

Årsberetning for Borger- rådgiveren

For perioden maj-december 2015

Udarbejdet af borgerrådgiver Susanne Wærling



Indhold

Resume	2
1. Borgerrådgiverens rammer og virksomhed	4
1.1 Grundlaget for borgerrådgiveren	4
1.2 Formålet med borgerrådgiveren	4
1.3 Bemanding, fysiske rammer og åbningstider	4
1.4 Borgerrådgiverens opgaver og kompetence	4
1.5 Dialog med centrene og rapportering til direktion og byråd	5
1.6 Sagsbehandling hos borgerrådgiveren	6
1.8 Kendskab til funktionen.....	7
1.9 Den interne præsentation af borgerrådgiverfunktionen	7
1.10 Den eksterne præsentation af borgerrådgiverfunktionen	7
1.11 Netværk af borgerrådgivere og kurser/efteruddannelse.....	8
1.12 Årsberetning.....	8
2. STATISTIK.....	9
2.1 Opmærksomhedspunkter ved læsning af statistik.....	9
2.2 Antal borgerkontakter	9
2.3 Sondring mellem klager og henvendelser	10
2.4 Begrænsninger i undersøgelsessagerne	11
2.4.1 Bevistvivl.....	11
2.4.2 Social- eller lægefaglige vurderinger	12
2.4.3 Forhold i sagsbehandlingen knyttet til afgørelsers gyldighed og udfald	12
2.4.4 Forventningsafstemning og prøvelsesmulighed i afgørelsessager	12
2.5 Hvordan er de konkrete klagesager håndteret?	13
2.6 Hvad er kriterierne for borgerrådgiverens eventuelle iværksættelse af undersøgelse?	13
3. Eksempler på konkrete sager	13
3.1 Klagesager håndteret efter dialogprincippet	13
3.2 Klagesager håndteret efter undersøgelsesprincippet	14
4. Konklusioner og anbefalinger	16
4.1 Sagsbehandlingstid:.....	16
4.2 Professionel kommunikation over for borgerne:	17
4.3 God forvaltningsskik	17
4.4 Overholdelse af notat- og journaliseringspligt	18
4.5 Overholdelse af aktindsigtsanmodninger.....	18
5. Borgerrådgiverens fokusområder for 2016	20

Resume

Der er i dag en øget forventning til den service og betjening, som ydes, når borgeren retter henvendelse til kommunen. Her kan Borgerrådgiveren hjælpe borgerne med at forstå kommunens afgørelser, samt give borgerne en realistisk forventning om, hvad de kan forvente fra kommunens side, både i forhold til ydelser og i forhold til forløbet af deres sag.

Kort sagt, så er det borgerrådgiverens rolle at "bygge bro" mellem borgeren og kommunen, når kommunikationen af den ene eller den anden grund er gået galt.

Borgerrådgiveren hjælper således også kommunen med at se sig selv gennem borgernes øjne.

Det er min overordnede opfattelse, at der er meget, som fungerer rigtig godt i administrationen i Sorø Kommune, og at kommunen leverer rigtig mange gode løsninger til borgerne. Det er også mit indtryk, at medarbejderne generelt formår at give borgerne gode ydelser og god service, uagtet at kommunen står over for budgetmæssige udfordringer i disse år.

Mine møder og min dialog med borgerne afslører imidlertid også forhold, som kan og bør forbedres. Og særligt i en årrække med fokus på besparelser og effektiviseringer vil det være vigtigt ikke at miste blikket for, at borgernes retssikkerhed og berettigede krav på sagsbehandling i overensstemmelse med god forvaltningsskik fortsat er gældende principper i kommunen.

Gennem 164 henvendelser og optagne 24 klagesager har jeg i mit første halvår som borgerrådgiver fået lov til at se Sorø kommune gennem borgernes øjne.

Og set med borgernes øjne kan vi som kommune blive bedre til at:

- Overholde fristen ved besvarelse af aktindsigtsanmodninger
- Være bedre til at kvittere for modtagelse af borgerhenvendelser og oplyse den forventede svar/sagsbehandlingstid - og give besked, såfremt denne overskrides
- Nedbringe sagsbehandlingstiden
- Møde borgeren med venlighed og empati i alle kommunens centre og afdelinger
- Opfylde notatpligten og journaliseringspligten i videre omfang end det sker i dag

Jeg har i denne beretning gjort ovennævnte hovedtendenser i borgernes henvendelser og klager til fokusområder, hvilket vil sige områder, som jeg foreslår, at kommunen i det kommende år sætter særlig fokus på forbedring af.

Inden for fokusområderne vil jeg her gerne fremhæve enkelte emner.

- Manglende svar og lang sagsbehandlingstid er et problem, der har store følger for borgerne. Det samme gælder manglende eller upræcis vejledning af borgeren og manglende opfyldelse af notatpligten.

- 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.
- Notat af alle (væsentlige) ekspeditioner er ligeledes afgørende for borgernes retssikkerhed, ligesom venlig personaleadfærd er en nødvendig forudsætning for samarbejdet mellem borger og kommune.

Flere af de her opremsede emner har jeg noteret mig også indgår i administrationens eget projekt "Fremtidens service til borgerne", som blev igangsat i sommeren 2015 og som jeg som borgerrådgiver også har haft mulighed for at komme med input til. De ovennævnte emner er ligeledes nærmere uddybet i årsberetningen.

Da der kun er forløbet 6 måneder siden min tiltræden er talmaterialet og erfaringsgrundlaget indtil videre tilsvarende begrænset. Det er således vigtigt at være opmærksom på, at afrapporteringer fra borgerrådgiverens side er baseret på iagttagelserne i de konkrete sager, som borgerrådgiveren har stiftet bekendtskab med i sin funktion.

Gennem denne årsberetning, i den daglige dialog med borgerne og i det løbende samarbejde med forvaltningen arbejder jeg som borgerrådgiver for, at borgernes henvendelser og klager anvendes proaktivt til fremadrettede forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, så vejen over broen mellem borgere og kommune bliver kortere.

Sorø, December 2015

Susanne Wærling
Borgerrådgiver i Sorø Kommune

1. Borgerrådgiverens rammer og virksomhed

1.1 Grundlaget for borgerrådgiveren

Byrådet i Sorø Kommune traf i vinteren 2014-2015 beslutning om etablering af en borgerrådgiverfunktion og borgerrådgiveren tiltrådte den 4. maj 2015. Med funktionen ønskede byrådet at ansætte en slags "kommunal ombudsmand", der arbejder uafhængigt af kommunens forvaltning og som borgerne kan søge råd og vejledning hos.

For mange borgere er borgerrådgiverens uafhængighed af afgørende betydning for tilliden til, at borgerrådgiverens vurderinger i konkrete sager sker på et objektive og sagligt grundlag.

Der er i forbindelse med etableringen af funktionen udarbejdet vedtægter for borgerrådgiveren, der nøje beskriver såvel borgerrådgiverens kompetence som forholdet til administrationen og byrådet.

1.2 Formålet med borgerrådgiveren

Formålet med borgerrådgiveren er

- at styrke dialogen mellem borgerne og Sorø Kommune
- at bidrage til at sikre borgernes retssikkerhed
- at gøre det lettere for borgerne at klage over Sorø Kommune
- at medvirke til, at borgernes klager bruges konstruktivt til forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

1.3 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 fået 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.

Kommunens borgere kan henvende sig ved at 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.

1.4 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.

1.5 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 ved 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, hvoraf denne er den første, omhandlende perioden maj-december 2015. 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.

1.6 Sagsbehandling hos borgerrådgiveren

Borgeren kan henvende sig til borgerrådgiveren med behov for vejledning, vejvisning i det kommunale system eller med en egentlig klage. Henvendelse til borgerrådgiveren kan ske telefonisk, skriftligt eller personligt.

Afhængig af henvendelsens karakter bliver borgeren inviteret til et møde hos borgerrådgiveren. Behandlingen af klager hos borgerrådgiveren bygger på dialogprincippet. Det vil sige, at det center, som klagen vedrører, skal have mulighed for svare på klagen, før borgerrådgiveren tager stilling til klagen. Dialogen mellem borger og forvaltning skal altså være udtømt, før borgerrådgiveren eventuelt iværksætter en nærmere undersøgelse af sagen.

Når borgerrådgiveren modtager en klage, undersøger borgerrådgiveren derfor i første omgang, om det center, der klages over, har haft mulighed for at svare på klagen. Hvis det ikke er tilfældet, vil borgerrådgiveren sende klagen, i form af en sagsfremstilling, til centret med anmodning om, at centret besvarer klagen og sender det skriftlige svar direkte til borgeren.

I sådanne oversendelsessager beder borgerrådgiveren om at modtage kopi af forvaltningens besvarelse, men borgerrådgiveren foretager sig ikke mere i anledning af klagen, medmindre borgeren henvender sig på ny. Ved at anmode om kopi af forvaltningens besvarelse sikrer borgerrådgiveren dels at borgeren får et svar indenfor en rimelig tid, idet borgerrådgiveren har sagen i erindring, dels at borgerrådgiveren får et overblik over, i hvilket omfang borgerne får fyldestgørende svar når de klager.

Hvis centret ikke har svaret inden 15 arbejdsdage, rykker borgerrådgiveren for svar. Borgerrådgiveren følger således sagen, indtil der foreligger et svar.

Ønsker borgeren at fastholde sin klage, vil borgerrådgiveren vurdere sagen. Resultatet af vurderingen kan være,

- at sagen undersøges nærmere
- at borgerrådgiveren vælger ikke at undersøge sagen nærmere.

Mener borgerrådgiveren, at sagen skal undersøges nærmere, beder borgerrådgiveren om at se sagens dokumenter. Efter gennemgang heraf beder borgerrådgiveren tillige centret om en udtalelse til sagen.

Når borgerrådgiveren har modtaget udtalelsen, vil borgerrådgiveren sende udtalelsen til borgeren, som får mulighed for at komme med bemærkninger hertil, inden borgerrådgiverens vurdering og udtalelse i sagen. Borgerrådgiveren kan i sin udtalelse kritisere mangelfuld eller forkert sagsbehandling, henstille til at centret overvejer sagen på ny og henstille til forbedringer af sagsbehandlingen fremover f.eks. ved ændring af proceduren på et givet område.

Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktionen om forholdet.

Endelig kan borgerrådgiveren vælge ikke at undersøge sagen nærmere. Borgerrådgiveren har ikke pligt til at undersøge alle klager nærmere, men vil i hvert enkelt tilfælde vurdere, om der er udsigt til, at borgerrådgiveren vil kunne hjælpe yderligere. Hvis forvaltningen f.eks. har beklaget og rettet op på det, som klagen handler om, vil borgerrådgiveren sjældent kunne hjælpe borgeren yderligere.

En væsentlig del af både klager og henvendelser er afsluttet med et møde hos borgerrådgiveren eller i telefonen. Borgeren har fået mulighed for at fremføre sine synspunkter og oplevelser. Borgerrådgiveren har ofte givet en uddybende forklaring på sagens eller situationens udfald og bragt borgerne afklaring i forhold til deres muligheder eller begrænsninger, herunder klagemuligheder. På denne måde bidrager borgerrådgiveren også til kommunens opfyldelse af den lovbestemte vejledningspligt.

Flere borgere har givet udtryk for, at de efter mødet eller telefonsamtalen i højere grad kan acceptere den afgørelse, de har fået, eller den oplevelse, de har været ude for.

1.8 Kendskab til funktionen

En forudsætning for borgerrådgiverens mulighed for at sikre dialogen mellem borgerne og medarbejderne i Sorø Kommune er, at både borgerne og kommunens medarbejdere har kendskab til borgerrådgiverfunktionen.

Kendskabet til funktionen er blandt andet søgt udbredt ved, at borgerrådgiveren har afholdt en række præsentationsmøder med oplæg hos både interne og eksterne interessenter i løbet af året.

1.9 Den interne præsentation af borgerrådgiverfunktionen

Den interne præsentation af borgerrådgiverfunktionen blev påbegyndt med individuelle møder med de respektive centerchefer i kommunens chefgruppe.

Herefter deltog borgerrådgiveren i et personalemøde i kommunens Social Service den 28. maj 2015 og er derefter fortsat efter sommeren hos flere centre.

Oplæggene indeholdt blandt andet information om borgerrådgiverens opgaver og kompetencer samt om, at kommunens ansatte har pligt til at henvise borgere til borgerrådgiveren, hvis de har behov for hjælp. Denne henvisningspligt er en del af de ansattes generelle vejledningsforpligtelse i kommuner, som har en borgerrådgiver.

Den interne præsentation har ligeledes omfattet oplæg for kommunens Handicapråd, ligesom orientering om den ny funktion og en hilsen fra den ny borgerrådgiver blev lagt på kommunens intranet FINDUS.

1.10 Den eksterne præsentation af borgerrådgiverfunktionen

Ved åbningen af funktionen medvirkede borgerrådgiveren i et interview med Dagbladet og Sjællandske. Der udfærdigedes tillige en annonce, som skulle indgå i kommunens faste annonce i lokalavisen.

Desuden er der fra funktionens start løbende blevet optrykt og uddelt en generel brochure om borgerrådgiveren med titlen "Fakta om borgerrådgiveren i Sorø".

Brochuren ligger fast i Jobcentret, i forhallen ved Borgerservice og på biblioteket i Storgade. Endvidere er brochuren runddelt til udvalgte foreninger og institutioner. Brochuren kan herudover udskrives fra kommunens hjemmeside eller rekvireres hos borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har tillige holdt oplæg om borgerrådgiverfunktionen i blandt andet kommunens Handicapråd og hos Ældresagen.

Borgere er i det første år blevet henvist til borgerrådgiveren fra kommunens centre, fra byrådsmedlemmer samt fra andre tidligere hjælpne borgere.

1.11 Netværk af borgerrådgivere og kurser/efteruddannelse

Ved tiltrædelsen i maj måned rettede borgerrådgiveren kontakt til flere af de omkringliggende kommuner, som har en tilsvarende funktion. Disse borgerrådgivere var meget behjælpelige i forhold til at mødes og diskutere nogle af de udfordringer der kan opstå i forhold til borgerrådgiverens rolle som "mægler" mellem borger og kommunens administration.

Borgerrådgiveren i Sorø indgår i det landsdækkende netværk for borgerrådgivere samt i den lokale netværksgruppe for borgerrådgivere på Sjælland. Årligt afholdes et 2 dages seminar for alle landets borgerrådgivere og herudover 4 møder i de lokale netværksgrupper.

Netværket af borgerrådgivere i Danmark har desuden en dialogportal, som er en IT-plattform stillet til rådighed af Kommunernes Landsforening. Dette lukkede dialogforum bruges af landets borgerrådgivere til erfaringsudveksling og løbende sparring.

I forhold til kompetenceudvikling har borgerrådgiveren i juni måned deltaget i en heldagskonference om den nyere praksis fra Folketingets Ombudsmand, domstolene m.fl. vedr. forvaltningslov, retssikkerhedslov og persondatalov.

I november måned deltog borgerrådgiveren endvidere i et debatarrangement, som på baggrund af Advokatrådets rapport om *Retssikkerhed i forvaltningen* fra foråret 2015, handlede om forvaltningens grænsesøgende afgørelsespolitik.

Arrangementet var foranlediget af, at Advokatrådet efter offentliggørelsen af rapporten har modtaget en lang række henvendelser fra blandt andet handicap- og ældreorganisationer, som har givet udtryk for, at deres medlemmer dagligt møder retssikkerhedsmæssige udfordringer i deres møde med de kommunale forvaltninger.

1.12 Årsberetning

Af vedtægterne for borgerrådgiveren fremgår, at borgerrådgiveren afgiver en årlig afrapportering til byrådet gennem udarbejdelse af en årsberetning.

Gennem årsberetningen giver borgerrådgiveren det politiske og administrative niveau samt offentligheden en orientering om antal henvendelser, sagstyper m.v. samt eventuelle observationer m.h.t. sagsbehandlings tilrettelæggelse i forvaltningen.

I årsberetningen beskriver borgerrådgiveren derudover tendenserne i de modtagne borgerhenvendelser og klager. På baggrund heraf angives fokusområder med behov for forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til kommunens centre.

Denne årsberetning har til formål at give orientering om borgerrådgiverens aktiviteter i funktionens første år, således perioden maj-december 2015.

2. STATISTIK

2.1 Opmærksomhedspunkter ved læsning af statistik

Talmaterialet er indtil videre spinkelt, især for klagernes vedkommende, og man skal derfor være varsom med at drage alt for håndfaste konklusioner. Det er således relevant at perspektivere antallet af klager og henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til de mange afgørelser, der træffes årligt i kommunen.

For det er naturligvis sådan, at de konkrete klagesager, som borgerrådgiveren involveres i, kun udgør en delmængde af det samlede antal klager som modtages, behandles og besvares af kommunen. Borgerrådgiverens afrapporteringer er således "toppen af isbjerget" og giver som sådan ikke et fuldstændigt indblik i kommunens håndtering af klagesager.

Dermed også sagt, at det ikke nødvendigvis er et fuldt retvisende billede, hvis der i en given afrapporteringsperiode konstateres flere, færre eller slet ingen klager indenfor en afdelings område. Og så er der pr. definition store indbyrdes forskelle mellem kommunens forskellige centre. Der er således markante variationer, når det gælder opgavefordelingen, idet nogle centre har væsentlig mere udadvendt kontakt med borgere, brugere og erhvervsdrivende end andre. Endvidere er der stor forskel på, om centrenes relation til borgerne har myndighedspræg eller ej. Det vil sige, om relationen er kendetegnet ved omfattende afgørelsesvirksomhed og dertil hørende sagsbehandling – eller om der i stedet er tale om mere servicebetonede opgaver.

Borgerrådgiveren vil fra januar 2016 anvende den samme tabel til indberetninger som anvendes af flertallet af de øvrige borgerrådgivere. Dette for, at der på sigt vil foreligge mere sammenlignelige statistikker mellem kommunerne, uagtet at netværket af borgerrådgivere er opmærksomme på, at der kan foreligge store forskelle inden for de kommunale organisationer.

2.2 Antal borgerkontakter

Borgerrådgiveren har i perioden, som årsberetningen for 2015 omhandler, modtaget i alt 164 borgerhenvendelser.

Heraf er alene 24 rubriceret som klagesager, som har medført fremsendelse af sagsfremstilling til kommunens centre. Af disse er 22 afsluttet, medens 2 fortsat verserede ved beretningsperiodens slutning. De øvrige er rubriceret som henvendelser, som borgerrådgiveren enten selv har kunnet besvare, eller som er besvaret efter uformel henvendelse til relevante medarbejdere/centre.

Derudover har der været forespørgsler af mere generel karakter; boligkontorer, flextrafik, SKAT, Udbetaling Danmark m.v.

Kerneområdet for borgerrådgiverens virke er først og fremmest klager over formelle forhold, dvs. typisk utilfredshed med kommunens sagsbehandling og betjening. Det er da også denne type forhold, som der hyppigst klages over til borgerrådgiveren, idet disse klager udgør 20 af de 24 sager.

Fremskrives antallet af sager/henvendelser til en prognose for et helt år, så svarer de 24 oprettede sager/164 henvendelser til at borgerrådgiveren må forvente omkring 42 sager og samlet 282 henvendelser næste år. Det for borgerrådgiveren bedste sammenligningsgrundlag i den henseende er Faxe Kommune, grundet sammenlignelige indbyggertal mellem de 2 kommuner. Folketallet for henholdsvis Faxe og Sorø kommuner er i 2015 opgjort til henholdsvis 35.195 og 29.331 indbyggere i hver af kommunerne.

I Faxe kommune var der i beretningsåret 2014 i alt 345 henvendelser (mod 297 i 2013), heraf 120 klager over sagsbehandlingen, som førte til 65 sager til besvarelse i fagcentrene .

Prognosen ligger således lidt under det forventede niveau for en kommune af Sorø's størrelse, men der kan erfaringsmæssigt være flere forhold, som spiller ind såsom kendskabsgraden i forhold til funktionen, henvisningerne fra forvaltningen og politikere, klagekulturen i kommunen etc.

Her bør man således også være opmærksom på, at Faxe har haft en borgerrådgiverfunktion siden 2007, hvorfor det generelle kendskab til funktionen må forventes at være meget højere.

2.3 Sondring mellem klager og henvendelser

Hos borgerrådgiveren sondres der mellem klager og henvendelser.

Klager er karakteriseret ved, at de behandles skriftligt efter en fast procedure, samt at de journaliseres i Sorø kommunes sags-og dokumenthåndteringssystem¹.

Når borgerrådgiveren modtager en klage, er det først og fremmest vigtigt at få afklaret, om den afdeling i kommunen, som borgeren klager over, faktisk har haft mulighed for at svare på klagen. Hvis det ikke er tilfældet, så hjælper borgerrådgiveren gerne med at formulere og formidle klagen til det rette center, så borgeren kan få et svar. Borgerrådgiveren videresender således alene klagen.

Frem for at videresende klagen skriftligt kan borgerrådgiveren vælge at kontakte centret mere uformelt i tilfælde, hvor dette vurderes tilstrækkeligt. Det kan fx være situationer, hvor en borgers utilfredshed skønnes at kunne imødekommes ved, at centret ringer op eller inviterer til et møde.

Udgangspunktet er altså, at uoverensstemmelser mellem en borger og et center i kommunen skal søges løst direkte mellem parterne, inden borgerrådgiveren eventuelt kan tage stilling i sagen.

Henvendelser (f.eks. vejledning, rådgivning og hjælp til formulering af klager) er en hjælp, der ydes her og nu eller inden for få dage. Henvendelser behandles primært mundtligt/telefonisk, og proceduren for dem varierer efter borgerens individuelle situation og behov. Henvendelser journaliseres ikke, men registreres alene efter art.

Vejledningssager angår typisk spørgsmål om det kommunale klagesystems indretning både internt i kommunens eget regi, men også eksternt set i forhold til diverse klageinstanser.

Vejledningssager kan dog også omhandle en borgers foreløbige overvejelser om indgivelse af en konkret klage, hvor borgerrådgiveren kan vejlede om mulighederne i den henseende - og herunder foreslå, at der etableres en dialog med den relevante afdeling, inden der eventuelt klages formelt.

Endelig kan vejledningssager angå de situationer, hvor borgerrådgiveren hjælper en borger med at forstå et brev eller en afgørelse fra en afdeling.

Vejledningssager håndteres typisk af borgerrådgiveren uden involvering eller orientering af de afdelinger, som henvendelserne relaterer sig til.

Jobcentret tegner sig for langt den største del af såvel henvendelser som klager. Størstedelen af henvendelserne drejer sig om den foretagne sagsbehandling og sagsbehandlingstiden. At det forholder sig således var

¹ Dog med en sikkerhedsfacit, så alene borgerrådgiveren har adgang til sagerne.

borgerrådgiveren i forvejen opmærksom på, da erfaringerne fra netværket af borgerrådgivere peger på, at en stor del af henvendelserne kommer fra dette område.

Næst efter Jobcentret, modtager borgerrådgiveren flest henvendelser vedrørende Borgerservice, hvor henvendelserne især drejer sig om niveauet for borgerbetjeningen, hvor borgerne oplever en mangel på vejledning og imødekommenhed fra medarbejdernes side, lige som borgerne ikke oplever, at medarbejderne i tilstrækkelig grad sørger for at få borgeren hjulpet videre til det rette sted. Disse sidstnævnte henvendelser resulterer sjældent i egentlige sager, da det oftest ikke vides hvem borgeren har talt med og da der ikke foretages notater i Borgerservice i sådanne tilfælde.

Vejvisningssager angår typisk henvendelser, hvor der spørges ind til forhold som naturligt hører under centrene. Det kan fx være spørgsmål vedrørende fortolkning af speciallovgivningen, men det kan også angå ansøgninger som kræver sagsbehandling og afgørelse i ét af centrene. Disse henvendelser håndteres typisk ved, at borgerrådgiveren henviser borgeren til selv at tage kontakt til den relevante afdeling i kommunens eget regi.

Alt afhængig af situationen kan borgerrådgiveren eventuelt også tilbyde at videreformidle henvendelsen til den relevante afdeling.

Vejvisningssager kan også angå situationer som ikke angår kommunen, fx henvendelser, hvor der stilles privatretlige spørgsmål, eller henvendelser som rettelig hører under andre myndigheder mv.

2.4 Begrænsninger i undersøgelsessagerne

Som nævnt i afsnit 2.3, så håndteres konkrete klagesager efter forholdsvis faste procedurer ved borgerrådgiveren. I første omgang anvendes som udgangspunkt *dialogprincippet* - og i anden omgang kan en sag så eventuelt undersøges nærmere i henhold til *undersøgelsesprincippet*.

Det er i forbindelse med undersøgelsessager vigtigt at være opmærksom på, at der kan være visse påklagede forhold, som formelt set falder indenfor borgerrådgiverens kompetence, men som i praksis ikke altid kan vurderes af borgerrådgiveren, hvis der iværksættes en undersøgelse. Situationen opstår typisk ved bevistvivi (se nedenfor i afsnit 2.4.1) samt i forbindelse med klager over forhold som fx kræver en særlig social- eller lægefaglig ekspertise (se nedenfor i afsnit 2.4.2). Situationen optræder også ved klager over sådanne forhold i sagsbehandlingen som er nært knyttet til afgørelses gyldighed og udfald (se nedenfor i afsnit 2.4.3).

I de nævnte situationer foretager borgerrådgiveren en forventningsafstemning med den borger, som har klaget - og i langt hovedparten af tilfældene vil der være mulighed for at få prøvet forhold, som borgerrådgiveren er afskåret fra at vurdere, i andre klageinstanser (se nedenfor i afsnit 2.4.4).

2.4.1 Bevistvivi

Hensigten med borgerrådgiverens undersøgelse af en konkret klagesag er at give sagens parter en uvildig vurdering af, om Sorø Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde begået fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat god forvaltningsskik.

Det primære bedømmelsesgrundlag for borgerrådgiveren er den centrale forvaltningsretlige lovgivning, god forvaltningsskik og kommunens egne retningslinjer og politikker.

Borgerrådgiverens undersøgelse af en sag bygger på de rammer, som dette hovedsagligt juridiske fundament giver, og finder først og fremmest sted på grundlag af sagens skriftlige materiale.

Hvis en sag indeholder modstridende oplysninger, som ikke kan dokumenteres endeligt på baggrund af sagens dokumenter eller samstemmende forklaringer fra sagens parter, så kan borgerrådgiveren i sagens natur ikke få fuldstændig klarhed over, hvad der er passeret.

Der er i så fald tale om bevistvivl, som afskærer borgerrådgiveren fra at udtale sig helt eller delvist.

Borgerrådgiveren har haft en enkelt sag, hvor der fra borgerens side blev klaget over, at kommunens Jobcenter ikke havde videresendt hendes klage over en afgørelse om stop af sygedagpenge til Ankestyrelsen. Jobcentret fastholdt over for borgeren og borgerrådgiveren, at der ikke forelå notater i borgerens journal om, at borgeren skulle have fremsat sin klage over afgørelsen rettidigt. Ankestyrelsen havde derfor indledningsvist afvist at behandle sagen og borgerrådgiveren måtte ligeledes afvise nærmere behandling på grund af modstridende oplysninger. Borgerrådgiveren og borgeren drøftede herefter andre klagemuligheder og borgeren henvendte sig herefter til Folketingets Ombudsmand. På den baggrund bad Ombudsmanden kommunen om at genoptage sagen og sende den til Ankestyrelsen igen, med samtlige notater og journaler og en nærmere redegørelse over de undersøgelser Jobcentret har iværksat for at undersøge borgers påstand om rettidig indgivelse af klage. Sagen er fortsat under behandling.

2.4.2 Social- eller lægefaglige vurderinger

Konkret stillingtagen til f.eks. social- eller lægefaglige vurderinger forudsætter typisk en specialiseret indsigt, som borgerrådgiveren ikke råder over.

Borgerrådgiveren vil derfor kun kunne udtale kritik af en afdelings vurderinger af sådanne forhold, hvis der foreligger helt særlige holdepunkter i den konkrete sag.

2.4.3 Forhold i sagsbehandlingen knyttet til afgørelsers gyldighed og udfald

I det omfang der klages over forhold i sagsbehandlingen, som er nært knyttet til en truffen afgørelses gyldighed og udfald, vil borgerrådgiveren normalt ikke kunne tage stilling til disse forhold uden samtidig – direkte eller indirekte – at komme til at forholde sig til selve afgørelsen.

Forud for en konkret sags afgørelse vil borgerrådgiveren dog i videre omfang kunne påse formaliteter. Sagens stadi er dermed udslagsgivende for mulighederne og begrænsningerne i den henseende.

Efterfølgende prøvelse sker i de tilfælde, hvor kommunen efter en fornyet vurdering beslutter at fastholde den truffe afgørelse, som der er klaget over, og derfor typisk efter lovgivningen vil være forpligtet til at videresende sagen til endelig vurdering i en højere instans, eks. Ankestyrelsen.

2.4.4 Forventningsafstemning og prøvelsesmulighed i afgørelsessager

Alle borgere orienteres om muligheder og begrænsninger i borgerrådgiverens kompetence, når de henvender sig for at klage over forskellige forhold i kommunens regi, herunder også de førnævnte situationer, hvor borgerrådgiveren kan være afskåret fra at gå ind i sagen.

Der er således en forventningsafstemning for at sikre, at borgerne fra første færd er bekendt med, hvad borgerrådgiveren eventuelt kan undersøge nærmere - og hvad der ikke kan undersøges. I relation til klager over afgørelser, som borgerrådgiveren ikke selv behandler men dog gerne videreformidler til den relevante afdeling i kommunen, så vil spørgsmål, som kræver social- eller lægefaglig indsigt, normalt indgå i den efterfølgende prøvelse som fx Ankestyrelsen kan foretage. Tilsvarende gælder forhold i sagsbehandlingen som knytter sig til afgørelsens gyldighed og udfald.

2.5 Hvordan er de konkrete klagesager håndteret?

De 24 oprettede konkrete klagesager er håndteret af borgerrådgiveren på forskellig vis:

- I 17 tilfælde har borgerrådgiveren hjulpet borgeren med at formulere og formidle klagen til den relevante afdeling, så der kan gives svar på klagen.
- I 4 tilfælde er sagen søgt løst mere uformelt, dvs. hvor borgerrådgiveren – frem for skriftlig sagsbehandling – håndterer sagen ved blot at aftale med den relevante afdeling, at der straks skal følges op på en given henvendelse, fx gennem en hurtig opringning eller en mødeindkaldelse til borgeren.
- I 2 tilfælde er der tale om, at en borger som led i sin egen indgivelse af en klage til den relevante afdeling også samtidig har orienteret borgerrådgiveren om klagens eksistens.
- I 1 tilfælde har borgerrådgiveren afvist sagen som værende udsigtsløs.

2.6 Hvad er kriterierne for borgerrådgiverens eventuelle iværksættelse af undersøgelse?

Efter § 21 i borgerrådgiverens vedtægter kan Byrådet vedtage, at borgerrådgiveren undersøger områder af mere generel karakter, som f.eks. Sorø kommunes praksis på et givent sagsområde, ligebehandling eller diskrimination.

Borgerrådgiveren iværksætter herudover normalt kun en undersøgelse i konkrete klagesager i tilfælde, hvor der er udsigt til et styrket medhold for borgeren, eller hvor en undersøgelse i øvrigt skønnes at kunne bidrage til en generel styrkelse eller kvalitetsudvikling af kommunens sagsbehandling og betjening.

Når ingen af de konkrete klagesager i centrene regi har givet anledning til en nærmere undersøgelse fra borgerrådgiverens side, så skyldes dette typisk én af følgende tre grunde:

- 1) Det kan enten skyldes, at borgeren ikke har henvendt sig på ny til borgerrådgiveren efter modtagelsen af afdelingens svar, og altså dermed har stillet sig tilfreds med svaret på klagen.
- 2) Det kan skyldes, at borgerrådgiveren efter en fornyet henvendelse fra borgeren og en nøje granskning af afdelingens svar i sagen ikke har fundet grundlag for at iværksætte en undersøgelse (typisk fordi der i afdelingens svar er passende beklagelser i forhold til konstaterede fejl).
- 3) Og så er der de tilfælde, hvor borgerne ikke henvender sig igen, når de har modtaget svar på en klage, af den simple grund, at borgerrådgiveren forlods har gjort opmærksom på, at et eller flere af de påklagede forhold ikke efterfølgende kan undersøges af borgerrådgiveren. Det gælder særligt i de klagesager som hovedsageligt angår uenighed om en afgørelse. Hvis borgeren ikke får medhold i sin klage ved afdelingen, så indbringes sådanne sager normalt for andre klageinstanser.

3. Eksempler på konkrete sager

3.1 Klagesager håndteret efter dialogprincippet

Som nævnt er udgangspunktet, at uoverensstemmelser mellem en borger og et center så vidt muligt søges løst direkte mellem parterne, inden borgerrådgiveren eventuelt tager stilling til tvisten. Dette betyder i praksis, at hovedparten af de modtagne klager håndteres efter *dialogprincippet*:

- Enten ved at borgerrådgiveren hjælper borgeren med skriftligt at formulere og formidle

klagepunkterne til den relevante afdeling, så borgeren kan få svar på klagen direkte fra afdelingen.

- Eller ved at borgerrådgiveren på en mere uformel måde ud fra ønsket om en uformel løsning retter henvendelse til centret, så borgeren fx kan få en hurtig opringning eller et møde.

Som eksempel på en sag, hvor borgerrådgiveren har hjulpet en borger, jf. dialogprincippet, kan nævnes følgende:

En borger henvendte sig på baggrund af den sagsbehandling der var foretaget af Jobcentret i forbindelse med hendes voksne datters uddannelsesmuligheder. Datteren har det sidste år været på en skole for unge autister, beliggende i Vordingborg Kommune, og moderen har hele tiden fået at vide, at datterens midlertidige adresse på skolen ikke ville få betydning for hendes fremtidige uddannelsesmuligheder og støtte fra Sorø kommune, som hun skulle flytte tilbage til i juli 2015 efter skoleårets afslutning.

Nu oplevede moderen imidlertid, at koordinationen mellem Sorø kommunes sagsbehandlere og skolen ikke fungerede, idet sagsbehandleren fra Sorø ikke mødte op til aftalt møde på skolen, da handlingsplanen skulle udarbejdes, og datterens situation i forhold til det kommende skoleår var uklar. Moderen havde samtidig en oplevelse af, at videresendelse af hendes klage til Ankestyrelsen blot ville føre til en unødigt lang sagsbehandlingstid, som ville medføre, at datteren ikke ville kunne starte ny uddannelse, som hun var optaget på.

På denne baggrund afholdt borgerrådgiveren selv et indledende møde med Jobcentrets medarbejdere og dernæst formidlede borgerrådgiveren et møde mellem borgeren og Jobcentret. På baggrund af dette møde fandt Jobcentret en løsning på sagen, således at datteren ikke kom i klemme mellem de 2 kommuner og moderen trak herefter sin klage tilbage fra Ankestyrelsen².

3.2 Klagesager håndteret efter undersøgelsesprincippet

Som eksempel på en sag, hvor borgerrådgiveren konkret har hjulpet en borger til at opnå den af lovgivningen sikrede retsstilling, jf. proceduren om at viderefordre en klage fra borgeren til rette center, kan nævnes følgende:

En borger henvendte sig for at få hjælp i forhold på et afslag fra Jobcentret i forbindelse med hendes ansøgning om genoptagelse af sproguddannelse for udlændinge. Jobcentret havde gentagne gange fastholdt, at borgeren selv havde haft mulighed for at melde sig til sproguddannelse allerede i foråret 2009 efter endt barsel og at Jobcentret derfor nu var i sin gode ret til at afvise borgerens ønske om at færdiggøre danskuddannelsen. Borgerrådgiveren måtte på borgerens vegne gøre opmærksom på, at det efter loven om danskuddannelse for voksne udlændinge gælder, at det er kommunen der er forpligtet til at informere den nytillidte udlænding om muligheden for sprogundervisning. Denne information var ikke tilgængelig for borgeren, hvilket Job-

² NB: Som det fremgår af sidste linje i eksemplet, så havde Jobcentret videresendt klagen til Ankestyrelsen, hvilket var sket samtidig med at borgeren kontaktede borgerrådgiveren. Imidlertid har Ankestyrelsen en sagsbehandlingstid på omkring 8 måneder, hvorfor borgerrådgiveren valgte at få løst problemet, frem for at datteren havde måttet gå hjemme og afvente Ankestyrelsens afgørelse, hvormed et skoleår ville gå tabt. Denne løsning var således til fordel for alle parter.

centret siden erkendte. Borgeren fik herefter tilbudt yderligere 7 måneders danskuddannelse³.komne ud-lænding om muligheden for sprogundervisning. Denne information var ikke tilgængelig for borgeren, hvilket Job-centret siden erkendte. Borgeren fik herefter tilbudt yderligere 7 måneders danskuddannelse⁴.

Som et eksempel på en sag, hvor borgerrådgiveren efter centrets besvarelse har afvist at gå videre med en sag, kan nævnes følgende:

Et af kommunens råd henvendte sig, for at få oplyst baggrunden for kommunens (manglende) brug af tro-og-love-erklæringer, ved ansøgninger om støtte til genkøb af handicapbil efter servicelovens bestemmelser. Borgerrådgiveren gik på rådets vegne ind i sagen og bad kommunens Social Service om en redegørelse for praksis. Efter at have modtaget besvarelsen fra Social Service fandt rådet, at borgerrådgiveren burde finde anledning til at gå videre med foreningens klage. Borgerrådgiveren afviste dette, idet svaret fra centret blev fundet fyldestgørende i forhold til beskrivelsen af praksis og besvarelsen af, hvorfor de omhandlede erklæringer ikke blev anvendt i videre omfang. Samtidig viste Ankestyrelsens praksis og udtalelser også, at Sorø kommune lever op til den gennemsnitlige praksis, sagsbehandlingstid m.v. på dette område.

Inden for samme sagsområde var der herudover en klage fra en borger, der i forbindelse med Ankestyrelsens hjemvisning bad borgerrådgiveren om at se på den foretagne sagsbehandling.

I den konkrete sag var der tale om flere formelle fejl, herunder en meget lang sagsbehandlingstid ud over de på hjemmesiden anførte 32 uger, lige som Ankestyrelsen havde påvist utilstrækkelig sagsoplysning. Borgerrådgiveren bad således, på baggrund af borgerens klage, Social Service om at redegøre for, hvorledes de fremover ville håndtere tilsvarende sager. Social Service besvarede klagen:

”Sagens forløb har været drøftet i team hjælpemidlers bilvisitationsudvalg, mhp. refleksion, læring og et” servicetjek” af bilsagsgangene generelt, og det kan konstateres at forløbet i denne sag ikke er et udtryk for almen praksis i bilsagsbehandlingen.

Konkret kan det oplyses, at der er konstant fokus på, dels sagsbehandlingstiderne – at få orienteret borgerne, hvis disse ikke kan overholdes, ligesom der tages løbende initiativer til, at få overholdt sagsbehandlingsfristerne. Et eksempel herpå er, at der trækkes på ekstern konsulentbistand ift. udredning af 10 bilsager hen over efteråret.”

Borgerrådgiveren fandt centrets besvarelse fyldestgørende, men vil naturligvis følge områdets sagsbehandling og sagsbehandlingstid fremadrettet.

³ NB: Som et følge af denne sag, er det nu blevet fast praksis at nyttilflyttede borgere ved første kontakt med kommunen informeres om retten til at modtage danskundervisning, lige som der er udarbejdet info-materiale om dette til udlevering, samt til kommunens hjemmeside.

⁴ NB: Som et følge af denne sag, er det nu blevet fast praksis at nyttilflyttede borgere ved første kontakt med kommunen informeres om retten til at modtage danskundervisning, lige som der er udarbejdet info-materiale om dette til udlevering, samt til kommunens hjemmeside.

4. Konklusioner og anbefalinger

4.1 Sagsbehandlingstid:

Sagsbehandlingstid er et problem, som alle offentlige myndigheder må forholde sig til før eller siden. Områder med mange daglige sagsekspeditioner vil normalt kræve et sikkert og effektivt journal- og erindringssystem til håndtering af ubesvarede henvendelser og sagsrestancer.

Uanset eksistensen af et velfungerende sagshåndteringssystem kan det dog næppe undgås, at en række sager undertiden trækker længere ud, end det er ønskeligt.

En betydelig stigning i antallet af sager, mange sager inden for et kompliceret retsområde, skæve tidsmæssige sagstilgange, sygdom og udskiftninger i personalegruppen mv. kan alt sammen bidrage til, at sagsbehandlingstiden for nogle borgere bliver urimelig lang.

Dette ændrer imidlertid ikke på, at det er en forpligtelse for offentlige myndigheder at indrette sagsbehandlingen således, at sagerne kan behandles inden for rimelig tid. Afgørende må derfor være om myndigheden, hvis det kan konstateres, at der opstår problemer, er i stand til hurtigt at tage hånd om problemet på en fornuftig måde. Om nødvendigt ved f.eks. at omfordele opgaverne, omprioritere ressourcer eller ved at søge flere ressourcer tilført.

Som eksempel på uddrag af en klage, hvor borgerrådgiveren udtalte kritik af et center på grund af for lang sagsbehandlingstid:

"I forhold til sagsbehandlingstiden, så finder jeg det ubestridt, at denne har været for lang i forhold til den af kommunen lovede svartid på afgørelser i sådanne sager. Jeg vil her særligt fremhæve, at det ikke er i overensstemmelse med god forvaltningsskik først at fremsende et kvitteringsbrev til borgeren efter 6 uger, lige som der fra forvaltningens side bør fremsendes særskilt oplysning om den forøgede sagsbehandlingstid. Det påhviler i øvrigt ledelsen (og ikke den enkelte sagsbehandler), at organisere arbejdet således, at de fastsatte sagsbehandlingstider kan overholdes. Er det i en periode således ikke muligt, må ledelsen tage skridt til at orientere de berørte borgere og i sidste instans også det politiske niveau, der har fastsat sagsbehandlingstiden på området."

En del af de borgere, som har henvendt sig til borgerrådgiveren har oplyst om sagsbehandlingstider, som strækker sig væsentligt ud over de fastsatte frister. Det er ikke på det foreliggende grundlag muligt at vurdere årsagerne hertil, herunder om der er tale om enkeltstående uheldige sagsforløb, uhensigtsmæssige procedurer, organisatoriske indretninger, personalemæssige spørgsmål eller andet. I flere tilfælde, har borgere der rykker for svar eller for indkaldelser til møde med sagsbehandlere, direkte fået oplyst, at de/deres sag er "blevet glemt i systemet".

Oplysninger om de nævnte sagsbehandlingsfrister findes på kommunens hjemmeside, men fristerne ses ikke systematisk at blive formidlet til borgerne i forbindelse med de konkrete sagers behandling. Borgerrådgiveren er ikke bekendt med den nærmere baggrund herfor.

Det må anbefales,

at centrene løbende holder øje med sager, som trækker væsentligt længere ud end de nævnte frister og iværksætter nærmere undersøgelser af hvilke forhold, der bevirker lange sagsbehandlingstider i disse sager med henblik på yderligere at forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

4.2 Professionel kommunikation over for borgerne:

God forvaltningsskik, kommunens værdigrundlag og de krav til sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne, som kan udledes heraf, bør vedvarende være genstand for opmærksomhed blandt medarbejdere i kommunen. Det er en almindelig iagttagelse, at en mere hensynsfuld og opmærksom behandling af borgerne i flere af de påklagede sager kunne have modvirket mistillid og utilfredshed fra borgernes side og derfor kunnet have givet mere harmoniske sagsforløb.

Principperne om god forvaltningsskik indeholder en del svar på, hvordan sagsbehandlingen tilrettelægges hensynsfuldt mv. Grundlæggende handler det om at sætte sig i borgerens sted og overveje, hvordan forvaltningens adfærd kan opleves af borgeren.

Observationerne på dette område i beretningsperioden bygger på en række forskelligartede sager og det er derfor ikke på det foreliggende grundlag muligt at konkludere noget generelt om centrenes iagttagelse af god og professionel kommunikation og kommunens værdigrundlag/politikker og formulere konkrete anbefalinger herom.

I stedet rettes opmærksomheden på borgerrådgiverens interne konsulentfunktion, hvorefter borgerrådgiverens viden også om disse emner står til fri afbenyttelse for kommunens medarbejdere både ved konkret vejledning og i form af mere generel kursusvirksomhed efter nærmere aftale.

En enkelt betragtning og anbefaling vil dog være relevant at medtage her. En del af den nævnte iagttagelse, om at kommunens sagsbehandling i stort og småt er uensartet, baserer sig på generelle iagttagelser af kommunens skriftlige kommunikation med borgerne.

Det er et krav, at myndigheder skal skrive i et sprog, der er til at forstå, og at sproget så vidt muligt målrettes efter den konkrete situation.

Der er tidligere taget initiativer i kommunen med henblik på at sikre, at der anvendes et sprog, som borgerne kan forstå og som er imødekomende og tidssvarende. Blandt andet kan nævnes kommunens generelle kommunikationspolitik: "Politik for mødet med borgeren", som netop er under fornyet behandling i forbindelse med kommunens fokus på bedre service til borgerne.

Det må generelt anbefales centrene løbende at have opmærksomhed rettet mod kommunikationen i enkeltsager.

4.3 God forvaltningsskik

God forvaltningsskik er hjørnестenen i den offentlige administration og er med til at sikre, at borgerne får en ordentlig og effektiv behandling, når de møder det offentlige. Der er ikke tale om egentlige retskilder, lige som brud på god forvaltningsskik ikke i sig selv kan medføre en afgørelses ugyldighed.

God forvaltningsskik er f.eks., at forvaltningen giver borgeren indflydelse på behandlingen af deres sag, også hvor dette ikke følger af lovreglerne omkring partshøring, at borgerne vejledes og informeres om relevante forhold inden for myndighedens område, at sager behandles hurtigt og effektivt (rimelige sagsbehandlingstider), at der laves erindringssystemer, så opfølgningssamtaler og sager ikke glemmes og at fejl beklages over for borgerne.

Selv om overtrædelse af god forvaltningsskik ikke kan medføre ugyldighed, så må overtrædelser i alvorlige tilfælde kunne medføre andre retsvirkninger, herunder erstatningsansvar, lige som bevidste eller gentagne overtrædelser kan få personalemæssige konsekvenser. Endelig vil overtrædelse af god forvaltningsskik

kunne få konsekvenser, idet det ofte vil være politisk uacceptabelt, hvis en myndighed bevidst vælger ikke at ville følge principperne, som primært er udviklet af Ombudsmanden gennem hans udtalelser.

I en konkret sag, hvor en borger netop klagede over manglende besvarelser og opfølgning i forhold til hendes henvendelser og langsommelig sagsbehandling i forhold til såvel hendes sag, som hendes anmodning om aktindsigt svarede Jobcentret:

”Jobcentret skal meget beklage, at du ikke har haft en oplevelse af at være ” taget imod og taget hånd om” i forbindelse med din uarbejdsdygtighed og i dit behov for viden om mulig støtte i den forbindelse.

Jobcentret har set på indholdet i sagen, og vi er enige i, at din sags behandling omkring muligheder og arbejdsfastholdelse ikke har imødekommet lovgivningens henvisninger jf. sygedagpengelovens kapitel 6, visitation og opfølgning.

Der er tillige ikke givet aktindsigt i din sag til din faglige organisation, rettidigt jf. Forvaltningsloven § 16 – svarende til snarest og inden for 7 arbejdsdage.”

Borgerrådgiveren vendte sammen med borgeren tilbage og udbad sig blandt andet en uddybende forklaring på, hvorledes Jobcentret fremadrettet ville sikre sig, at såvel de skrevne som uskrevne krav til sagsbehandlingen i borgerens sag fremover ville blive overholdt fra Jobcentrets side. Sagen er endnu ikke afsluttet.

4.4 Overholdelse af notat- og journaliseringspligt

Som eksemplet angivet i pkt.2.4.1 om bevistvivl viser, så er det af stor vigtighed for borgerens sag og retssikkerhed, at notatpligten overholdes. Dette fremgår som et væsentligt krav, såvel efter offentlighedsloven som efter princippet om god forvaltningsskik. Begrundelsen for notatpligten er bl.a. at forvaltningen skal kunne fungere og sagsbehandle, også selv om en borger skifter sagsbehandler undervejs, lige som myndigheden altid skal kunne bevise, hvad der findes af oplysninger i en sag.

Journaliseringspligten understøtter ligeledes ovenstående betragtninger, idet korrekt journalisering generelt giver en større sikkerhed for, at sager behandles korrekt og at der træffes korrekte afgørelser, idet det overordnet sikres, at den enkelte medarbejder har det fulde overblik over sagen og at forskellige medarbejdere kan håndtere den samme sag.

Borgerrådgiveren kan konstatere, at der i flere af de behandlede sager har været tale om, at eksempelvis mailkorrespondance mellem en sagsbehandler og borgeren ikke har været journaliseret på sagen, selv om den omhandlede korrespondance havde betydning for sagen og sagsbehandlingen i øvrigt.

Borgerrådgiveren anbefaler, at ledelse og medarbejdere i kommunens centre generelt øger opmærksomheden på notat- og journaliseringspligten.

4.5 Overholdelse af aktindsigtsanmodninger

Som beskrevet nedenfor blev fristerne for aktindsigt forkortet i den ny offentlighedslov, der trådte i kraft den 1. januar 2014. Under hensyn hertil anbefales det, at ledelsen i højere grad har fokus på, hvordan de kortere frister kan overholdes, idet borgerrådgiveren har flere henvendelser omkring dette punkt – lige

som borgerrådgiverens egne anmodninger om aktindsigt i en borgers sag flere gange ses at være behandlet for sent i forhold til gældende frister.

Sagsbehandlingsfristerne i den ny offentlighedslov §§ 36-39:

Den klare hovedregel er, at anmodninger om aktindsigt skal færdigbehandles og afsendes *snarest og senest inden for 7 arbejdsdage*.

Ifølge den ny offentlighedslov er fristerne imidlertid i en del tilfælde *endnu kortere*:

- Begrænset antal dokumenter / ikke særlige overvejelser: 1-2 arbejdsdage (gælder f.eks. typisk ved anmodning om aktindsigt i borgerens egen sag)
- I alle tilfælde 1-2 arbejdsdage for ukomplicerede dokumenter (i omfattende sager skal ukomplicerede dokumenter således udskilles, og der skal gives aktindsigt heri inden for 1-2 arbejdsdage)
- Lidt mere komplicerede sager: 3-7 arbejdsdage
- Stort antal dokumenter/mere komplicerede overvejelser: 14 dage
- Helt store/meget komplicerede sager: 40 arbejdsdage.

Også i den nye offentlighedslov gælder det, at vedkommende myndighed *snarest* skal afgøre, om en anmodning om aktindsigt kan imødekommes inden for den lovbestemte frist på 7 dage. Er det undtagelsesvis ikke muligt for myndigheden at færdigbehandle anmodningen inden for fristen, skal den, der har anmodet om aktindsigt, i givet fald underrettes om grunden til fristoverskridelsen og om, hvornår anmodningen kan forventes færdigbehandlet.

En del borgere har oplevet, at de nye frister for aktindsigt blev overskredet helt uden nogen form for besked til borgerne om fristoverskridelsen. I andre tilfælde fik borgerne en utilstrækkelig besked uden angivelse af, hvor længe borgerne kunne forvente at skulle vente på deres aktindsigt. Enkelte borgere har i strid med lovgivningen måttet vente mellem flere uger til en måned på deres aktindsigt.

Endelig har en del borgere fået aktindsigt uden vedlæggelse af følgeskrivelse eller aktliste. Uden aktliste kunne disse borgere ikke kontrollere, om alle akter var fremsendt til dem. Andre borgere har ikke fået alle akter, og de har ikke fået en begrundelse for denne begrænsede aktindsigt eller en klagevejledning.

Statsforvaltningen har i øvrigt medio december bedt kommunerne om at udvise større opmærksomhed ved behandlingen af/afslag på anmodninger om aktindsigt, idet en del af disse afgørelser påklages netop til Statsforvaltningen.

Borgerrådgiveren anbefaler, at kommunen følger op på den af Statsforvaltningen udsendte opfordring og øger fokus på medarbejdernes rettidige efterkommelse af aktindsigtsanmodninger, som for størstedelens vedkommende alene omhandler aktindsigt i borgerens egen sag.

5. Borgerrådgiverens fokusområder for 2016

Borgerrådgiverens opgave er som bekendt, at behandle klager over kommunens sagsbehandling og medvirke til, at der ydes en god borgerservice, hvor borgeren er i centrum.

Således er der flere punkter, som borgerrådgiveren igennem det første halvår i Sorø kommune har oplevet som tilbagevendende problemstillinger. Disse er gennemgået i ovenstående afsnit 4 og kan sammenfattes til følgende fokusområder for 2016:

- **Overholdelse af frister og svartider:** Der har i første funktionsår har været en del borgerhenvendelser på baggrund af, at forvaltningen ikke har kvitteret for henvendelser, ikke har svaret på indholdet i borgernes henvendelser eller har overskredet svarfristerne, hvilket er i strid med normerne for god forvaltningsskik og kommunens servicemål . Her tænkes også og især på borgernes mailkorrespondance med sagsbehandlere, hvor borgerne ofte må rykke for svar. Det er en kvalitet i sig selv at få svar, hvormed menes at sagsbehandlingstiderne ikke bliver for lange og at man oplyser borgerne om det, hvis sagsbehandlingen trækker ud. Dette er et væsentligt parameter, for den borger der afventer en afgørelse, som kan have stor betydning for deres liv og hverdag
- **Kvalitet:** Der skal arbejdes med kvaliteten i afgørelserne, herunder den juridiske, hvilket ud over at overholde garantibestemmelserne også indebærer at der skrives i et sprog, som borgeren kan forstå – og på en måde som lever op til kommunens sprogpolitik
- **Service:** Mangelfuld telefonbetjening: En del borgere har haft svært ved at komme i kontakt med rette kompetenceperson i kommunen, fordi vedkommende medarbejder ikke svarede sin telefon, ligesom løfter på telefonsvarere eller givet personligt om, at borgeren ville blive ringet op ikke blev holdt
- **Beklag fejl:** Når borgeren kontakter borgerrådgiveren er det sjældent med store forhåbninger, i forhold til at få kommunen til at anerkende, at den som den professionelle part bør leve op til sit ansvar og erkende såfremt der er begået fejl. Sådan skal det ikke være, da kommunen har ansvaret for at yde borgerne en ordentlig behandling. Borgeren skal således opleve at få en utvetydig beklagelse, når det påvises, at borgeren har været udsat for enten forkert sagsbehandling, eller en service der ikke lever op til kommunens værdier og politikker .

For at undgå at de samme emner bliver fortsatte fokusområder år efter år, bør der iværksættes generel kompetenceudvikling og ajourføring af de ansattes viden om reglerne for sagsbehandling.

Kompetenceudviklingen bør således bestå af undervisning i relevant lovgivning, herunder f.eks. forvaltningsloven og principperne for god sagsbehandlings- og forvaltningsskik.

Jeg ser frem til i 2016 at kunne medvirke til denne udvikling og at dialogen mellem borgere og administration derved forbedres yderligere.