

# Borgerrådgiverens årsberetning 2022

Perioden 1. februar 2022 - 31. december 2022



## Indholdsfortegnelse

.....	1
Afsnit 1.....	4
1.1. Indledning.....	4
1.2. Sådan kan borgerne kontakte borgerrådgiveren.....	5
1.3. Administrativ proces for årsberetning 2022.....	6
– samarbejdet om løbende anvendelse af de konkrete borgerhenvendelser til generel læring .....	6
1.4. Borgerrådgiverens opmærksomhedspunkter på baggrund af 2022.....	7
Tværgående opmærksomhedspunkt 1. Øget fokus på processtyring.....	7
Tværgående opmærksomhedspunkt 2. Fortsat fokus på skriftlig kommunikation – forankring af projekt ” De sproglige pejlemærker” .....	8
Tværgående opmærksomhedspunkt 3. Diskretion i forbindelse med mødeafvikling med borgere .....	9
Center for børn og familie opmærksomhedspunkt 1: Fokus på forvaltningsret på skoleområdet – koordinering på tværs af centret.....	9
Center for børn og familie opmærksomhedspunkt 2 – Uoverensstemmelse mellem forældre .....	10
1.5. Borgerrådgiverens 3 anbefalinger om tilpasning af borgerrådgiverfunktionens arbejde. ....	10
Anbefaling 1. Tilpasning af beretningsperiode .....	10
Anbefaling 2. En årlig afrapportering til kommunalbestyrelsen.....	10
Anbefaling 3. Indskrivning af borgerrådgiverfunktionen i kommunens styrelsesvedtægt.....	11
Afsnit 2 Statistik årsberetning 2022 .....	12
2.1. Perspektivering af tal og iagttagelser fra borgerrådgiveren.....	12
2.2. Hvordan registreres sager ved borgerrådgiverfunktionen? .....	12
2.2.1. Uddybende om hovedsager og følgesager – Klager og andre henvendelser .....	12
2.3. Opgørelse af antal klager og andre henvendelser.....	13
2.4. Hvordan fordeler klager og andre henvendelser sig på centerområder? .....	13
2.5. Hvad handler <b>klagerne</b> om? .....	14
2.6. Hvordan er klager og andre henvendelser behandlet ved borgerrådgiverfunktionen? .....	15

BILAG 1 .....	17
Opfølgning på midtvejsstatus 2022 – Status på aftalte tiltag mellem borgerrådgiver og centre.....	17
Indledning.....	17
Tværgående Tema midtvejsstatus 2022.....	17
Rehabiliteringsteam - Koordinering på tværs af enheder: .....	17
Aftale midtvejsstatus 2022 : .....	17
Status 2023: .....	17
Center for arbejdsmarked og borgerservice.....	18
Tema 1. midtvejsstatus 2022 – raskmelding sygedagpenge: .....	18
Aftale midtvejsstatus 2022 : .....	18
Status 2023: .....	18
Tema 2. midtvejsstatus 2022 – sagsgange sanktioner .....	18
Aftale midtvejsstatus 2022 : .....	18
Status 2023: .....	18
Center for Social og Sundhed: .....	18
Tema 1. midtvejsstatus 2022 – sagsgange forenkling af sagsgange.....	18
Aftale midtvejsstatus 2022 .....	19
Status 2023 .....	19
Tema 2. midtvejsstatus 2022 – manglende afgørelser med klagevejledning.....	19
Aftale midtvejsstatus 2022 : .....	19
Status 2023: .....	19
Tema 3. midtvejsstatus 2022 - sagsbehandlingstider.....	19
Aftale midtvejsstatus 2022: .....	19
Status 2023 .....	19
Tema 4. midtvejsstatus 2022 – hjemviste sager fra ankestyrelsen .....	19
Aftale midtvejsstatus 2022: .....	20
Status 2023: .....	20
Tema 5 . midtvejsstatus 2022 – sagsgang visitationsudvalg.....	20
Aftale midtvejsstatus 2022: .....	20
Status 2023: .....	20
Center for børn og familie .....	20
Tema 1. midtvejsstatus 2022 – forvaltningsret på skoleområdet .....	20
Aftale midtvejsstatus 2022 : .....	20
Status 2023: .....	20

## Afsnit 1.

### 1.1. Indledning

Denne årsberetning omhandler henvendelser til borgerrådgiverfunktionen i en periode på 11 måneder. Perioden går fra 1. februar 2022 til 31. december 2022.

Den primære opgave i borgerrådgiverfunktionen er bistand til borgere i konkrete sager og i forlængelse heraf dialog med administrationen om sagsbehandling og gode skridt i borgerdialogen.

Fra ledelse og medarbejdere oplever jeg en positiv tilgang til borgerrådgiverfunktionen samt et oprigtigt ønske om konstruktivt at løse de ind i mellem konfliktfyldte sager.

Der er generelt en nysgerrighed og villighed til fælles refleksion i forhold til de perspektiver borgerrådgiverfunktionen kan sætte i spil. Dialog anvendes som primær arbejds metode med passende skriftlig understøttelse. Således er 94% af klagesagerne i 2022 løst via dialog og mediering.

Der vil altid kunne ske fejl eller uhensigtsmæssigheder i sagsbehandlingen i en kommune. Det væsentlige er, at der er en konstruktiv tilgang til at rette op i det konkrete tilfælde og anvende refleksionerne til læring i et fremadrettet generelt perspektiv.

Det er sådan, at en enkeltsag kan have potentiale til mere generel læring og refleksion. En enkelt borgerhenvendelse kan således bane vejen for forbedring eller ajourføring af sagsgange mv. Borgerrådgiverfunktionen kan således bidrage med en generel organisatorisk merværdi, udover den værdi der ligger i de konkrete borgersager.

En forudsætning for at den viden der opsamles i borgerrådgiverfunktionen løbende kan sættes i spil, er etablering af gode refleksive rum mellem centre og borgerrådgiver. Jeg vil gerne takke for det gode samarbejde omkring dette, med de mange engagerede ledere og medarbejdere jeg møder i Sorø Kommune.

Siden min tiltrædelse som borgerrådgiver i februar 2022 har jeg haft fokus på dels at etablere en struktureret form for samarbejde med centrene om generel læring på baggrund af de enkelte sager, men også at etablere et fælles ejerskab til de refleksionstematikker og læringspotentialer som de konkrete sager viser. Du kan læse mere om dette i afsnit 1.3.

Årsberetningen hviler således på en fast struktur for samarbejde mellem borgerrådgiver og centre om generel læring på baggrund af de konkrete sager. Årsberetning tager videre afsæt i de aftalte tiltag mellem borgerrådgiver og centre der blev fremlagt i midtvejsstatus 2022. Status for disse tiltag fremgår af bilag 1 til årsberetningen.

I denne årsberetning fremlægges 3 tværgående opmærksomhedspunkter samt 2 opmærksomhedspunkter vedrørende center for børn og familie. Disse fremgår af afsnit 1.4.

Herudover fremlægger borgerrådgiveren 3 anbefalinger i forhold til en tilpasning af borgerrådgiverfunktionens arbejde. Disse fremgår af afsnit 1.5.

Det er min opfattelse, at jeg sammen med de relevante centre, har opbygget en samarbejdsform der er hurtig, uformel og smidig. Centrene svarer som altovervejende hovedregel hurtigt på mine

forespørgsler, hvilket er positivt. Dette smidige samarbejde er også forudsætningen for, at borgerrådgiverfunktionen kan medvirke til at bygge bro og genskabe kontakt og tillid.

Hen over efteråret 2022 har jeg dog konstateret forlængede svartider og udfordringer med at afslutte enkelte henvendelser via borgerrådgiveren. Dette er set ved bestemte afdelinger indenfor centre for børn og familie samt center for social og sundhed. I de konkrete borgerforløb der har været ramt af denne udfordring, er det vanskeligt at lykkes i den fælles opgave med at genskabe kontakt og gode rammer for et fremadrettet samarbejde mellem borger og faglig enhed.

Jeg har været i dialog med centrene herom og her peges der på et stigende pres i organisationen i forhold til bl.a. økonomistyring som årsag hertil. Et center har også oplevet flere lederskift på central post i 2022 hvilket også har været en medvirkende årsag til de forlængede svartider. Borgerrådgiveren er i fortsat dialog med de relevante centre i forhold til at rette op på dette fremadrettet.

## 1.2.Sådan kan borgerne kontakte borgerrådgiveren

Borgerne kan kontakte mig pr. telefon, mail eller digital post.

Jeg tilbyder samtaler pr telefon eller personligt møde alt efter borgerens ønske. Personlige møder afvikles som udgangspunkt på mit kontor på rådhuset, men det sker også at møder afholdes hos borgeren hvis det er nødvendigt.

Borgerrådgiverfunktionen har de samme åbningstider som rådhuset i øvrigt. Da funktionen varetages af én enkelt person, vil der dog være tidspunkter hvor jeg ikke kan træffes på grund af møder, undervisning eller ferie mv. Det er derfor muligt at lægge besked på telefonsvareren, hvorefter jeg typisk vil kontakte borgeren indenfor 24 timer.

### 1.3. Administrativ proces for årsberetning 2022

– samarbejdet om løbende anvendelse af de konkrete borgerhenvendelser til generel læring

Som borgerrådgiver er jeg ansat direkte af kommunalbestyrelsen og er uafhængig af administrationen.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er beskrevet i vedtægtens § 3:

*§3 Formålet med borgerrådgiveren er overordnet at styrke dialog og forståelse mellem Sorø Kommune og borgere, virksomheder m. v. Borgerrådgiveren påser i denne forbindelse, at Sorø Kommunes sagsbehandling sker i overensstemmelse med gældende lovregler samt god forvaltningsskik.*

Den primære opgave i borgerrådgiverfunktionen er bistand til borgere i konkrete sager og i forlængelse heraf dialog med administrationen om sagsbehandling og gode skridt i borgerdialogen.

Det er afdelingslederne og institutionsledere (niveau 3 ledere) der er det centrale omdrejningspunkt og indgang i forhold til samarbejdet om de konkrete henvendelser fra borgere.

Centerchef er altid orienteret om de konkrete sager på vedkommendes centerområde.

Jeg afslutter typisk de konkrete sager med en skriftlig opsamling til afdelingsleder/institutionsleder og centerchef. Her fremgår de fælles drøftelser og refleksioner i et læringsperspektiv samt eventuelle anbefalinger eller opmærksomhedspunkter fra borgerrådgiveren.

Det er sådan, at en enkeltsag kan have potentiale til mere generel læring og refleksion. En enkelt borgerhenvendelse kan således bane vejen for forbedring eller ajourføring af sagsgange mv. Denne drøftelse sker i centrenes ledergrupper og med centerchefen.

På denne måde kan de erfaringer og den viden der skabes i borgerrådgiverfunktionen løbende bidrage til forbedring af Sorø kommunes sagsbehandling og borgerbetjening.

Jeg tilbyder strukturerede kvartalsvise drøftelser mellem borgerrådgiver og den enkelte centerchef suppleret med halvårige drøftelser i de enkelte centres ledergrupper. Borgerrådgiveren står i forlængelse heraf også løbende til rådighed for administrationen i forhold til generel sparring og undervisning.

I august er centrene tilbudt halvårlig dialogmøde mellem borgerrådgiver og centrenes ledergrupper. Dialogmøderne blev gennemført på baggrund af en centerspecifik administrativ midtvejsstatus.

Her blev de konkrete sager drøftet i et mere generelt læringsperspektiv og der blev også aftalt tiltag mellem borgerrådgiver og center.

I midtvejsstatus for 2022 der blev politisk behandlet i oktober var der anført en række eksempler på disse aftalte tiltag mellem borgerrådgiver og centre på baggrund af de konkrete sager ved borgerrådgiverfunktionen i perioden februar – juli 2022. Status på disse aftaler fremgår af bilag 1.

I april 2023 er der gennemført dialogmøder med de enkelte centres ledergrupper. Drøftelserne er gennemført på baggrund af centerspecifik opgørelse af henvendelser og tematikker for 2022. Drøftelserne indgår som baggrund for denne årsberetning.

Herudover er der faste dialogmøder mellem borgerrådgiver og direktion samt borgmester.

Den samlede årsberetning drøftes i direktion og chefgruppe forinden fremlæggelse til politisk behandling.

Efterfølgende tilbydes de enkelte centre temadrøftelser i relevante personalegrupper.

#### 1.4. Borgerrådgiverens opmærksomhedspunkter på baggrund af 2022

Ifølge vedtægten for min funktion skal jeg redegøre for min virksomhed i en årsberetning. Som en del heraf er det naturligt at beskrive nogle af de temaer der har givet anledning til sager ved borgerrådgiveren og drøftelser med centrene. Det er samtidig områder, hvor jeg mener, at der er et forbedringspotentiale.

De tværgående opmærksomhedspunkter vedrører temaer der har været aktuelle ved flere centre. Herudover er der 2 opmærksomhedspunkter vedrørende Center for børn og familie.

Tværgående opmærksomhedspunkt 1. Øget fokus på processtyring.

Der ses en del klager på det sociale område der handler om processtyring og kommunikation. Konkret viser det sig som klager over lang sagsbehandlingstid, manglende løbende iværksættelse af sagsskridt, manglende svar, manglende orientering om status og sagens gang mv. Størstedelen af henvendelserne vedrører afdeling for social service. Der ses også henvendelser vedrørende familieafdelingen og et mindre antal henvendelser vedrørende center for arbejdsmarked og borgerservice.

Sagerne viser også manglende overholdelse af de politisk fastlagte sagsbehandlingsfrister samt eksempler på forkert beregning af sagsbehandlingsfrister.

Der er politisk og ledelsesmæssig opmærksomhed på udfordringen vedrørende sagsbehandlingsfrister og i 2022 har fristerne på nogle områder været politisk forlænget i erkendelse heraf.

Det er imidlertid vigtigt at der løbende følges op på hvorvidt fristerne kan overholdes. Må det konstateres at fristerne generelt ikke kan overholdes, skal der enten iværksættes tiltag der sikre at det kan ske, eller sagsbehandlingsfristerne skal ændres således, at de afspejler den reelle forventelige sagsbehandlingstid.

Det er også vigtigt at være opmærksom på, at sagsbehandlingsfristen på det sociale område løber fra det tidspunkt der ansøges og til det tidspunkt der træffes afgørelse. Der ses eksempel på at fristen først regnes fra det tidspunkt dokumenter er indsendt eller sagen oplyst.

Borgerrådgiver er i dialog med de centre hvor disse temaer har været aktuelle.

Der vil typisk ikke kunne peges på én enkel forklaringsmodel når der ses et mønster med udfordringer omkring processtyring. Der vil ofte være tale om flere samvirkende årsager. Det kan handle om interne forhold som manglende overensstemmelse mellem opgavemængde og

ressourcer, men det kan også handle om uhensigtsmæssig anvendelse af ressourcer, behov for mere systematisk sagsbehandling, opgaveplacering, kultur eller andet. Det kan også handle om lang sagsbehandlingstid hos eksterne hvor der indhentes oplysninger til sagens behandling.

Temaet omkring lang sagsbehandlingstid har været centralt i tidligere årsberetninger fra borgerrådgiverfunktionen og regelsættet er her godt beskrevet, også i forhold til komplikationerne af lang sagsbehandlingstid for borgerens retssikkerhed.

Når jeg vælger at bringe det frem i en årsberetning igen, er det dels fordi det fortsat er et tema der udløser mange klager, hvilket skal afrapporteres i årsberetningen. Det er imidlertid også fordi udfordringen har potentiale til at komplicere samarbejdet mellem borgere og administration yderligere.

Når borgere oplever lang sagsbehandlingstid, manglende svar, manglende orientering om status og sagens gang eller at sagsoplysningen i deres sag har ligget stille i en periode, medfører det naturligt frustration hos borgeren.

Den driftsmæssige udfordring kan således påvirke samarbejdet mellem borger og administration i negativ retning. Udfordringen kan medvirke til at skabe eller øge et konfliktniveau mellem borger og administration, påvirke arbejdsmiljø og trivsel i medarbejdergrupper og medføre et øget ressourcetræk i organisationen bl.a. i forhold til efterfølgende håndtering af klager og konflikter. Det er min vurdering at en indsats på dette område også vil have afledet positiv effekt i forhold til disse temaer.

Tværgående opmærksomhedspunkt 2. Fortsat fokus på skriftlig kommunikation – forankring af projekt ” De sproglige pejlemærker”

Der har været en del henvendelser fra borgere der har vanskeligt ved at forstå de breve og afgørelser som borgerne modtager fra Sorø Kommune.

Klart sprog bidrager til en god og effektiv forvaltning og styrker borgernes retssikkerhed og tilliden til kommunen. Der skal kommunikeres med mennesker i alle samfundsgrupper med forskellige forudsætninger og i alle livets faser. Det stiller store krav til medarbejdernes sproglige kompetencer at informere åbent, imødekommende og ikke mindst forståeligt om ofte meget komplekse sammenhænge

Skriftlig kommunikation er et indsatsområde i Sorø Kommune og der er fokus på god skriftlig kommunikation.

Indsatsen har været forankret i projekt ”De Sproglige Pejlemærker” indenfor rammen af den overordnede ”Politik For Mødet Med Borgeren” der er vedtaget af kommunalbestyrelsen.

En del af projektet har været skrivekursus målrettet såvel ledere som medarbejdere. Skrivekursus er gennemført i perioden oktober 2021 til oktober 2022 og i alt er 450 ansatte undervist i god skriftlig kommunikation. De enkelte centre har også udvalgt centrale brevskabeloner bl.a. skabeloner til partshøringsbreve, afgørelser og indkaldelser der er indgået i undervisningsforløbet. Der er fortsat tilbud om ”sprogcafé” hvor der kan søges kommunikationsfaglig sparring.

Det tværgående projekt er nu afsluttet. Det er vigtigt at de redskaber og den viden der er genereret i projektet nu forankres og implementeres i organisationen. Ansvar for dette er placeret i de enkelte centre.



### Tværgående opmærksomhedspunkt 3. Diskretion i forbindelse med mødeafvikling med borgere

Kommunen har ansvaret for at tilrettelægge sine møder med borgere på en hensynsfuld måde og sådan at det generelt understøtter tilliden til kommunen.

I 2022 er oplevet eksempler på uhensigtsmæssig mødeplanlægning hvor der ikke var taget passende diskretionshensyn. Konkret handlede det om møder mellem borgere og enten familieafdeling eller jobcenter i mødelokale 273. Der var eksempler på, at der skete efterbehandling og vejledning af borgere i det åbne uden for mødelokalet, hvor der ofte er øvrige ansatte og andre borgere til stede. I enkelte tilfælde er oplevet borgere der er oprevet efter mødet, men som forbliver i området og afviser kontakt og tilbud om hjælp.

Efter dialog i chefgruppen har der ikke været lignende tilfælde.

Jobcentret var allerede i færd med at etablere særskilt mødelokale til møder i rehabiliteringsteam i egen enhed, hvilket nu er etableret. Center for børn og familie melder tilbage at de har haft en intern drøftelse omkring hensigtsmæssig mødeplanlægning.

### Center for børn og familie opmærksomhedspunkt 1: Fokus på forvaltningsret på skoleområdet – koordinering på tværs af centret

Der var i første halvår 2022 henvendelser ved borgerrådgiverfunktionen der kaldte på en særlig opmærksomhed i forhold til forvaltningsret på skoleområdet.

Der var allerede ledelsesmæssig opmærksomhed på området og planlagt et undervisningsforløb ved kommunens jurist om temaet for skolerne.

I forbindelse med drøftelserne mellem borgerrådgiver og center blev det aftalt, at borgerrådgiver indgik i det planlagte undervisningsforløb med kommunens jurist om forvaltningsret på skoleområdet.

Undervisningsforløbet er gennemført og der er udleveret diverse skriftligt vejledningsmateriale.

Der ses fortsat en del henvendelser til borgerrådgiverfunktionen vedrørende bestemte skoler.

Skoleområdet står for stort set alle klager vedrørende forvaltningslov og offentlighedslov samt hjemmelsspørgsmål og prøvelse på centrets område. Herudover ses også klager på området god forvaltningsskik hvor det navnlig handler om inddragelse, koordinering på tværs, åbenhed og tillid, sagsbehandlingstid og manglende svar.

Der ses ensartet mønster i sagerne bl.a. med udfordringer indenfor journalisering og notatpligt. Dette medfører manglende overblik i den enkelte sag. Der ses også eksempler på udfordringer i forhold til vejledning og manglende afgørelser og klagevejledning.

Herudover peger de konkrete sager på et behov for drøftelse af en mere forpligtende rammer for koordinering på tværs af centret i de sager hvor skolerne har afgørelseskompetence.

Borgerrådgiver og centerchef har på de faste møder drøftet, hvorledes centret centralt kan understøtte skolerne og hvordan der kan skabes et stærkere fælles fokus på området. Centret har ledelsesmæssig opmærksomhed på området og har tilkendegivet at der bl.a. iværksættes et øget ledelsestilsyn på de områder hvor skolerne har afgørelseskompetence.

Det er videre aftalt at der holdes temamøde mellem den samlede ledergruppe og borgerrådgiver i juni 2023 som afsæt for centrets videre arbejde.

## Center for børn og familie opmærksomhedspunkt 2 – Uoverensstemmelse mellem forældre

Der kan desværre opstå store uoverensstemmelser mellem forældre til et barn, særligt i tilfælde af samlivsophævelse. Disse uoverensstemmelser løses konkret i ramme af familieretshuset og ligger således udenfor kommunalt regi.

Kommunen skal efter § 11, stk. 2, tilbyde gratis familieorienteret rådgivning til børn og unge og deres forældre, andre personer, der faktisk sørger for et barn eller en ung samt vordende forældre til løsning af vanskeligheder i familien. Rådgivningen skal have karakter af et åbent anonymt tilbud, hvor det står enhver frit for at henvende sig alene med det formål at modtage rådgivning.

I Sorø Kommune er den åbne rådgivning placeret ved socialrådgivere der er tilknyttet kommunens skoler og dagtilbud.

I 2022 var der henvendelser til borgerrådgiveren der pegede på behov for større synlighed af muligheden for åben anonym rådgivning. Tilbuddet var f.eks. ikke umiddelbart tilgængeligt og enkelt søgbart på kommunens hjemmeside. Temaet er drøftet mellem borgerrådgiver og ledergruppen og i forbindelse med overgang til ny hjemmeside er dette nu løst.

Der har også været henvendelser ved borgerrådgiverfunktionen der handler om familieafdelingens rolle og adfærd i sager hvor der er stor uoverensstemmelse mellem forældre og en samtidig børnesag i familieafdelingen.

Forældrene kan her være bekymrede for, hvorvidt familieafdelingen er neutral og upartisk i forhold til forældrenes indbyrdes uoverensstemmelse.

Her er set eksempler på adfærd og sagsbehandling der er egnet til at skabe tvivl og usikkerhed hos forældre. Dette belaster samarbejdet mellem forældre og familieafdeling og medfører derfor ofte også et øget ressourcetræk.

Samarbejdet i sådanne sager kan være ganske vanskeligt. Det kalder derfor på en særlig opmærksomhed i sagsbehandling, kommunikation og inddragelse.

Temaet er drøftet med ledergruppen i forhold til deres videre arbejde. Borgerrådgiveren tilbyder alle personalegrupper en temadrøftelse som opfølgning på årsberetningen, og dette tema vil indgå i den temadrøftelse som borgerrådgiver tilbyder familieafdelingen.

### 1.5. Borgerrådgiverens 3 anbefalinger om tilpasning af borgerrådgiverfunktionens arbejde.

#### Anbefaling 1. Tilpasning af beretningsperiode

Denne årsberetning omfatter en periode på 11 måneder. Borgerrådgiveren ønsker at beretningsperioden tilpasses så den følger kalenderåret.

#### Anbefaling 2. En årlig afrapportering til kommunalbestyrelsen

I henhold til vedtægten afrapporterer borgerrådgiverfunktionen 2 gange årligt til kommunalbestyrelsen i form af en midtvejsstatus samt en årsberetning.

Der har imidlertid gennem en årrække udviklet sig en praksis hvor der alene er afrapporteret én gang årligt i form af en årsberetning. Da jeg er tiltrådt som borgerrådgiver 1. februar 2022 valgte jeg at afgive midtvejsstatus for at orientere kommunalbestyrelsen om arbejdet i funktionen. Midtvejsstatus omfattede perioden 1. februar – 31. juli 2022.

Borgerrådgiveren ønsker at der fremadrettet alene afgives 1 årlig afrapportering til kommunalbestyrelsen i form af en årsberetning. Dette også for at prioritere ressourcer til de tre uafhængige funktioner der samlet ved borgerrådgiveren og hvor der også skal afgives årsberetning fra Whistleblowerordningen samt fra DPO - databeskyttelsesrådgiverfunktionen.

### Anbefaling 3. Indskrivning af borgerrådgiverfunktionen i kommunens styrelsesvedtægt

Borgerrådgiverfunktionen er reguleret i vedtægten der er godkendt af kommunalbestyrelsen i forbindelse med oprettelse af funktionen pr. 1 april 2015. Det fremgår af vedtægtens §2 at "Borgerrådgiveren er i sit virke uafhængig af den øvrige administration og ansættes og afskediges af Sorø Byråd efter indstilling fra Økonomiudvalget".

For at sikre den politisk vedtagne uafhængighed skal borgerrådgiverfunktionen formelt indskrives i styrelsesvedtægten, hvilket der ikke har været klarhed over på daværende tidspunkt. Borgerrådgiveren ønsker at borgerrådgiverfunktionen indskrives i kommunens styrelsesvedtægt.

## Afsnit 2 Statistik årsberetning 2022

### 2.1. Perspektivering af tal og iagttagelser fra borgerrådgiveren

Afreporteringer fra min side er baseret på iagttagelserne i de konkrete sager, som jeg stifter bekendtskab med i min funktion. Og det er sådan, at de konkrete klagesager, som jeg involveres i, kun udgør en lille delmængde af det samlede antal ansøgninger og borgerforløb som løbende håndteres af administrationen i Sorø Kommune

Det er også vigtigt at huske, at klagemønstre afspejler forskelle mellem centre i relation til omfanget af borgerkontakt og myndighedsafgørelser.

Dermed også sagt, at det ikke nødvendigvis er et fuldt retvisende billede, hvis jeg i en given afreporteringsperiode konstaterer flere, færre eller slet ingen klager indenfor et område.

Imidlertid vil der via den statistik jeg fører, være viden at hente om hvilke forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne. Statistikken giver dermed mulighed for at identificere mulige tendenser eller opmærksomhedspunkter i administrationens arbejde.

### 2.2. Hvordan registreres sager ved borgerrådgiverfunktionen?

Når en borger henvender sig til mig, registrerer jeg en hovedsag i mit statistikmodul.

Statistikregistreringen har til formål at identificere de forhold der giver anledning til henvendelser fra borgere.

Borgerrådgiverens statistikregistrering bygger derfor på det princip, at i tilfælde, hvor en borgers henvendelse til borgerrådgiveren omhandler flere forskellige problemstillinger, vil hvert enkelt af disse forhold blive registreret.

#### 2.2.1. Uddybende om hovedsager og følgesager – Klager og andre henvendelser

En henvendelse kan eksempelvis angå både en klage over for lang sagsbehandlingstid og en klage over mangelfuld vejledning vedrørende samme sag. Registreringen af sådan en sag vil typisk ske på den måde, at den problemstilling, som borgeren primært klager over, vil blive registreret som en "Hovedsag" og en eller flere yderligere selvstændige klagepunkter vil blive registreret som "Følgesager".

En "hovedsag" kan således ses som en enkelt-henvendelse der angiver hovedtemaet for klage/henvendelse. Følgesager er knyttet op på en hovedsag og antal følgesager beskriver dermed kompleksitet i henvendelsen.

En klagesag kan beskrives som en borgerhenvendelse om utilfredshed med sagsbehandling og/eller en afgørelse.

Andre Henvendelser handler om borgere der har behov for vejledning eller vejvisning, videreformidling til centrene af anmodninger om vejledning eller andet, samt borgere der ønsker at holde mig orienteret i deres sag.

### 2.3. Opgørelse af antal klager og andre henvendelser

Nedenfor ses en oversigt over antal sager fordelt på klager og andre henvendelser samt hoved- og følgesager:

	Hovedsager	Følgesager	Ialt
<b>Klager</b>	101	71	<b>172</b>
<b>Andre henvendelser</b>	104	27	<b>131</b>
<b>Ialt</b>	<b>205</b>	<b>98</b>	<b>303</b>

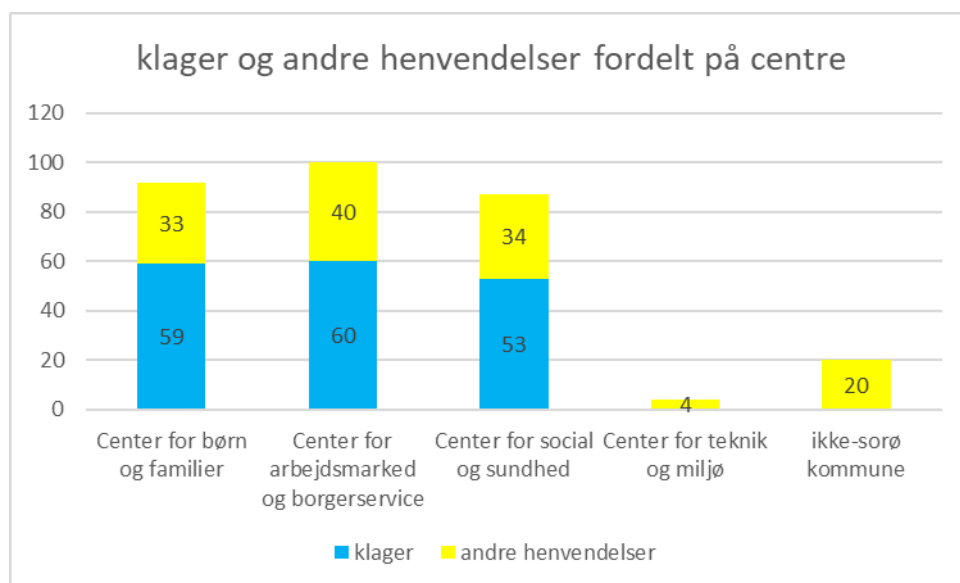
Det ses at der i perioden er oprettet 205 hovedsager.

De 205 hovedsager er fordelt på 101 (hoved) klagesager og 104 (hoved) andre henvendelser.

Der er i perioden ca. 110 unikke borgere der har henvendt sig til borgerrådgiverfunktionen. Der er således borgere der henvender sig flere gange til borgerrådgiveren om forskellige forhold.

Samlet er der i perioden oprettet 172 klagesager (hoved- og følgesager) og 131 andre henvendelser (hoved- og følgesager).

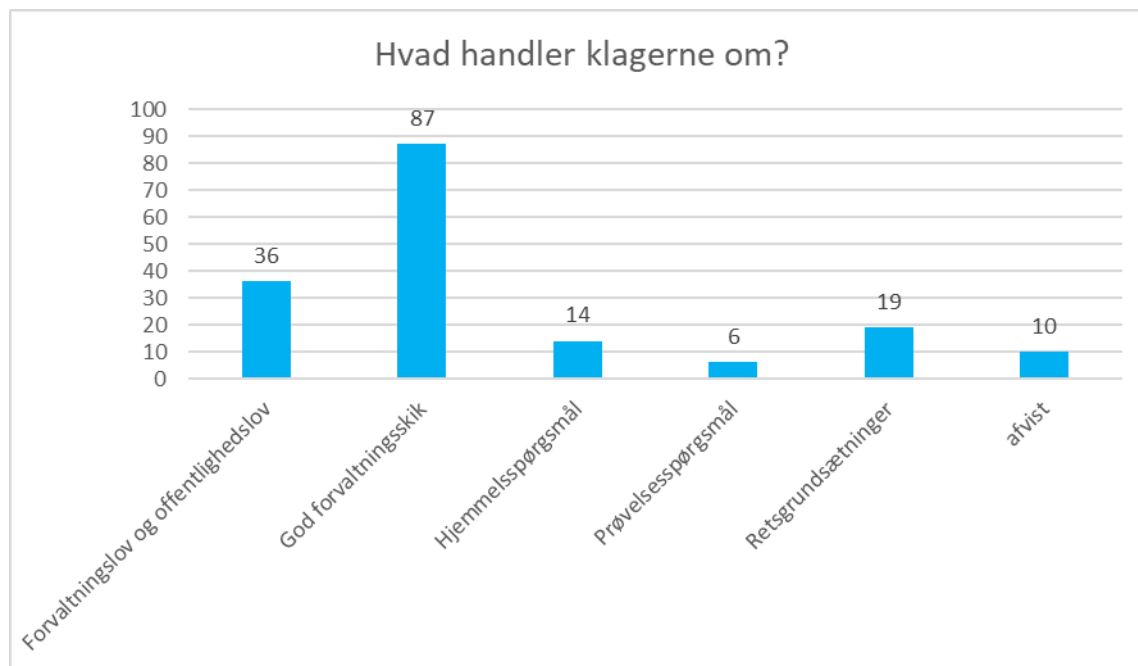
### 2.4. Hvordan fordeler klager og andre henvendelser sig på centerområder?



Figuren viser at der er en ensartet fordeling af klager og andre henvendelser på de 3 centre på velfærdsområdet. Der har alene været 4 henvendelser på det tekniske område.

Der er 20 sager der vedrører henvendelser om andre instanser end Sorø Kommune. Dette kan ses som et billede på, at borgerne i et vist omfang også anvender borgerrådgiverfunktionen som indgang indenfor en bredere vifte af spørgsmål. Det er sager der eksempelvis vedrører andre offentlige eller private instanser såsom Udbetaling Danmark, familieretshuset, boligselskaber, sundhedsvæsenet mv.

## 2.5. Hvad handler klagerne om?



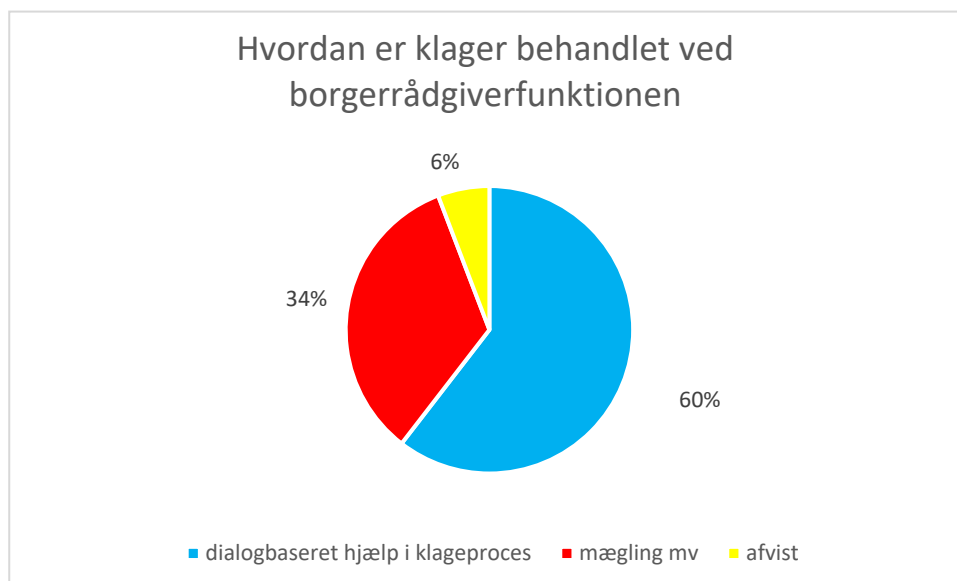
Den største gruppering af klager falder indenfor området "god forvaltningsskik" hvor der er registreret 87 klager (hoved- og følgesager)

Et nærmere blik på disse viser en nogenlunde ligelig fordeling mellem to hoved-tematikker.

1. Denne gruppering handler om styring af processer samt procesorientering til borgere. Her handler det om klager over sagsbehandlingstid og manglende svar, besvarelse af rykkerbreve, orientering om sagens gang eller status, sagsoplysning og iværksættelse af sagsoplysningskridt.
2. Denne gruppering handler om spørgsmål som koordineret indsats, venlig og hensynsfuld optræden, sprogbrug klarhed og præcision, åbenhed og tillid mv.

Den andenstørste gruppering af klager udgøres af klagetemaer knyttet til forvaltningslov og offentlighedslov. Her er der registreret 36 klager (hoved- og følgesager) Det handler her om klager over de klassiske sagsbehandlingsregler som partshøring, begrundelse, klagevejledning mv.

## 2.6. Hvordan er klager og andre henvendelser behandlet ved borgerrådgiverfunktionen?



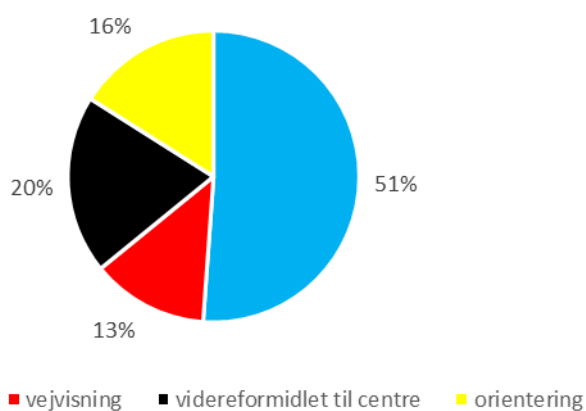
Der er oprettet 172 klagesager (hoved- og følgesager) i perioden. Alle sager er løst via dialogbaseret bistand fra borgerrådgiveren.

I 60% af klagesagerne er klagen løst via dialogbaseret hjælp til klageproces. Her løses sagen i en tæt dialog mellem mig og den relevante enhed efterfulgt af dialog mellem afdeling og borger og/eller et skriftligt svar fra afdeling til borger.

34 % af sagerne er løst i et tættere forløb med afholdelse af møde mellem borgerrådgiver, borger og afdeling.

I 6 % af klagerne har jeg afvist at gå ind i sagen. I henhold til vedtægten for borgerrådgiveren skal jeg afvise bestemte klager.

### Hvordan er andre henvendelser behandlet ved borgerrådgiverfunktionen



Der er oprettet 131 andre henvendelser (hoved- og følgesager) i perioden.

I 51 % af sagerne har jeg selv vejledt og i 13 % af sagerne vejvist. Disse områder dækker et bredt felt hvor jeg eksempelvis vejleder om gældende regler og klagemuligheder, finder lovgrundlag og links og kontaktoplysninger og eks. knyttet kontakt til frivillige organisationer, gældsrådgivere mv.

I 20 % af sagerne har jeg videreformidlet en henvendelse til den relevante afdeling. Her går jeg aktivt ind og beskriver borgerens behov eller usikkerhed til administrationen og knytter kontakten.

16% af sagerne er borgere der blot ønsker at holde mig orienteret i deres sag, men ikke ønsker konkret bistand fra mig. Uanset om en borger vælger at orientere mig én gang eller løbende sender mig orienteringer i deres sag, er der alene oprettet én registrering pr. unik borger.



## BILAG 1

### Opfølgning på midtvejsstatus 2022 – Status på aftalte tiltag mellem borgerrådgiver og centre

#### Indledning

Borgerrådgiveren har i 2022 afgivet midtvejsstatus for perioden 1 februar – 31. juli 2022.

Midtvejsstatus blev behandlet af kommunalbestyrelsen i oktober 2022.

I august 2022 er centrene tilbudt halvårlig dialogmøde mellem borgerrådgiver og centrenes ledergrupper. Dialogmøderne blev gennemført på baggrund af en centerspecifik administrativ midtvejsstatus. Her blev de konkrete sager drøftet i et mere generelt læringsperspektiv og der blev også aftalt tiltag mellem borgerrådgiver og center.

Midtvejsstatus hvilede således på den faste struktur for samarbejde mellem borgerrådgiver og centre om løbende læring på baggrund de konkrete sager ved borgerrådgiverfunktionen.

På den måde kan de erfaringer og den viden der skabes i borgerrådgiverfunktionen løbende bidrage til forbedring af Sorø kommunes sagsbehandling og borgerbetjening.

I midtvejsstatus blev dette illustreret ved eksempler på tiltag aftalt mellem borgerrådgiver og de enkelte centre på baggrund af de henvendelser, der har været ved borgerrådgiverfunktionen

Status på disse aftaler fremgår nedenfor.

#### Tværgående Tema midtvejsstatus 2022

##### Rehabiliteringsteam - Koordinering på tværs af enheder:

Et lille antal sager viste uklare sagsgange/snitflader i relation til opfølgning på rehabiliteringsteamets indstillinger samt vejledning til borgere om det videre forløb

##### Aftale midtvejsstatus 2022 :

Temaet er drøftet mellem borgerrådgiver og ledergruppen i center for arbejdsmarked og borgerservice samt ledergruppen i center for social service.

Der er aftalt temadrøftelse mellem borgerrådgiver og det tværgående gruppelederforum på velfærdsområdet som input til det ledelsesmæssige arbejde med snitflader og sagsgange

##### Status 2023:

Temadrøftelse er gennemført. Efterfølgende har afdelingsledere i jobcenter og socialservice drøftet snitflade mv. Det er præciseret at den enkelte ansatte/medlem i rehabiliteringsteamet selv er ansvarlig for, at eventuelle opgaver/aftaler bringes retur til eget "område". Det er også aftalt at der leveres kopi af indstillingen til rehabilitering-teamet.

Der fremgår også at der er arbejdet med struktur og indhold for selve indstillingen fra rehabiliteringsteamet, således at den er blevet mere overskuelig gennem og man kan se, hvilken rådgivning og hvilke input, der er givet fra et konkret medlem af rehabiliteringsteamet. Indstillingen bygges op i afsnit med sigende overskrifter.

## Center for arbejdsmarked og borgerservice

### Tema 1. midtvejsstatus 2022 – raskmelding sygedagpenge:

3 sager viste læringspotentiale i forhold til rette proces og krav til sagsbehandling i forbindelse med raskmelding af borgere på sygedagpenge.

#### Aftale midtvejsstatus 2022 :

Sagsgange er drøftet i afdelingen sammen med borgerrådgiver og kommunens jurist og har affødt ændring af brevskebelon med fokus på vejledning af borgere.

#### Status 2023:

Blev afsluttet i 2022

### Tema 2. midtvejsstatus 2022 – sagsgange sanktioner

En sag om flere sanktioner på samme borger viste forbedringspotentiale i forhold til sagsgange, sagsoplysning samt snitflader og koordinering mellem jobcenter, nytteindsats samt borgerservice.

#### Aftale midtvejsstatus 2022 :

Temaet er drøftet med centrets ledergruppe. Konkret er sagsgange i forhold til nytteindsatsens registrering af fravær og sygemeldinger blevet ajourført. Snitflader mellem jobcenter og borgerservice er under drøftelse i forhold til præcisering af sagsgange mv.

#### Status 2023:

Jobcentret har gennemgået og ajourført deres arbejdsgangsbeskrivelser i forhold til de enkelte sanktionstyper. Der er fortsat drøftelser omkring en samlet arbejdsgangsbeskrivelse omfattende jobcenter og borgerservice. Forventes afsluttet sommeren 2023.

## Center for Social og Sundhed:

### Tema 1. midtvejsstatus 2022 – sagsgange forenkling af sagsgange

Sager på enkeltområder viser et potentiale for forenkling af sagsgange og forkortelse af sagsbehandlingstid (stomi, bleer, fornyelser/genansøgninger)

## Aftale midtvejsstatus 2022

Temaet er drøftet mellem borgerrådgiver og afdelingsleder samt i centrets ledergruppe. Der er igangsat proces for ændring af arbejdsgange.

## Status 2023

Ændring af arbejdsgange er i fortsat proces

## Tema 2. midtvejsstatus 2022 – manglende afgørelser med klagevejledning

Der er set tilfælde hvor borger ikke modtager afgørelse med klagevejledning. Borger modtager i stedet en orientingsskrivelse (uden klagevejledning) om at borger vurderes ikke at være i målgruppe.

## Aftale midtvejsstatus 2022 :

Det er aftalt at temaet drøftes på personalemøde hvor borgerrådgiver deltager.

## Status 2023:

Praksis er ændret således at der gives afgørelse med klagevejledning. Deltagelse i personalemøde er udskudt til juni 2023. I stedet er afviklet temadrøftelse i personalegruppen om samarbejdsrelationer med borgere.

## Tema 3. midtvejsstatus 2022 - sagsbehandlingstider

Konkrete sager ved borgerrådgiverfunktionen viser udfordringer med at overholde sagsbehandlingstider. De politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister på hjælpemiddelområdet er midlertidigt forlænget.

## Aftale midtvejsstatus 2022:

Temaet er drøftet mellem borgerrådgiver og ledergruppe. Der er truffet politisk beslutning om iværksættelse af hjælpemiddelanalyse. Analysen skal bidrage til optimering af sags- og arbejdsgange eksempelvis i form af sagsgangsbeskrivelser på enkeltområder.

## Status 2023

Udestår

## Tema 4. midtvejsstatus 2022 – hjemviste sager fra ankestyrelsen

Der kan med fordel udarbejdes arbejdsgangsbeskrivelse for hjemviste sager fra Ankestyrelsen

#### Aftale midtvejsstatus 2022:

Temaet er drøftet i centres ledergruppe og det er aftalt at temaet drøftes på et personalemøde hvor borgerrådgiver deltager. Temaet kan endvidere drøftes i det tværgående gruppelederforum på velfærdsområdet.

#### Status 2023:

Temadrøftelse i tværgående gruppelederforum på velfærdsområdet er gennemført. Drøftelse i personlegruppe er udskudt til juni 2023. I stedet er afviklet temadrøftelse i personalegruppen om samarbejdsrelationer med borgere.

#### Tema 5 . midtvejsstatus 2022 – sagsgang visitationsudvalg

Der er set eksempel på manglende inddragelse og partshøring i forbindelse med at visitationsudvalget i ansøgnings sag om yderligere støtte træffer afgørelse om bortfald af allerede bevilget støtte

#### Aftale midtvejsstatus 2022:

Temaet er drøftet i centrets ledergruppe med borgerrådgiver og det er aftalt at centrets procedure tilpasses, således at der sikres partshøring og inddragelse.

#### Status 2023:

Udestår

#### Center for børn og familie

#### Tema 1. midtvejsstatus 2022 – forvaltningsret på skoleområdet

Konkrete sager vedrørende 5 børn på samme skole viste forbedringspotentiale i forhold til de forvaltningsretlige regler på skoleområdet

#### Aftale midtvejsstatus 2022 :

Der var allerede ledelsesmæssig opmærksomhed på området og planlagt undervisning for samtlige skoler ved kommunens jurist i forvaltningsret på skoleområdet herunder journalisering, notatpligt mv. Det er aftalt, at borgerrådgiver går med ind i undervisningsforløbet.

#### Status 2023:

Undervisning er gennemført og der er udleveret skriftligt vejledningsmateriale. Årsberetning 2022 indeholder et opmærksomhedspunkt vedrørende skoleområdet.