

# **Borgerrådgiverens beretning 2023**

---



## Indholdsfortegnelse

---

Forord.....	3
Afrapportering.....	4
Resumé og anbefalinger .....	4
Tendenser .....	6
Borgerrådgiverens udtalelser .....	6
Sagsbehandlingstid.....	7
Statistik .....	7
Kurser.....	9
Fremadrettede tiltag .....	9
Hvordan fungerer borgerrådgiverfunktionen.....	10
Organisering .....	10
Hvad kan borgerrådgiveren .....	10
Hvad kan borgerrådgiveren ikke .....	10
Hvem kan klage .....	10
Ressourceforbrug .....	10
Hvordan behandles en klage .....	11
Hvornår behandles en klage.....	12
Tavshedspligt.....	12
Sagsgang .....	12

## **Forord**

Borgerrådgiveren forelægger hvert år en kort beretning for Byrådet, hvor der redegøres for årets aktiviteter, herunder det konkrete antal klager, og hvad disse har givet anledning til. Beretningen dækker perioden fra den 1. januar 2023 til og med den 31. december 2023.

Kommunerne varetager en meget stor del af den borgernære velfærd, og det er i høj grad her, borgerne møder en offentlig myndighed. På baggrund af borgerrådgiverens dialog med borgere og centre, er det borgerrådgiverens opfattelse, at mange borgere på den ene side er tilfredse i mødet med Egedal Kommune, og at der gøres en stor indsats af medarbejderne for at løse opgaven. På den anden side, når borgerne henvender sig til borgerrådgiveren, er det ofte fordi de udfordres og kan føle afmagt, når de, ofte i pressede livssituationer, har brug for kommunens hjælp. Der ses således ofte tilfælde, hvor borgerne alene er utilfredse med en del af sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren hører desværre jævnligt via henvendelserne, at borgerne oplever eller ser sig selv som modparter i forhold til kommunen. Det bliver her en fælles opgave for fagcenteret og borgerrådgiveren at tydeliggøre kommunens rolle som myndighed, og at dette ikke nødvendigvis gør kommunen til borgernes modpart. For at forvalte gældende ret korrekt må sagsbehandlingen være tydelig både i udførelsen og i dialogen med borgerne.

Borgerrådgiveren skal hjælpe borgerne og varetage borgernes retssikkerhed i forhold til administrationens sagsbehandling og opgaveudførelse i øvrigt.

Det sker via en juridisk gennemgang af indkomne klager og gennem reetablering af dialogen mellem borger og administration, hvis denne er kørt af sporet. I særlige tilfælde kan borgerrådgiveren også tilbyde mægling.

Borgerrådgiveren skal medvirke til, at utilfredshed og henvendelser med karakter af klager bruges konstruktivt i den løbende udvikling og i kvalitetssikringen af de grundlæggende dele af den kommunale sagsbehandling. Det sker bl.a. gennem tilbud om rådgivning og undervisning af administrationen, f.eks. i forlængelse af konkrete klagesager.

Borgerrådgiverens anbefaling til centrene handler således om fortsat at understøtte de grundlæggende dele af den kommunale opgaveløsning, der igen kan understøtte kvaliteten i sagsbehandlingen. Fagcentrenes notat- og journalpligt bør være i fokus, da det ofte giver anledning til tvivl. Dette forudsætter et fokus på de forvaltningsretlige regler og den retlige ramme, som kommunerne skal handle inden for – fundamentet for den kommunale kerneopgave. Det fremgår videre af anbefalingerne i afsnittet nedenfor.

## Afrapportering

### Resumé og anbefalinger

Dette er min tiende beretning som borgerrådgiver i Egedal Kommune, og jeg er fortsat af den opfattelse, at der over en bred kam arbejdes både ambitiøst, kvalificeret, professionelt og engageret med de borgerrettede opgaver i kommunen. Da borgerrådgivningen udelukkende kontaktes af borgere, som ikke er tilfredse med samarbejdet og sagsbehandlingen, er det derfor vigtigt at være opmærksom på, at beretningen ikke afspejler den generelle kvalitet i arbejdet, men alene tager afsæt i et forløb, som ikke har været tilfredsstillende for borgerne.

Udover de nedenstående henvendelser fra 2023 skal nævnes en henvendelse fra **folkebevægelsen "en million stemmer"**, som borgerrådgiveren modtog i slutningen af 2022. Henvendelsen gav anledning til, at borgerrådgiveren kontaktede de respektive centre og bad om en plan for, hvornår sagsbehandlingstiderne og kvalitetsstandarder ville blive politisk behandlet og efterfølgende opdateret på hjemmesiden. Derudover gav henvendelsen anledning til præciseringer på kommunens hjemmeside.

Antallet af henvendelser er steget fra 43 sager i 2022 til 73 sager i 2023. Der ses især en stigning af henvendelser, som behandles i Social handicap.

Ud af de 73 behandlede henvendelser, er der foretaget en nærmere undersøgelse i 3 af sagerne. Der er ikke fundet anledning til at udtale kritik i nogen af undersøgelseerne.

Borgerrådgiveren har det indtryk, at årsagen til det lave antal undersøgelser er udførlige besvarelser fra fagområderne på sagsbehandlingsklagerne. Når et center forklarer og eventuelt beklager en lang sagsbehandlingstid eller et forløb direkte over for borgeren, bevirker det ofte, at borgeren oplever sig hørt og set og dermed ikke beder borgerrådgiveren om at skrive en udtalelse. Det er ikke afdækket, i hvilket omfang borgeren mener klagen er behandlet tilfredsstillende eller blot ikke ønsker yderligere fortaget.

Borgerrådgiveren vil fortsat registrere alle henvendelser og vurdere, om henvendelsen kan "klares" ved en opringning fra fagområdet, således at der ikke sættes den helt store sagsbehandling i gang, hverken fra fagområdet eller borgerrådgiveren. Registreringsmetoden giver et retvisende billede af alle de henvendelser, borgerrådgiveren modtager og sikrer, at databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven overholdes vedrørende oplysningspligt.

I nogle sager, hvor både fagcenteret og borgerrådgiveren har fundet det hensigtsmæssigt, har borgerrådgiveren haft en dialog med fagcenteret og i forlængelse heraf været behjælpelig med besvarelsen af fagcenterets henvendelse til borger. Det er valgt i et forsøg på at optimere klagesagsbehandlingen og samtidig vise, at samarbejdet mellem fagcenteret og borgerrådgiveren normalt har en positiv effekt på, hvordan borgeren oplever håndteringen af henvendelsen. Det viser også, at hvor der bevidst er brugt tværfaglige ressourcer på at sikre koordination og fyldestgørende besvarelse, bliver en del af sagerne henlagt, efter borgerrådgiveren har fulgt op over for borger. Ud over at have en gavnlig effekt over for borger, er håbet også, at det administrative ressourcetræk bliver mindre. Det er et fokus, borgerrådgiveren fortsat vil have.

Borgerrådgiveren anser det som positivt, at der ikke er flere sager, som har medført behov for en egentlig undersøgelse, men som i stedet er blevet løst ved fagområdernes udførlige forklaring og eventuelle beklagelse, i nogle tilfælde i samarbejde med borgerrådgiveren. Ud fra et borgerperspektiv er det vigtigt, at borgernes henvendelser til borgerrådgiveren medfører en hurtigere løsning, og hellere ved en dialog med fagområdet end ved en skriftlig undersøgelse af borgerrådgiveren.

Der er ikke udarbejdet statistik for, hvad eventuelle udtalelser ville have ført til, hvis centeret ikke havde forklaret/beklaget sagsbehandlingen og borger havde bedt om en udtalelse. Selv om der således ikke er udarbejdet udtalelse eller givet kritik, giver henvendelserne løbende anledning til at drøfte opmærksomhedspunkter, arbejdsgange, uhensigtsmæssig praksis m.v.

Henvendelserne og dialogen med centeret bevirker således, at der er opmærksomhedspunkter, som naturligvis gælder for det pågældende center, men som med fordel kan betragtes generelt for sagsbehandlingen.

Årets henvendelser giver anledning til følgende anbefalinger

Anbefaling 1: Den hyppigste henvendelsesårsag i 2023 er – i lighed med 2022 - utilfredshed med de afgørelser, der træffes i kommunen. I 40 % af sagerne, er der således også en utilfredshed med selve den materielle afgørelse. Uagtet at afgørelserne er indholdsmæssigt rigtige (hvilket hører under den materielle klageinstans), kan borgerne have en pointe – navnlig i forhold til de formelle sagsbehandlingsskridt, som ikke altid er på plads. Derfor anbefales det, at der fortsat arbejdes med at understøtte kvaliteten i afgørelserne i forhold til de processuelle krav om sagens oplysning, notat- og journalpligt, inddragelse, begrundelse, lovhjemmel og klagevejledning.

Anbefaling 2: Sager om lang sagsbehandlingstid udgør sammen med sager, hvor sagsbehandlingsfristerne overskrides og sager, hvor der ikke svares på borgernes henvendelser, udgør ca. 19 % af årets sager på tværs af centrene. Andelen udgjorde ca. 14 % i 2022, og der ses således en stigning. 3 af sagerne handlede om lang sagsbehandlingstid i aktindsigtssager, hvor der er lovmæssige korte tidsfrister (i modsætning til 2 sager i 2022). 1 af henvendelserne om aktindsigt medførte en ny vurdering og dermed ny afgørelse om aktindsigt. På baggrund heraf anbefales det, at der udvikles strategier for at sikre, at sagsbehandlingen ikke trækker unødigt i langdrag med særligt fokus på anmodninger om aktindsigt. Uagtet aktindsigtssagers korte lovbestemte frist, er det fortsat meget relevant med fokus på sagsbehandlingstiderne i de borgernære og materielle sager, hvor overskridelser af sagsbehandlingstiderne opleves frustrerende og nogle gange ubærlige for kriseramte personer og familier. Anbefalingen er således fortsat aktuell.

Anbefaling 3: Der har i løbet af året været 2 henvendelser vedrørende notatpligt for kommunens eksterne samarbejdspartnere, som udfører opgaver på kommunens vegne, ex. virksomhedskonsulenter. Henvendelserne har givet anledning til en anbefaling om at indskærpe over for ex. virksomhedskonsulenter, at de også er omfattet af reglerne om ex. notatpligt og parts-høring. Det kan tænkes at være en generel udfordring for vores udførere og derfor denne opmærksomhed.

Sidste års anbefaling vedrørende opfølgning af mundtlige afgørelser ser ud til at have givet en opmærksomhed på området. Der ses således ikke i 2023 henvendelser vedrørende manglende opfølgning på mundtlige afgørelser. Det er dog hensigtsmæssigt fortsat at have fokus på mundtlige afgørelser samt opfølgning heraf, også set i lyset af en gråzone mellem vejledning og mundtlige afgørelser.

5 af årets henvendelser (7 %) indeholdt også om en klage over en navngiven sagsbehandler (12 % i 2022). Den del af en klage, som vedrører en konkret sagsbehandler, hører som udgangspunkt under ledelsesretten. Det betyder, at et klagepunkt over en navngiven sagsbehandler, beder jeg den relevante nærmeste leder om at besvare over for borger. Den del af henvendelsen, som vedrører sagsbehandlingen, behandler jeg i borgerrådgiverfunktionen.

## **Tendenser**

Ofte er borgernes henvendelser et udtryk for frustration over sagsbehandlingstid eller forværing af en tilstand eller lignende. Borgerrådgiveren vil derfor have fokus på at benytte mægling i sager, hvor det vurderes hensigtsmæssigt.

Borgerrådgiveren er bekendt med, at man i nogle centre giver medarbejdere, som sidder med særligt tunge sager, supervision. Det kan overvejes at udbrede muligheden for supervision yderligere til gavn for både sagsbehandlere og sagsbehandlingen. Der ses også enkelte komplicerede sager, hvor centrene køber eksternt bistand til sagsbehandlingen.

Der ses videre et mønster med, at når et center beklager fejl i sagsbehandlingen, beder borgere oftest ikke om en udtalelse. Det tyder på, at borgeren oplever sig hørt og set, og har en oplevelse af at have "fået ret", når fagcenteret erkender, at der er sket fejl i sagsbehandlingen.

## **Borgerrådgiverens udtalelser**

Borgerrådgiveren har ikke udtalt kritik i de 3 sager, som udløste en undersøgelse.

I den første sag fra Jobcenter og ydelse var der tale om et forløb med mentorstøtte, hvor borger ikke følte sig tilstrækkeligt inddraget trods centerets afgørelser om vejlednings- og opkvalificeringsforløb. Centeret sås at have været meget servicemindet i planlægning og udførelse af forløb.

I den anden sag fra Social og handicap havde borger et ønske om, at kommunen skulle dække et tab efter indbrud i egen ungdomsbolig, når borger var i efterværn. Borgere i egen bolig skal selv sørge for indboforsikring.

I den tredje sag fra Dagtilbud og skole var borger utilfreds med visitationsprocessen, både sagsbehandlingstid før og efter selve visitationen. Det havde været et langt forløb, men der var afsøgt forskellige tiltag inden visitationen og barnet blev tilbudt et mellemformstilbud, da der desværre ikke var plads i specialtilbuddet med det samme. Der er dog et behov for fortsat at have fokus på barnet og familien i de lange sagsbehandlingsforløb, som ofte opleves frustrere-

rende og drænende for familien om end der er bevægelse i sagsbehandlingen i en eller anden form.

## Sagsbehandlingstid

Nogle af henvendelserne til borgerrådgiveren udspringer af frustration over lang sagsbehandlingstid. Frustrationen over lang sagsbehandlingstid hænger som regel sammen med manglende information om sagens gang, herunder at det er svært at komme i kontakt med sagsbehandleren. Det hænger ofte også sammen med, at der er skiftende sagsbehandlere knyttet til sagen.

For at imødekomme dette kan man overveje, hvordan man anvender erindringsystemer samt om interne arbejdsgange kan imødekomme ovenstående.

Over halvdelen af henvendelserne er blevet lukket efter borgerrådgiveren har fulgt op på fagområdernes besvarelse. Dette skyldes primært fagområdernes grundige besvarelser af sagsbehandlingsklagerne. Når et fagområde forklarer og evt. beklager en lang sagsbehandlingstid eller et forløb direkte over for borgeren, bevirker det ofte, at borgeren oplever, at klagen er behandlet tilfredsstillende.

## Statistik

I 2023 modtog borgerrådgiveren i alt 73 (1.1.2024) henvendelser. Af disse udløste 3 en undersøgelse.

2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
112	71	52	73	83	42	39	58	53	43	73

Når en borger henvender sig, "screener" borgerrådgiveren henvendelsen. Hvis en henvendelse vurderes at kunne "klares" ved, at en sagsbehandler ringer borgeren op, beder borgerrådgiveren centeret om at kontakte borgeren, f.eks. med et enkelt svar på et spørgsmål. Her vurderer borgerrådgiveren det u hensigtsmæssigt og ressourcekrævende for både borger, forvaltning og borgerrådgivning at behandle indholdsmæssigt m.v. også i lyset af, at nogle borgere ser borgerrådgiverfunktionen som en "ekstra indgang" og derved har gentagne henvendelser hertil. Denne procedure er medvirkende årsag til den nominelle nedgang fra 2017 til 2019. Antallet af henvendelser er steget i 2020, da borgerrådgiveren fra oktober 2019 er begyndt at registrere og oprette sag på alle henvendelser.

Henvendelserne fordeler sig således:

Center	Antal henvendelser
<b>Social og Handicap</b>	37
<b>Jobcenter og ydelse</b>	14
<b>Sundhed og omsorg</b>	6
<b>Borgerservice og organisation</b>	6
<b>Dagtilbud og skole</b>	5
<b>By, kultur og fritid</b>	3
<b>Klima, natur og miljø</b>	2
<b>Ejendomme og Byggeri</b>	0

Da flere af henvendelserne vedrører flere centre, bliver antallet af ovenstående henvendelser højere end 73 (pr. 1.1.2024) I bilaget til beretningen 2023 vises henvendelserne fordelt på sagstyper og lovområder.

I 2023 er Social og Handicap det fagområde med flest henvendelser og den største stigning i henvendelser fra 2022.

Ud af de 37 henvendelser vedrørende Social og handicap, er der en ligelig fordeling mellem børne- og voksenområdet med 19 sager vedrørende børn og 18 sager vedrørende voksne.

Dagtilbud og skole er gået fra 0 henvendelser i 2022 til 5 henvendelser i 2023. Det er vanskeligt at identificere en egentlig årsag hertil, men den nærmere undersøgte sag handlede om et meget langt og - for barnet og forældrene – frustrerende forløb fra barnet blev udredt indtil barnet blev visiteret og derefter kunne starte i et specialtilbud. De øvrige 4 sager handlede om andet end sagsbehandlingstid.

Borgerrådgiveren modtager flest henvendelser vedrørende Social og Handicap, Arbejdsmarked og Ydelse samt Sundhed og Omsorg. For at kunne sætte borgerrådgiverens henvendelser i perspektiv i forhold til, hvor mange sager, centrene rent faktisk behandler, fremgår de tre centres antal behandlede antal henvendelser i 2023 nedenfor;

Center	
Social og Handicap	2.575
Sundhed og Omsorg	15.662
Jobcenter og Ydelse	7.059

Af nedenstående tabel fremgår de tre mest berørte centre samt antallet af klager set i forhold til centerets behandlede sager:

Center	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Social og handicap</b>	0,8	0,8	1,0	0,4	0,4	0,6	0,9	1,0	1,4
<b>Sundhed og omsorg</b>						0,1		0,1	0,04



<b>Jobcenter og ydelse</b>	0,2	0,4	0,6	0,4	0,4	0,4	0,3	0,2	0,2
----------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

## Kurser

I 2023 har borgerrådgiveren og administrationen haft fokus på kommunal forvaltningsret, samt kurser med særligt tilrettelagt undervisning på konkret forespørgsel. På kurserne har der bl.a. været fokus på afgørelsesbegrebet, vejledningsforpligtelsen, notat- og journaliseringsforpligtelsen. Erfaringsgrundlaget fra de sager, hvor et fagområde har beklaget en – eventuel alvorlig – sagsbehandlingsfejl bliver inddraget i undervisningen.

I 2020-2023 har der været afholdt adskillige kurser i aktindsigt i samarbejde med administrationen. Kurserne har kombineret den praktiske behandling i acadre med fokus på det nye aktindsigtsmodul samt på den juridiske del. Der har været stor efterspørgsel på aktindsigtskurserne, men efterspørgslen har ikke kunnet afspejles i tilmeldingerne ved sidste kursus. Administrationen og borgerrådgiveren oplever i de sager, administrationen og borgerrådgiveren koordinerer og yder sparring i, at der fortsat er behov for fokus på og undervisning i aktindsigt i organisationen, så der arbejdes både på det indholdsmæssige og det kommunikative i forhold til undervisning.

Borgerrådgiveren har i 2023 været med på møde i Handicaprådet, hvor der var stor interesse og spørgelyst i forhold til funktionen og vejledning i øvrigt.

## Fremadrettede tiltag

Borgerrådgiveren vil fortsætte med at registrere alle henvendelser til borgerrådgiveren, da dette giver et mere retvisende billede over omfanget og karakteren af henvendelserne, ligesom det sikrer borgerrådgiverens opfyldelse af oplysningspligten.

Borgerrådgiveren vil sammen med administrationen fortsætte med at udbyde kurser i både kommunal forvaltningsret, GDPR samt aktindsigt. Der planlægges i 2024 fortsat et særligt fokus på notat- og journaliseringspligt, da det erfaringsmæssigt giver anledning til tvivl og da vi sikrer borgers retsstilling bedst muligt ved at have noteret og journaliseret korrekt. Borgerrådgiveren vil fortsat inddrage erfaringen fra de sager, hvor der er begået sagsbehandlingsfejl. Herudover kommer særskilt tilrettelagte kurser.

Borgerrådgiveren har været tilgængelig på Smørum Bibliotek for fysisk fremmøde, på nærmere offentliggjorte tirsdage. Det har været i et forsøg på – også – at nå ud til de borgere, som ikke har deres daglige gang på rådhuset eller er vante eller i stand til at benytte pc m.v.

Borgerrådgiveren planlægger i løbet af 2024 at være tilgængelig på Stenløse Kulturhus på nærmere offentliggjorte tirsdage.

## **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 administrationens 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.

### **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 ressourcebelastning 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 borgerens henvendelse vurderes at kunne "klares" med en opringning 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 uproportionalt 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 senest steget til 73 i 2023.

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.

## **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 uhenigtsmæssigheder. 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.

### **Tavshedspligt**

Borgerrådgiveren har tavshedspligt. Ønsker en borger at være anonym, kan borgerrådgiveren kun gennemføre undersøgelser i helt særlige tilfælde. Borgerrådgiveren kan naturligvis altid vejlede og rådgive om borgerens øvrige klagemuligheder.

### **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 oplysningspligtskrivelse.
- 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 op på, om borger ønsker, at borgerrådgiveren undersøger sagen nærmere og udarbejder en udtalelse.
- 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.