, der fylder mest i henvendelserne.

I dette afsnit belyses de temaer og generelle problemstillinger, i forhold til sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrådgiveren har fundet anledning til at fremhæve.

Kvittering for modtagelse: Konsekvent brug af auto-svar og kvitteringsbreve for både fællespostkasser og medarbejdere (sidstnævnte især ved fravær).

**Eksempel:** En borger fremsendte en aktindsigtsanmodning til kommunens hovedpostkasse den 17. november 2018. Sådanne anmodninger skal behandles hurtigst muligt og senest inden for 7 dage. Fra hovedpostkassen var anmodningen sendt videre til en funktionspostkasse, som ingen angiveligt havde ansvar for, hvorfor borger hverken modtog kvittering eller besvarelse. Borger rykkede henholdsvis den 28. november og 4. december, uden at det medførte nogen reaktion.

Herefter kontaktede han Borgerrådgiveren og efter at have undersøgt sagen, kunne det konstateres, at om end der var en del medarbejdere tilknyttet den pågældende funktionspostkasse, så var der reelt ingen



der checkede indgående mails og kvitterede. Borgerrådgiveren vider sendte henvendelsen til den rette leder og drøftede problematikken med denne. Borgerrådgiveren forventede dermed, at henvendelsen ville blive besvaret hurtigst muligt. Imidlertid vendte borgeren tilbage den 18. februar, hvor han meddelte, at han efter 2 måneder fortsat ikke havde modtaget svar på sin anmodning.

Sagsbehandlingstid: Det anbefales, at administrationen skærper fokus på at sikre overholdelsen af de svarfrister, som er fastsat af Byrådet, samt at sikre overholdelse af de lovmæssige sagsbehandlingsfrister og principperne om god forvaltningsskik. Dette indbefatter også at orientere om status i sagsbehandlingen i sager, som strækker sig ud over den forventede tid.

Det anbefales ligeledes, at administrationen på dette område har fokus på at forbedre kommunikationen med borgerne. Det betyder bl.a. at være tydelig i udmeldingen om en forventet sagsbehandlingstid. På de områder, hvor der er fastsatte sagsbehandlingsfrister, skal borgeren informeres om dette og have skriftlig besked, hvis fristen ikke overholdes.

Resultatet af overskridelsen af sagsbehandlingstiden og den manglende orientering fra kommunen resulterer ofte i en efterfølgende konfliktfyldt kontakt til sagsbehandleren. Borgeren klager herefter til afdelingslederen, direktionen, borgmesteren og/eller Borgerrådgiveren, hvilket i flere tilfælde fører til krav om undersøgelse af sagen og bemærkninger hertil. Alt sammen opgaver, som tager tid fra andre sager, som så forsinkes og så fremdeles.

**Eksempel:** En borger flyttede til kommunen med sin handicappede søn i september 2018. Hun havde forud for flytningen kontaktet kommunen, netop for at gøre opmærksom på den kommende tilflytning, samt for at høre mere om kommunens serviceniveau. Da hun kontakter kommunen, får hun også tildelt en sagsbehandler, der bl.a. skal behandle en ansøgning om botilbud til sønnen. Imidlertid stopper denne og herefter går sagen helt i stå, da der angiveligt på dette tidspunkt ikke er mulighed for at tildele familien en ny sagsbehandler. Borger er naturligt meget frustreret, da selv gentagne henvendelser og "nødråb" ikke hjælper.

Herefter kontaktes Borgerrådgiver, hvor borger bl.a. skriver: "I dag væltede det hele fuldstændigt, og jeg kan simpelthen ikke mere. Min søn vidste jo, at vi skulle have været til samtale for ca. 3 uger siden og jeg har holdt ham hen med løgne lige siden, men i dag gik den ikke længere. Han oplever jo, at der intet sker og bliver vred på mig, fordi jeg hele tiden kommer med undskyldninger og jeg måtte til sidst sige til ham, at alt er gået i stå og da brød han fuldstændig sammen".

Ved Borgerrådgiverens mellemkomst afholdes der et møde i starten af december måned, hvor der lægges en plan for såvel kommende møde som tildeling af sagsbehandler. Status ultimo februar er, at borgeren har været til et enkelt møde i starten af januar. Her blev der lovet et visitationsbesøg, hvilket dog fortsat ikke har fundet sted. På kommunens hjemmeside fremgår det, at sagsbehandlingstiden er 12 uger, men nu er der gået 20 uger, uden der er sket noget.

Borgeren beskriver herudover stor travlhed hos medarbejderne, hun har været i kontakt med, hvilket fører til forglemmelser og fejl i referater og aftaler. Borger modtager heller ikke altid svar på sine henvendelser. F.eks. tog det over en måned at få svar på, om sønnen kunne få kontakt til en jobkonsulent, hvilket medførte, at sønnen allerede havde mistet modet igen.

### Inddragelse:

I nogle af de sager Borgerrådgiveren har haft berøring med, føler borgeren sig ikke hørt eller taget med på råd under sagsbehandlingen. De føler altså ikke, at deres synspunkter bliver tillagt vægt, når der er alternative muligheder for indsats. Dette kan være årsag til, at kommunikationen går skævt og borgeren henvender sig til eksempelvis Borgerrådgiveren med en klage over sagsbehandlingen. Antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren, der vedrører dialog og samarbejde viser, at der i nogle sager er behov for en højere grad af forventningsafstemning med borgerne.

Borgerrådgiveren er naturligvis også bekendt med, at enkelte borgere kan have endog meget svært ved at tilpasse sig de regler og systemer, som kommunens medarbejdere nødvendigvis må være repræsentanter for, hvorfor opgaven i disse situationer er nærmest umulig.

## Skriftlig kommunikation:

Det er Borgerrådgiverens anbefaling, at standardbreve og skabeloner løbende kvalitetssikres og at der generelt arbejdes med kvaliteten af den skriftlige formidling. Borgere henvender sig jævnligt med eksempler på afgørelser fra kommunen, som ganske enkelt ikke giver mening og hvor sætninger er ubehjælpsomt formuleret. Borgerrådgiveren er bekendt med, at der er planlagt initiativer i forhold hertil i 2019.

## Øget samarbejde mellem Borgerrådgiveren og administrationen:

En stadig stigende del af sagsbehandlere kontakter Borgerrådgiveren, enten pr. mail eller ved fremmøde på kontoret, for at få opklaret retspraksis, for sparring i konkrete sager eller blot for en generel drøftelse af, hvorledes en borger skal håndteres bedst muligt, når uenigheder opstår.

Borgerrådgiveren ser gerne, at endnu flere sagsbehandlere og ledere indgår i en dialog og samarbejder med Borgerrådgiveren, for på den korte bane at styrke retssikkerheden og den kommunale service for flest mulige borgere. De sagsbehandlere/medarbejdere, der hurtigt og fleksibelt medvirker til at der rettes op på en fejl, undgår potentielle fejl eller kommer borgerens skuffelse i møde, bør møde ledelsens anerkendelse.

## **Retssikkerhed i kommunen**

Hvad er retssikkerhed? Retssikkerhed handler om, at lovgivningen overholdes. Det vil sige, at borgerne får de ydelser, de har krav på efter lovgivningen, og at sagsbehandlingens spilleregler følges.

Materiel retssikkerhed handler om indholdet i afgørelsen. Indholdet skal være i overensstemmelse med loven og grundlæggende retsprincipper. Afgørelsen skal være truffet på et sagligt grundlag og ud fra princippet om lighed for loven.

Processuel retssikkerhed handler om, hvordan en ansøgning skal behandles fra ansøgning til afgørelse. Det sikres ved forskellige forvaltningsretlige "spilleregler", som sagsoplysning, aktindsigt, partshøring m.v.

Borgerrådgiveren havde i sin beretning for 2017 fokus på nogle af de 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.

Borgerrådgiveren finder disse sager særligt alvorlige, da der i disse sager er tale om udsatte borgere, der ikke selv har mulighed for at "kæmpe deres sag" og som udgangspunkt stoler på, at de afgørelser de modtager fra kommunen er lovlige. Borgerrådgiveren skal således igen påpege behovet for generel juridisk opkvalificering i kommunen, da det ofte vil være et tilfælde at sagerne ellers opdages, på trods af ganske alvorlige sagsbehandlingsfejl.

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 efter loven har ret til. Derfor er det et fortsat fokus for Borgerrådgiveren, at sagsbehandlingsreglerne overholdes, idet det samtidig erkendes, at meget af lovgivningen, som medarbejderne administrerer, er kompleks og omskiftelig pga. hyppige lovændringer.

Her kan man i Sorø Kommune fremhæve "Kerneopgaveprojektet", hvor der arbejdes strategisk med at hjælpe udsatte borgere gennem en tværgående og helhedsorienteret indsats. Borgerrådgiveren har gennem efteråret 2018 fulgt 2 borgere, som har indvilliget i at deltage i denne "samarbejdsmodel", hvor sagsbehandlere fra de relevante centre alle deltager på fælles møder med borgeren og hvor alle har fokus på at finde de bedst mulige løsninger, på tværs af lovgivning og arbejdsområder.

Der er ingen tvivl om, at man kan spare meget tid i systemet, hvis sådanne møder kan føre til, at man hurtigere kommer i mål med borgeren. Samtidig så har sådanne møder den fordel, at alle ved hvad der er blevet sagt og alle kan give tilsagn om opbakning til de indgåede aftaler.

### **Politik for mødet med borgeren**

Implementeringen af Politik for mødet med borgeren er foregået i det forgangne år med forskellige aktiviteter og drøftelser i alle kommunens afdelinger. Der har været afholdt kurser for medarbejdere og ledere på tværs af organisationen i servicekultur og i at kommunikere til forskellige mennesketyper. Borgerrådgiveren har fundet det positivt, at alle medarbejdere har kunnet komme til orde og byde ind med indsatser og ideer til, hvor kommunen kan gøre det endnu bedre, i mødet med borgeren.

Herudover har direktion, chefer og gruppeledere arbejdet med at præcisere servicemålene for Rådhusadministrationen i relation til det servicemål, der lyder: *Borgerne oplever, at deres henvendelse besvares hurtigt. Borgerne oplever, at de hurtigt og effektivt får kontakt til en medarbejder, som kan hjælpe med henvendelsen.*

På kommunens hjemmeside kan man i øvrigt nu læse, hvilken service borgeren kan forvente ved at kontakte rådhuset, uanset hvilken fysisk eller elektronisk "kanal" borgeren benytter. Det er målet, på sigt, at man også her skal kunne følge, hvordan kommunen lever op til målsætningerne.

Borgerrådgiveren kan kun støtte op om denne indsats og anbefaler, at der er fortsat fokus på politik for mødet med borgeren, således at den vedvarende opmærksomhed kan få politikken til at leve blandt såvel nuværende som kommende medarbejdere. Udover fortsat fokus på arbejdet med politik for mødet med borgeren, finder Borgerrådgiveren også, at det kommende "breveftersyn" virker lovende – således at god borgerservice i højere grad også kommer til at omfatte den skriftlige kommunikation.

## Grundlaget for Borgerrådsgiveren

### Formålet med Borgerrådsgiveren

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

### Formålet med borgerrådsgiveren 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 Borgerrådsgiveren 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.)
- At tage imod og videreformidle borgernes forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og betjening kan forbedres.

### Borgerrådsgiverens 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 behandler ikke 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.

### **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.

Det er forudsat, at der skal være en løbende dialog mellem Borgerrådgiveren og administrationen. 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.

### **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 seminar for alle landets borgerrådgivere, samt flere lokale møder, hvor der er mulighed for drøftelse af relevante emner. Derudover findes en dialogportal til rådighed for sparring og erfaringsudveksling borgerrådgiverne imellem.



41 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.

### **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.

### **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, 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.

### **Borgerrådgiverens fokusområder i 2019**

- 2019 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 skriftlige kommunikation med borgerne: Her vil Borgerrådgiveren følge det arbejde der startes op i 2019, idet der bør arbejdes med klart sprog, herunder 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 vil forsøge i endnu højere grad at styrke og udvikle kendska-

bet til funktionen. Det vil til eksempel betyde, at Borgerrådgiveren også i det første halvår af 2019 vil sidde på biblioteket i Storgade en dag om måneden, lige som der er planlagt enkelte dage, hvor borgerne kan møde Borgerrådgiveren i henholdsvis Dianalund og Stenlille.

- Kommunens overholdelse af de forvaltningsretlige retsgarantier og god forvaltningsskik vil fortsat være omdrejningspunktet for borgerrådgiverens varetagelse af borgernes rettigheder. Borgerrådgiveren ser i den forbindelse særdeles positivt på det arbejde der er igangsat omkring afdækning af de nuværende juridiske kompetencer i områderne, således at der kan udarbejdes en juridisk strategi for kommunen på dette vigtige område.