

Indhold

Forord	2
Hvordan behandles en klage	3
Hvornår behandles en klage	3
Resumé og anbefalinger.	4
Årets henvendelser giver anledning til følgende anbefalinger:	4
Tendenser	5
Borgerrådgiverens udtalelser	5
Sagsbehandlingstid	6
Statistik	6
Fremadrettede tiltag	7
Hvordan fungerer borgerrådgiverfunktionen	7
Organisering	7
Sagsgang	7
Hvad kan borgerrådgiveren	8
Hvad kan borgerrådgiveren ikke	8
Hvem kan klage	8
Ressourceforbrug	9

Forord

Borgerrådgiveren forelægger hvert år en kort beretning for Byrådet, hvor der redegøres for årets aktiviteter, herunder det konkrete antal henvendelser, og hvad disse har givet anledning til. Beretningen dækker perioden fra den 1. januar 2024 til og med den 31. januar 2024.

Kommunerne varetager en meget stor del af den borgernære velfærd, og det er primært i kommunens centre, at mødet mellem offentlig myndighed og borger finder sted.

Borgerne henvender sig oftest til borgerrådgiveren fordi de føler sig afmægtige når de – ofte i pressede livssituationer – har brug for en kommunal indsats.

På baggrund af henvendelserne, er det borgerrådgiverens oplevelse, at borgerne ofte er delvist tilfredse med samarbejdet med Egedal Kommune. Mange borgere giver udtryk for at de på den ene side føler, at centrene yder en tilfredsstillende indsats, men at der er elementer, som de oplever ikke bliver gjort godt nok.

Borgerrådgiveren oplever ofte, at borgerne ser sig selv som modpart til kommunen. Her har centrene en vigtig opgave med at tydeliggøre kommunens rolle som myndighed. Det er ofte den rolle, der i borgerens øjne gør kommunen til modpart. Det er i sagsbehandlingen og i den løbende dialog med borgeren, at centrene har mulighed for at nedtone modsætningsforholdet.

Borgerrådgiveren skal varetage borgerens retssikkerhed i forhold til centrenes sagsbehandling. Det kan ske via juridisk gennemgang af indkomne klager, og gennem reetablering af dialogen mellem borger og administration, hvis der er et behov herfor. I særlige tilfælde kan borgerrådgiveren tilbyde mægling.

Borgerrådgiveren skal medvirke til, at utilfredshed og klager – eller henvendelser med klageelementer – bruges konstruktivt i den videre udvikling og i kvalitetssikringen af de grundlæggende dele af den kommunale sagsbehandling. Det sker blandt andet gennem dialog med centrene. Centrene tilbydes også undervisning, f.eks. i forlængelse af konkrete klagesager.

Borgerrådgiverens anbefaling til centrene handler på den baggrund om at understøtte de grundlæggende dele af den kommunale opgaveløsning, som derigennem har en positiv påvirkning på kvaliteten i sagsbehandlingen. Som fundament for den kommunale kerneopgave bør fagcentre have fokus på journal- og notatpligt, da disse pligter er udslagsgivende for den videre sagsbehandling.

Hvordan behandles en klage

Borgerrådgiveren forsøger indledningsvist at løse konflikter mellem forvaltning og borger ved at opfordre til dialog. Udgangspunktet er, at alle muligheder skal være udtømt, før borgerrådgiveren behandler en klage fra en borger.

Det betyder, at borgeren selv skal have forsøgt at løse problemerne ved kontakt til den del af administrationen, borgeren er utilfreds med.

En sagsbehandlingsklage vil som udgangspunkt blive videresendt til det konkrete fagområde, der så besvarer henvendelsen direkte over for borger med kopi til borgerrådgiveren. Efter en konkret vurdering kan borgerrådgiveren være behjælpelig med eller koordinere fagområdets besvarelse. Hvis borgeren herefter fortsat ønsker at klage over sagsbehandlingen, kan borgerrådgiveren indlede en undersøgelse.

Hvis borgerrådgiveren vurderer det hensigtsmæssigt, bliver borgeren inviteret til et dialogmøde/mæglingsmøde med administrationen og borgerrådgiveren bl.a. for at udrede eventuelle misforståelser eller uhensigtsmæssigheder. Dette kan bl.a. være i sager, hvor traditionel juridisk klagesagsbehandling ikke bidrager til at genskabe tillid, respekt og/eller dialog. Dette foregår efter aftale mellem borgeren og administrationen.

Formålet med mægling er at afstemme forventningerne til, hvad forvaltningen kan hjælpe med, herunder rådgive inden for et konkret område. Det kan også være at få en ny vinkel på sagen eller at få "afdramatiseret" en tidligere konfliktfyldt eller misforstået dialog.

Et formål kan også være at blive helt skarp på, hvilke spørgsmål borgerne ønsker besvaret og få tydeliggjort, hvad henholdsvis administrationen og borgerrådgiveren kan være behjælpelig med.

I praksis viser det sig, at der afholdes få mæglingsmøder. Borgerrådgivningen vil have fokus på sager/situationer/dialoger, hvor det vurderes hensigtsmæssigt.

Hvornår behandles en klage

Borgerrådgiveren afgør, om en klage, eller en del af den, skal undersøges. Der lægges vægt på klagens betydning, herunder aktualitet, væsentlighed og kompleksitet, hvad borgeren kan opnå, og dels på, om en undersøgelse af klagen kan føre til forbedringer i kommunen. Der sker altså en samlet vurdering af, om undersøgelsen kan give værdi for borgeren og for kommunen.

Resumé og anbefalinger.

Dette er min første beretning som borgerrådgiver i Egedal Kommune. Jeg overtog i september 2024 funktionen fra daværende borgerrådgiver, Lene Mikkelsen. I løbet af den forholdsvis korte tid jeg har fungeret som borgerrådgiver, er det min erfaring, at der i centrene arbejdes engageret og kvalificeret, og med ambitioner om løse opgaven på en professionel måde. I forlængelse heraf, er det vigtigt at holde sig for øje, at de borgere der henvender sig til borgerrådgiveren, fordi de ikke er tilfredse, ikke afspejler den generelle kvalitet i centrenes opgaveløsning.

Antallet af henvendelser er faldet fra 73 sager i 2023 til 58 sager i 2024. Ud af de 58 sager, har 4 udløst kritik.

Når et center forklarer og i nogle tilfælde beklager lang sagsbehandlingstid, er det borgerrådgiverens oplevelse, at borgeren ofte føler sig hørt og i nogle tilfælde imødekommet. I langt de fleste tilfælde anmoder borgeren ikke borgerrådgiveren om en udtalelse, hvilket må formodes at have en sammenhæng.

Ud fra et borgerperspektiv, er det vigtigt at borgerens henvendelse til borgerrådgiveren udløser en hurtig løsning eller afklaring, og hellere via dialog med fagcentret end ved en undersøgelse foretaget af borgerrådgiveren.

Det vil fortsat være en integreret del af borgerrådgiverens administrative opgaver at registrere alle henvendelser, og vurdere om henvendelsen kan "løses" alene ved en opringning fra fagcentret. Udover at der kan vises et retvisende billede af antal henvendelser - når samtlige henvendelser registreres - sikres det, at den databeskyttelsesretlige oplysningspligt overholdes, idet der i alle tilfælde fremsendes kvittering indeholdt en oplysningsskrivelse.

Årets henvendelser giver anledning til følgende anbefalinger:

Anbefaling 1: Sager om lang sagsbehandlingstid udgør sammen med sager, hvor sagsbehandlingsfristerne overskrides, en stor andel af årets henvendelser. På baggrund heraf anbefales det, at der udvikles strategier for at sikre, at sagsbehandlingen ikke trækker unødigt i langdrag. Der kan med fordel her rettes særligt fokus på sociale og borgernære sager, hvor overskridelse af sagsbehandlingstider kan vække stor frustration og i nogle tilfælde gøre en allerede svær en krise dybere for borgeren.

Anbefaling 2: Der har i løbet af året været udtalt kritik i en sag ved Center for Social og handicap, hvor der – i forbindelse med kortlægning af tidsforløbet – opstod udfordringer med at fremskaffe de nødvendige dokumenter. Der har derudover været en række af sager, hvor det har været tydeligt, at centeret ikke har haft et overblik over de sagsskridt, der har været taget i de pågældende sager. Det giver anledning til at have fokus på overholdelse af notatpligt og journaliseringspligt.

Tendenser

Mange af de henvendelser, der udspringer fra Center for Social og handicap, har fordret et forløb med løbende kommunikation og samarbejde mellem borgerrådgiver og Center for Social og handicap. Her har det været borgerrådgiverens indtryk, at centeret har været udfordret af omfattende udskiftning af medarbejdere. Det kan være en medvirkende faktor, når centret har manglet overblik over det konkrete sagsforløb. Generelt er det dog borgerrådgiverens indtryk, at Center for Social og handicap arbejder målrettet at rette op på sagsbehandlingsfejl og ændre sagsbehandlingstider i mere borgervenlig retning.

Ofte er borgeres henvendelser udløst af frustration over sagsbehandlingstid, eller manglende svar fra sagsbehandleren. Borgerrådgiveren vil derfor have fokus på at videreformidle hvor betydningsfuld længden af sagsbehandlingstid, samt overholdelse af aftaler omkring f.eks. at vende tilbage, er når det gælder borgers oplevelse af sagsbehandlingen.

Borgerrådgiverens udtalelser

Borgerrådgiveren har udtalt kritik i 4 sager. Alle sagerne har været knyttet til Center for Social og handicap. At borgerrådgiveren udtaler kritik betyder, at der sendes en udtalelse til borgeren, hvor der redegøres for de forhold i forløbet, som borgerrådgiveren finder kritisable. Fagcenteret modtager umiddelbart herefter en kopi, hvilket borger også orienteres om. Borgerrådgiveren vil fremadrettet rette henvendelse til fagcentret efterfølgende for at følge op på, hvilke tiltag eller overvejelser udtalelserne har givet anledning til i praksis.

I den første sag fandt borgerrådgiveren grundlag for udtale kritik angående kommunikation og meddelelse af beslutning om anbringelse af en ung. Der var i udtalelsen lagt vægt på, at der var en større tidsforskydning imellem den mundtlige orientering og den efterfølgende skriftlige afgørelse om anbringelse. Der manglende herudover tydelighed omkring hvilke meddelelser, der var gældende samt, hvornår afgørelserne havde retsvirkning fra. Der blev desuden udtalt kritik i forhold til sagsbehandlingstid vedrørende tabt arbejdsfortjeneste.

I den anden sag blev der udtalt kritik af sagsbehandlingstid i forbindelse med en ansøgning om socialpædagogisk støtte til ledsagelse til fysioterapi og ridefysioterapi samt klubtilbud. Der var i udtalelsen lagt vægt på, at centeret havde overskredet sagsbehandlingstider, både i forbindelse med ansøgninger om ydelser og i forbindelse med klager samt hjemvisning fra Ankestyrelsen. Der var ydermere lagt vægt på, at centeret ikke kunne dokumentere sagsbehandlingstiden.

I den tredje sag omhandlede kritikken, at Center for Social og handicap ikke havde journaliseret alle relevante dokumenter og/eller kunne lokalisere dokumenterne i en sag om merudgifter. Det var kun delvist muligt for centeret at redegøre for de manglende akter.

I den fjerde sag omhandlede kritikken sagsbehandlingstiden i forhold til en børnefaglig undersøgelse samt kontakt mellem center for forældre. Det har ikke

været muligt for centeret at redegøre for, hvorfor sagsbehandlingen har trukket ud, eller hvorfor kommunikationen med rådgiveren havde været mangelfuld.

Sagsbehandlingstid

Borgernes frustration over lang sagsbehandlingstid, hænger som regel sammen med manglende information om sagens gang, herunder at det kan opleves svært at komme i kontakt med sagsbehandleren. En årsag kan være, at der er skiftende sagsbehandlere, og at disse skift komplicerer og forlænger sagsforløbet.

For at opnå en kortere sagsbehandlingstid, kan centrene med fordel overveje at anvende erindringssystemer samt om interne arbejdsgange kan ændres.

Langt over halvdelen af sagerne er lukket efter at borgerrådgiveren har fulgt op på fagcentrenes ofte meget grundige besvarelser af sagsbehandlingsklagerne. Når et fagområde uddyber og -i nogle tilfælde- beklager sagsbehandlingstiden eller et forløb overfor borgeren, bevirker det ofte, at borgeren oplever at klagen er behandlet tilfredsstillende.

Statistik

Nedenstående tabel viser antal sager over de sidste 10 år.

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
52	73	83	42	39	58	53	43	73	58

Henvendelserne fordeler sig således:

Center	
Center for Social og handicap	25
Center for Jobcenter og ydelse	11
Center for Sundhed og omsorg	9
Center for Dagtilbud og skole	5
Center for By, kultur og fritid	2
Center for Klima, natur og miljø	6

Henvendelserne er registreret én gang selvom nogle vedrører flere centre. På samme måde kan der over længere tid være flere henvendelser fra samme borger som igen kun er angivet som én henvendelse, medmindre henvendelserne angår vidt forskellige forhold.

I bilaget til beretningen 2024 vises henvendelserne fordelt på sagstyper og lovområder.

I 2024 er Center for Social og handicap det fagområde med flest henvendelser, det er også kun ved henvendelser med tilknytning til dette center, at der er udtalt kritik.

Fremadrettede tiltag

Borgerrådgiveren vil fortsat registrere alle henvendelser, og sende kvittering med oplysningsskrivelse.

Borgerrådgiveren vil sammen med administrationen fortsætte med at udbyde kurser i forvaltningsret, aktindsigt og GDPR, ligesom der løbende er dialog med centrene, når de har behov for faglig bistand i forbindelse med en konkret sag.

Borgerrådgiveren planlægger at være tilgængelig på Smørum Bibliotek for fysisk fremmøde. Dette har tidligere været iværksat med det formål at nå ud til borgere, som ikke har deres daglige gang på rådhuset eller er fortrolige med digitale henvendelser.

I 2024 har borgerrådgiveren haft fokus på kommunal forvaltningsret, samt kurser med særligt tilrettelagt undervisning på konkret forespørgsel. På kurserne har der været fokus på emner som journal og notatpligt, vejledningsforpligtigelse og afgørelsesbegreb. Center for Social og handicap har i særdeleshed efterspurgt og modtaget undervisning i disse emner.

I forbindelse med, at jeg pr. 1 september 2024 overtog borgerrådgiverfunktionen, har alle centre fået tilbud om at jeg deltager på møder for både at introducere mig, men også for at gen-introducere funktionen.

Hvordan fungerer borgerrådgiverfunktionen

Organisering

Borgerrådgiverfunktionen er organisatorisk placeret i Jura og udbud. Det sikrer samtidig, at der ikke opstår habilitetsproblemer, idet Jura og udbud ikke har indflydelse på den daglige sagsbehandling af borgernes sager og administrations myndighedsudøvelse i øvrigt.

Jura og udbuds leder er borgerrådgiverens officielle ansigt ud ad til. Selve klagebehandlingen foretages af en jurist dedikeret til funktionen og som samtidig indgår i afdelingens juridiske team. Dette sikrer en høj grad af sparring samt en bred viden om de forskellige lovområder, som borgerne, via kommunens sagsbehandling, kan komme i berøring med.

Sagsgang

Borgerrådgiveren modtager henvendelsen enten via Borgmesteren, telefonisk, på mail, personligt eller i e-Boks.

Borgerrådgiveren opretter en sag i journalsystemet.

Borgerrådgiveren kvitterer for henvendelsen og sender samtidig oplysningsskrivelse.

Borgerrådgiveren kontakter telefonisk borger for at borgeren kan fortælle "sin historie" og for at afstemme, hvad borger ønsker at få ud af klagen og for at få

præciseret eventuelle klagepunkter. Borgerrådgiveren inviterer normalt og efter omstændighederne borger til et møde, hvis vedkommende ønsker at uddybe klagen personligt.

Borgerrådgiveren beder det relevante fagområde om at besvare henvendelsen direkte over for borger med kopi til borgerrådgiveren. Efter en konkret vurdering er borgerrådgiveren centeret behjælpelig med enten koordinering og/eller input til besvarelsen.

Når fagområdet har besvaret henvendelsen, følger borgerrådgiveren i de fleste tilfælde op på, om borger ønsker, at borgerrådgiveren undersøger sagen nærmere og udarbejder en udtalelse. I andre tilfælde beror en nærmere undersøgelse på, om borgeren selv vender tilbage efter at have modtaget svaret fra fagcentret.

Hvis en henvendelse vedrører flere fagområder, sørger borgerrådgiveren efter en konkret vurdering for koordineringen af besvarelsen.

Hvis borgeren ønsker en udtalelse, indhenter borgerrådgiveren eventuelle relevante akter fra fagområdet og har dialog med fagområdet, og borgerrådgiveren udarbejder udtalelse med kopi til fagområdet. Fagområdet har mulighed for at komme med bemærkninger til udtalelsen inden afsendelsen til borger.

Borgerrådgiveren informerer fagområdet, hvis sagen lukkes efter borgerrådgiverens opfølgning på fagområdets besvarelse.

Hvad kan borgerrådgiveren

Behandle klager over den formelle sagsbehandling

Hjælpe borgeren med at forstå administrationens afgørelser

Hjælpe borgeren med at få kontakt til det relevante center

Oplyse og rådgive borgeren om øvrige klagemuligheder

Genskabe dialogen mellem borgeren og administrationen

Rådgive og undervise administrationen, f.eks. i forvaltningsret og persondataret

Hvad kan borgerrådgiveren ikke

Træffe afgørelser eller ændre administrationens afgørelser

Behandle sager af privatretlig karakter, f.eks. ægteskabslovgivningen

Behandle klager over politiske beslutninger, f.eks. et serviceniveau

Behandle klager i personalesager

Behandle sager, der er afsluttet for mere end 1 år siden

Behandle spørgsmål, der kan indbringes og er indbragt for lovhjemlede klageorganer.

Hvem kan klage

Enhver med individuel og væsentlig interesse i sagen kan klage til borgerrådgiveren. Klager over forhold, som har betydning for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet. Dette svarer til principperne i forvaltningsloven.

Borgerrådgiverens klagebehandling og rådgivning er gratis.

Ressourceforbrug

Forud for en klage til borgerrådgiveren ligger ofte et langstrakt sagsbehandlingsforløb, som både for borgeren og for administrationen har udgjort en resourcebelastning langt ud over det, der anvendes på en uproblematisk sagsbehandling.

Borgerrådgiveren ser det som et naturligt indsatsområde at medvirke til at opbløde den konflikt, der ofte ligger bag klagen. Dette vurderes i øvrigt i tråd med ressourcedrøftelser som led i løbende effektivisering.

I forlængelse heraf, har borgerrådgiveren haft ekstra fokus på, hvorvidt borgere henvendelse vurderes at kunne "klares" med en opbringning til borger fra fagområdet. Det kan f.eks. være en borger, som er utilfreds med, at en sagsbehandler ikke er vendt tilbage om et konkret spørgsmål. Det kan også være tilfælde, hvor et forløb med oprettelse af sag m.v. vurderes at optrappe en konflikt, samt hvor ressourceforbruget hos både borger, fagområde og borgerrådgiver er proportionalt i forhold til henvendelsens karakter.

For at give et mere retvisende billede af antallet af henvendelser til borgerrådgiveren, har alle henvendelser fra oktober 2019, hvor borgerrådgiveren har været sat på som modtager, været registreret hos borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren kvitterer og opfylder oplysningspligten, beder fagområdet kontakte borger og foretager sig derefter som udgangspunkt ikke yderligere. Resultatet af den ændrede registreringsmetode ses bl.a. i stigningen af henvendelser i fra 39 til 58 fra 2019 til 2020. Henvendelserne er så faldet en smule til 53 i 2021 og igen til 43 i 2022 og steget til i 2023, og senest faldet til 58 i 2024.

Borgerrådgiveren modtager også klager over sagsbehandlere i fagområderne. I disse tilfælde videresendes henvendelsen til fagområdet med anmodning om at journalisere både borgerens og borgerrådgiverens henvendelse på fagområdets sag. Disse henvendelser registreres også fra oktober 2019 hos borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren kvitterer over for borger, opfylder oplysningspligten samt orienterer borger om, at denne vil høre nærmere fra personalelederen på fagområdet.