



**BORGERRÅDGIVERENS
ÅRSBERETNING 2021**

FORORD

Den 21. januar 2021 vedtog kommunalbestyrelsen at etablere en uvildig borgerrådgiver i Stevns kommune, som tiltrådte stillingen 1. maj 2021. Ifølge borgerrådgiverens vedtægt skal borgerrådgiveren redegøre for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening m.v. Og borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til Kommunalbestyrelsen og forvaltningen. Dette er borgerrådgiverens første årsrapport som indeholder en redegørelse for borgerrådgiverens virksomhed og anbefalinger til forvaltningen. Årsberetningen dækker over perioden 1. maj – 31. december 2021.

En af borgerrådgiverens vigtigste funktioner er at sikre en konstruktiv dialog mellem forvaltningen og borgerne i sager, der af den ene eller anden grund er gået skævt. Derudover vejleder borgerrådgiveren borgere, der ønsker at klage over sagsbehandlingen eller en afgørelse. Borgerrådgiverens væsentligste opgave i forhold til forvaltningen er at formidle generel læring og anbefalinger på baggrund af erfaringer og observationer. Det er min opfattelse, at beslutningen om at etablere en borgerrådgiverfunktion sender et stærkt signal til om, at Stevns Kommune ønsker at lære af egne fejl og bruge erfaringer fra sagsforløb, der af den ene eller anden grund er gået skævt, til at gøre det bedre for borgerne fremadrettet og værne om tilliden til det offentlige system.

Det er væsentligt i læsningen af beretningen at have for øje, at en henvendelse til borgerrådgiveren oftest er enestående i sit indhold og forløb. Derfor vil henvendelser til borgerrådgiveren ikke nødvendigvis give et retvisende billede af den generelle sagsbehandling eller mødet med borgeren. Alligevel kan erfaringerne fra en enkelt sag generelt styrke sagsbehandlingen og sikre udviklingen af god borgerbetjening, hvis den bruges til læring. Henvendelser til borgerrådgiveren kan således bruges som pejling på, inden for hvilke områder vi kan blive bedre i kommunikationen og betjeningen af borgerne. Det er også på den baggrund, at emner er valgt ud til brug for årets anbefalinger i beretningen.

For borgerrådgiveren har de første 8 måneder båret præg af at være en etableringsfase, både i forhold til at udbrede kendskabet til borgerrådgiveren, etablere en arbejdsform og et samarbejde ind i forvaltningen og etablere Stevns kommunes whistleblowerordning. Om end der stadig er behov for at udbrede kendskabet til borgerrådgiveren endnu mere, er det mit klare indtryk, at både borgere og medarbejdere har taget funktionen til sig som en del af deres hverdag, og at borgerne er glade for at der er kommet en borgerrådgiver til Stevns kommune.

Det er mit håb, at de eksempler og anbefalinger, som er beskrevet i årsrapporten, vil bidrage til en refleksion og åben dialog om arbejdskultur samt faglig læring ind i organisationen.

God læselyst.

Tanja Yndigegn
Store Heddinge, februar 2022

Indhold

1. Etablering af borgerrådgiverfunktionen	5
2. Borgerrådgiverens kompetencer	6
3. Sådan arbejder borgerrådgiveren.....	7
4. Refleksion og læring af fejl	7
5. anbefalinger	8
5.1. Større fokus på grundlæggende forvaltningsretlige principper og god forvaltningsskik	9
5.1.1. anbefalinger til fokus på grundlæggende forvaltningsretlige principper og god forvaltningsskik	11
5.2. Vejledningspligten.....	11
5.2.1. anbefalinger til vejledningspligten.....	13
5.3. Sagsbehandlingstid og manglende svar til borgeren	13
6. Etablering af whistleblowerordningen.....	16
6.1. Afrapportering om whistleblowerordningen.....	16
7. Bilag – Talmateriale.....	17
7.1. Henvendelser fordelt på fagcentre	17
7.2. Behandlede emner fordelt på fagcentre	18

1. Etablering af borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiveren tiltrådte stillingen den 1. maj 2021 og det har fra første dag været muligt for borgere at henvende sig hos borgerrådgiveren.

Sideløbende med behandling af henvendelser er funktionen blevet etableret med velkvalificeret bistand fra medarbejdere og ledere i organisationen. Der er bl.a. oprettet en underside på stevns.dk, hvor det er muligt for borgeren at finde kontaktoplysninger, herunder en formular som kan bruges, til at blive ringet op af borgerrådgiveren, åbningstider og oplysninger, om hvad borgerrådgiveren kan hjælpe med.

Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgere og kommunen, at sikre borgernes retssikkerhed under en sags behandling og at understøtte overholdelse af forvaltningsretten samt god forvaltningsskik. Borgerrådgiveren bistår borgere, der ønsker at klage, og rådgiver og vejleder borgere i deres møde med kommunen samt sikrer, at de bliver hørt.

Der arbejdes løbende på at gøre borgere, brugere og samarbejdspartnere opmærksomme på borgerrådgiverfunktionen samt styrke samarbejdet og den gode dialog ind i forvaltningen. I løbet af de første måneder var borgerrådgiveren på præsentationsrunde ved chefmøder, center- og afdelingsmøder og er blevet præsenteret på kommunens intranet. Jeg har oplevet at blive taget rigtig godt imod og borgerrådgiverfunktionen er således kommet godt fra start.

Borgerrådgiveren har holdt dialogmøder med bl.a. Ælderådet, Ældresagen, Udsatterrådet og Handicaprådet. Borgerrådgiveren har afgivet interview til Stevns Dagbladet og Stevnsbladet og i forbindelse med etablering af en whistleblowerordning har Stevns kommune udsendt to pressemeddelelser om borgerrådgiveren. Derudover har borgerrådgiveren lavet en folder, der kan downloades fra kommunens hjemmeside.

Der forventes at være et endnu større fokus fra borgerrådgiveren selv på den eksterne kommunikation og udbredelse af kendskabet til funktionen i det kommende år.

Placering af borgerrådgiveren på biblioteket

For at sikre at borgere, der har haft en dårlig oplevelse hos kommunen, trygt kan henvende sig hos borgerrådgiveren, har funktionen kontor på Store Heddinge bibliotek. Placeringen af borgerrådgiveren på biblioteket har været med til at sende et signal om borgerrådgiverens uvildighed og upartiskhed. Af praktiske årsager afholdes størstedelen af borgerrådgiverens møder alligevel i mødelokaler på Rådhuset i Store Heddinge. Det er min vurdering, at nogle borgere har været glade for at kunne henvende sig hos borgerrådgiveren et andet sted end der, hvor møder med sagsbehandlere foregår og at biblioteket skaber en tryk ramme for det. Det er min vurdering, at det vil gavne funktionen at være mere til stede på Rådhuset i hverdagen, f.eks. 1-2 dage ugentligt, for at understøtte en forståelse af sagernes gang, være en del af vigtige udviklingsinitiativer og kunne spare med juridisk stabsenhed. Det vil stadig være muligt at møde borgere, der ønsker det, på kontoret på Store Heddinge Bibliotek.

Kontakt

Borgerrådgiveren har adresse på Store Heddinge Bibliotek, Kirketorvet 2, 4660 Store Heddinge.

Borgerrådgiveren har åbent for henvendelser mandag til torsdag. Borgerrådgiveren kan træffes telefonisk i åbningstiden. Borgerrådgiveren bestræber sig på at besvare nye henvendelser inden for 1 hverdag. Møder med borgerrådgiveren skal aftales på forhånd. Hvis en borger ønsker det, kan der aftales møde uden for åbningstiden.

Borgerrådgiveren kan kontaktes på følgende måde:

e-mail: Borgerraadgiver@stevns.dk

Brev: Store Heddinge Bibliotek, Kirketorvet 2, 4660 Store Heddinge, Att. borgerrådgiver.

Tlf. nr.: 20 43 37 22

hvis der ønskes fremsendelse af følsomme personoplysninger, skal dette ske som sikker post via www.borger.dk eller www.eboks.dk til Stevns Kommune, att. borgerrådgiveren.

2. Borgerrådgiverens kompetencer

Borgerrådgiveren er forankret direkte under kommunalbestyrelsen, refererer til kommunalbestyrelsen og er uafhængig af kommunens administration og udvalg. Vedtægter for borgerrådgiverens funktion kan findes på kommunens hjemmeside sammen med kontaktoplysninger og åbningstider: <https://stevns.dk/om-kommunen/borgerraadgiver>.

Borgerrådgiveren har kompetence til at hjælpe borgerne med at finde vej i det kommunale system, vejlede i forbindelse med klager og generel sagsbehandling og hjælpe med at formulere en klage. Det kan f.eks. være en klage over kommunens sagsbehandling, en afgørelse eller personalets optræden og betjening af borgerne. I praksis kan også brugere og erhvervsdrivende henvende sig til borgerrådgiveren, med henblik på vejledning og hjælp til gennemgang af sagsforløb. Borgerrådgiveren kan også undersøge, om de juridiske regler og principper for sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne er overholdt i konkrete sagsforløb eller i borgerens kontakt med forvaltningen. Derudover tilbyder borgerrådgiveren generel rådgivning, vejledning og undervisning i forvaltningsretlige emner og god forvaltningsskik til centrene.

Borgerrådgiveren har også ansvaret for håndtering af en whistleblowerfunktion samt anmeldelser fra kommunalbestyrelsesmedlemmer om oplevet sexisme eller anden krænkende adfærd.

Borgerrådgiveren skal afgive en beretning til kommunalbestyrelsen en gang årligt om årets arbejde. En beretning der ud over en oversigt over behandlede sager fordelt på kommunens centre, også indeholder konkrete anbefalinger til emner, hvor der fra borgerrådgiverens side ses en mulighed for at Stevns Kommune kan udvikle på sagsgangene samt øge fokus på kommunikationen med borgeren. Derudover indeholder årsberetningen den lovbestemte årlige afrapportering om kommunens whistleblowerordning.

3. Sådan arbejder borgerrådgiveren

Kommunikation

Borgerrådgiveren bliver ofte kontaktet telefonisk af borgeren eller kontakter borgeren telefonisk på baggrund af en henvendelse igennem kontaktformularen på hjemmesiden. Nogle sager kan afsluttes med en mundtlig vejledning. I nogle tilfælde aftales et fysisk møde, hvor borgerrådgiveren går sagen igennem med borgeren og der udarbejdes enten en skriftlig klage til kommunen eller det aftales med borgeren, at borgerrådgiveren følger op på sagen med fagcenter eller sagsbehandler.

Herefter aftaler borgerrådgiveren med fagcenter eller sagsbehandler, at det en sagsbehandler der følger op med borger angående henvendelsen og orienterer borgerrådgiveren om henvendelsens afslutning. Dialogen sker i form af en konkret beskrivelse af borgerens klage, som sendes til det relevante center eller overleveres pr. telefon, hvis det drejer sig om problemstillinger, som kan løses mundtligt. Herefter har fagcentret mulighed for at udrede evt. misforståelser med borgeren, etablere kontakt eller dialogmøde, og gennemgå eller eventuelt genoptage en sagsbehandling. Borgerrådgiveren evaluerer efterfølgende fagcentrets opfølgning og hvad borgerens oplevelse har været og peger på generelle læringsperspektiver. Jeg oplever en stor velvillighed fra alle fagcentre til at gå tidligere forløb igennem, beklage uhensigtsmæssig sagsbehandling og forsøge genopretning heraf og indgå i dialogmøde med borgeren.

Arbejdsgangen for kommunikation ind i de enkelte centre har været drøftet med centercheferne. Det er aftalt, at borgerrådgiveren som udgangspunkt kontakter en afdelings- eller centerchef først, for at drøfte den videre kommunikation om et konkret sagsforløb og dialog med sagsbehandler. Er der tale om opklarende spørgsmål og vejledning om indhold af breve eller afgørelser, kontakter borgerrådgiveren sagsbehandleren selv. Det er mit indtryk at dialogen med sagsbehandlere er konstruktiv og gensidig læringsrig. Er der tale om strukturelle uhensigtsmæssigheder i sagsbehandlingen, kan borgerrådgiveren komme med anbefalinger til, at der på ledelsesniveau iværksættes foranstaltninger, så retssikkerheden for borgeren genetableres.

Borgerrådgiveren har løbende dialog med centerchefer og afdelingsledere om erfaringer og tilbyder generel vejledning og rådgivning om konkrete forvaltningsretlige emner og god forvaltningsskik, ligesom sagsbehandlere kan henvende sig til borgerrådgiveren for generel sparring inden for borgerrådgiverens kompetenceområde.

5. anbefalinger

Borgerrådgiveren har i perioden maj-december 2021 modtaget 34 henvendelser, som samlet har udgjort 44 klagepunkter. Derudover er 13 henvendelser afsluttet hos borgerrådgiveren med vejledning om forvaltningsretlige regler eller lignende. Samlet har borgerrådgiveren således registreret 57 behandlede henvendelser/klagepunkter i løbet af perioden, som udgør grundlaget for nedenstående anbefalinger. Se i øvrigt bilag 1 for fordeling af sager på emne og center.

Tillid som bindeleddet mellem borger og forvaltning

Jeg har i årets borgerhenvendelser og dialogmøder set en tendens til, at der, hvor sager går skævt, er der et stort arbejde forude med at genetablere tilliden mellem borgerne og Stevns Kommune. Ofte går sagerne skævt, fordi der mangler kommunikation fra starten eller der i løbet af en sagsbehandling ikke følges op på kommunikationen og sagsfrister, eller der sker utilstrækkelig eller manglende vejledning. Alt sammen som udgangspunkt formelle regler, der ikke nødvendigvis har som resultat at en afgørelse bliver forkert. alligevel er det meget vigtige regler at have for øje, fordi manglende efterlevelse af dem nedbryder tilliden til den offentlige forvaltning og i mange tilfælde medfører ekstra arbejde, i form af udredning af misforståelser og besvarelse af klager. Jeg ser derfor, at tilliden kan skabes gennem fokus på god forvaltningsskik, forvaltningsretlige principper, herunder vejledning og overholdelse af udmeldte sagsbehandlingstider.

Refleksion og læring af fejl

En del af tillidsopbygningen mellem borgeren og Stevns kommune er også, hvordan vi tackler eventuelle fejl. Mennesket lærer og udvikler sig af at fejle. Har man som sagsbehandler oplevet at få en klagesag hjemvist fra en ankeinstans med bemærkning om en konkret fejl i sagsbehandlingen, er det meget sandsynligt, at man aldrig begår den fejl igen. Der er naturligvis forskel på en fejl, hvor man bagefter kan rette op og se det som en læringsmulighed, og fejl, som har store konsekvenser for en borger. Men begge slags fejl kan vendes til noget positivt, hvis man insisterer på at lære af dem.

For at det er muligt, er det dog vigtigt, at oplevelsen af at fejle, kobles til det øjeblikbillede, hvor man har lavet fejlen. For nogle kan oplevelsen af at fejle kobles til deres værdi som person – at man som person ikke er god nok. Ifølge Troels W. Kjær, hjerneforsker og overlæge ved Neurofysiologisk Afdeling på Sjællands Universitetshospital og professor ved Københavns Universitet kan “den tendens forstærkes, hvis man kun fejrer succeser”.¹ Det handler ikke om at være ligeglad med fejl, men om at acceptere og værdsætte, at man lærer noget af dem. Derved bliver det også mindre farligt at indrømme, hvis man har begået en fejl. “Læringen fra fejlene er afgørende for, både om man udvikler sig fagligt, men også om man som menneske tør kaste sig ud i noget der måske fejler på et andet tidspunkt,” ifølge Troels W. Kjær.

Jeg tror som borgerrådgiver det er vigtigt, at vi i Stevns kommune har en åbenhed til at erkende fejl og rette op på dem, når noget er gået galt. At det er legitimt at indrømme en fejl og lære af den. Det kræver, at der sættes tid af til at reflektere over læring fra fejl på et generelt plan i de enkelte

¹ <https://ida.dk/raad-og-karriere/work-life-brilliance/hjerneforsker-laering-fra-fejl-bekaemper-nulfejlskultur>

afdelinger og samlet i hele organisationen. Det skaber også en motivation for at møde en borger, der føler sig dårligt behandlet med nysgerrighed og åbenhed, hvis en sådan samtale ikke ses som fejlfinding, men som en løftestand til faglig læring.

Forudsætningen for at mit arbejde kan anvendes til dette formål, er et tæt samarbejde med medarbejdere og ledelse. Det opnås gennem en samarbejds- og dialogorienteret tilgang. Jeg tilbyder derfor altid et forum efter afslutning af en henvendelse, hvor jeg sammen med medarbejdere og ledelse kan drøfte generel læring og en konstruktiv tilgang til lignende henvendelser. Jeg oplever allerede en velvillighed til at indgå i en konstruktiv dialog på baggrund af borgernes oplevelser og en lyst til at justere og rette op på eventuelle uhensigtsmæssigheder. At der er læring i begåede fejl, er dog alligevel et vigtigt budskab fortsat at brede ud, reflektere fagligt over og blive mere åben om, særligt i dialogen mellem Stevns kommune og borgerne.

Årets anbefalinger binder således erfaringerne fra det seneste års henvendelser sammen med emnet om tillidsskabende sagsbehandling.

5.1. Større fokus på grundlæggende forvaltningsretlige principper og god forvaltningskik

Forvaltningsretlige principper

Forvaltningsretlige principper regulerer forholdet mellem myndighed og borger og er grundlæggende i sagsbehandlingen, da de sikrer, at der træffes formelt korrekte og lovlige afgørelser.

I forvaltningsloven er grundlæggende og centrale principper indskrevet og således gjort til lovfæstede rettigheder for borgerne, herunder bl.a. retten til partshøring og partsrepræsentation. Derudover kan nævnes andre væsentlige principper, bl.a. aktindsigt, notat- og vejledningspligt, et forbud mod at tage usaglige hensyn i sagsbehandlingen og myndighedens ansvar for at oplyse en sag tilstrækkeligt (officialprincippet). I det daglige og travle sagsarbejde kan det svært at huske eller gøre plads til de forvaltningsretlige principper. Samtidig er det ikke alle ansatte, der i deres grunduddannelse har forvaltningsretten indlagt og dermed en forforståelse for vigtigheden i principperne.

Ombudsmanden skriver i en artikel "Tørre regler giver kvalitet i forvaltningen"² fra 2018, at "Notatpligt, journalisering, formkrav og dokumentation. Det er ikke ord, der klinger godt i disse års diskussion om rigtig brug af kræfterne i den offentlige sektor. Det giver associationer til kolde hænder, spild af tid, papirusseri og djøficering. Men er det nu altid den rigtige måde at se det på?"

Ombudsmanden skriver, at "[v]i har nok alle lettere ved at huske at følge reglerne, hvis vi ikke bare forstår, at de er der, men også hvorfor de er der." Ifølge ombudsmanden understøtter de forvaltningsretlige regler vigtige hensyn til korrekte afgørelser, åbenhed i forvaltningen og mulighed for efterfølgende ansvar. "De er på den måde en del af rygraden i god forvaltning".

² https://www.ombudsmanden.dk/findviden/fob-artikler/toerre_regler_giver_kvalitet_i_forvaltningen/#:~:text=To%20sager%20om%20kommuners%20h%C3%A5ndtering,%2C%20journalisering%2C%20formkrav%20og%20dokumentation.

Når en borger henvender sig til mig, er det nogle gange for at udtrykke frustration over en sagsbehandling og få af- eller bekræftet fornemmelsen af, at noget ikke går rigtigt for sig. De fleste borgere kender ikke til alle forvaltningsretlige regler og ved derfor ikke, hvilke der skulle – og måske ikke har været overholdt i deres sag. Det viser sig ofte, at følelsen af forvirring og frustration skyldes manglende vejledning, inddragelse i afgørelsen, eller manglende begrundelse for en afgørelse.

Overordnet set er det en ledelsesmæssig opgave at understøtte og sikre, at det juridiske fundament er i orden og inkorporeret i den daglige sagsgang, bl.a. hvad angår notat- og journalføring, godt sprog, tilbagemelding til borgeren, partshøring og korrekte afgørelser.

God forvaltningsskik

God forvaltningsskik er normer og principper for, hvordan en myndighed bør opføre sig i forhold til borgerne. Det betyder generelt, at man som sagsbehandler bl.a. skal optræde venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning.

God forvaltningsskik kommer derfor bl.a. til udtryk igennem kulturen på arbejdspladsen. Hvis vi som offentlig myndighed har klare rammer og struktur for sagsbehandlingen, er åbne og imødekommende i kommunikationen med borgerne, er det min opfattelse, at det er til gavn for borgerne og dermed tilliden til det offentlige. God forvaltningsskik er derfor et begreb, som jævnligt skal sættes på dagsordenen, så vi trods arbejdspress husker forvaltningsretlige retsgarantier og prioriterer at sætte os i borgerens sted. Erfaringen fra borgerrådgiverfunktionen viser, at det kan være sværere at efterleve god forvaltningsskik i praksis end det lige synes muligt. Her kan bl.a. uhensigtsmæssige vaner, store sagsporteføljer og komplicerede regelsæt samt uafstemte forventninger til sagens gang give udfordringer.

Eksempel 1

En forælder til et barn kontaktede sin sagsbehandler for første gang og præsenterede sig selv. Hertil svarede sagsbehandler: "jeg kan godt regne ud, hvem du er". Borgeren fik en oplevelse af, at samtalen startede på en uheldig måde og at det blev fundamentet for den efterfølgende dialog, hvor hun ikke turde stille spørgsmål til den del af sagsbehandlingen, hun ikke forstod. Hun rettede derfor i stedet henvendelse til borgerrådgiveren for at få vejledning.

Godt sprog har også været en anbefaling fra den tidligere borgerrådgiverfunktion i Stevns kommune. Her blev der sat fokus på, at ”modtagerne / borgerne skal kunne forstå, hvad vi skriver - første gang de læser et brev, og vide, hvordan de skal forholde sig. Vores sprog skal afspejle åbenhed, at vi er hjælpsomme og imødekommende samt kompetente til vores arbejde. Det gælder uanset, hvem vi skriver til, og om det er breve, dagsordener eller andre tekster. Derfor anbefales det fortsat, at alle centre har stort fokus på ”godt sprog” i vores daglige arbejde”. Dette er fortsat en anbefaling.

Eksempel 2

En borger henvender sig til borgerrådgiveren med et ønske om at klage over en afgørelse. Borgeren har forsøgt at få en samtale med sin sagsbehandler, for at få forklaret begrundelsen for afgørelsen, da borgeren ikke forstår, hvordan begrundelse og afgørelse hænger sammen med sagens indhold, men sagsbehandler er ikke vendt tilbage inden for 4-ugers klagefristen og borgeren oplever sig derfor nødsaget til at klage over afgørelsen. Efter vi har talt afgørelsen i gennem og borgeren har forstået afgørelsen, er der ikke længere et ønske fra borgeren om at klage over afgørelsen.

Jeg er i snakke med sagsbehandlere om afgørelser blevet oplyst, at der kan være en bekymring for, at hvis ikke alle detaljer i sagsbehandlingen bliver inkluderet i afgørelsen, vil det medføre, at Ankestyrelsen hjemviser en påklaget afgørelse til fornyet behandling. Det er dog væsentligt at holde sig for øje, at kun detaljer, der er relevante for afgørelsens indhold, skal inkluderes. Jeg oplever afgørelser, der er svære at overskue for borgeren, idet flere sagsskridt og oplysninger bliver opridset i afgørelsen, men ikke inkluderet i begrundelsen for afgørelsens udfald. Jeg oplever også, at der enkelte afgørelser mangler angivelse af den/de regler, der understøtter pligten/kravet, som kommunen pålægger borgeren ved afgørelsen. Det gør afgørelsen svær at læse og forstå for borgeren.

5.1.1. Anbefalinger til fokus på grundlæggende forvaltningsretlige principper og god forvaltningsskik

- Indføring i principperne skal sikres, når der ansættes nye medarbejdere.
- Fokus på at styrke skriftlig og mundtlig kommunikationsform.
- Fokus på flere konkrete værktøjer i den daglige sagsbehandling, som kan understøtte inddragelse af forvaltningsretlige principper.
- At ledelsen tager ansvar for, at drøftelser om de grundlæggende forvaltningsretlige principper bliver indarbejdet som en fast del af de faglige drøftelser.

5.2. Vejledningspligten

Borgerrådgiveren modtager en del henvendelser fra borgere, som drejer sig om manglende eller utilstrækkelig vejledning. I nogle tilfælde er borgeren igennem privat sagsbehandler, en forening eller andre i lignende situation, blevet opmærksom på, hvad de skulle have været vejledt om og henvender sig derfor til borgerrådgiveren for at dele den information. Det er positivt, at borgeren i den situation tager sig tid til at kontakte borgerrådgiveren, da det giver mulighed for at reflektere over, hvornår der opstår manglende vejledning og hvordan vi kan forbedre denne forvaltningsvirksomhed.

Hensynet bag vejledningspligten

Det primære formål med vejledningspligten er at undgå, at borgerne på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for retstab. Vejledningen bør sikre, at borgeren får tilstrækkelig orientering om, hvilken betydning reglerne på et givet område har, og hvordan borgeren lettest og mest effektivt kan opfylde de krav, der følger af lovgivningen. De love, som kommunerne forvalter, er på mange områder komplekse og reglerne ændres ofte pga. politiske aftaler. Nogle borgere har ikke mulighed for at søge råd og vejledning andre steder, og det burde heller ikke være nødvendigt.

En myndighed skal vejlede borgeren om dennes rettigheder og muligheder, så borgeren kan gøre sin ret gældende. På det sociale område er vejledningspligten derudover skærpet som følge af den sociale retssikkerhedslov § 5, hvorefter "Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning."

Af udtalelser fra Ombudsmanden fremgår det, at forvaltningen er forpligtet til, på eget initiativ, at vejlede borgeren om pågældendes rettigheder, hvis det er åbenlyst, at borgeren har brug for råd og vejledning. Det betyder også, at sagsbehandleren bør overveje, om borgeren skal have vejledning om andre muligheder for at få hjælp, hvis man giver et afslag. I hver sag vil det være en konkret vurdering, hvad omfang og indhold af vejledningen skal være. Er der tale om en sag på tværs af flere afdelinger eller kontorer, vil det være væsentligt at være opmærksom på, hvordan vejledningen koordineres, så det ikke er den enkelte sagsbehandlers manglende kendskab til fagligheden i et andet kontor, der medfører en borgers retstab.

Eksempel 3

En enlig mor kontakter midt oktober borgerrådgiveren, da hun endnu ikke har modtaget en kvittering fra kommunen for modtagelsen af hendes ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste. Hendes barn har siden starten af februar ikke været i skole mere end et par timer ugentligt pga. skolevægning. Skolen har iværksat forskellige støtteindsatser og barnet har været forsøgt genindsluset i skolen efter PPR's rådgivning. Barnet går i skole i en anden kommune. Moren kontakter sin bopælskommune, Stevns, i starten af maj. Moren spørger i den forbindelse flere gange sin sagsbehandler, hvad hun kan gøre i forhold til sin økonomiske situation, da hun ikke har råd til at betale husleje på grund af de mange timer dagligt, hvor hun må tage fri. Moren bliver oplyst, at familien kan få tildelt en lejebolig og kontanthjælp, hvis de ikke har råd til at blive boende i deres nuværende lejemål. I slutningen af september kontakter moren DUKH og får oplyst, at hun har mulighed for at søge om tabt arbejdsfortjeneste. Moren sender en ansøgning i starten af oktober. Moren får svar på sin ansøgning i slutningen af december og Stevns kommune anerkender, at moderens ansøgning skal behandles, som indkommet i maj måned, hvor hun burde have været vejledt om muligheden for at søge om tabt arbejdsfortjeneste.

I eksemplet ovenfor var der tale om en sagsbehandler, der ikke selv arbejdede med tildeling af tabt arbejdsfortjeneste, men burde have været opmærksom på reglerne på dette område. Derudover er

det min anbefaling i tilsvarende situationer, at der er en større opmærksomhed på den sociale retssikkerhedslov § 3, stk. 1, hvorefter "Kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken", og således f.eks. prioritere en første screening af ansøgninger, så en sag som denne opdages rettidigt og sagsbehandles hurtigst muligt.

5.2.1. Anbefalinger til vejledningspligten

- At ledelsen sætter fokus på vejledningspligten og sørger for, at medarbejderne er klædt fagligt på til at vejlede borgerne inden for eget område og er opmærksomme på, hvornår der kan være behov for at søge vejledning inden for et andet fagområde.
- Medarbejdernes viden om andre retsområder i organisationen skal øges.
- Større fokus på tværfagligt samarbejde, hvor det er muligt og relevant.

5.3. Sagsbehandlingstid og manglende svar til borgeren

Lang sagsbehandlingstid

Borgerrådgiveren har modtaget adskillige henvendelser om lang sagsbehandlingstid. Det er både henvendelser om at lovbestemte frister og tidsfrister, der er fastsat af Kommunalbestyrelsen, bliver overskredet. Grunden til at borgeren henvender sig til borgerrådgiveren er oftest fordi sagsbehandleren enten glemmer helt at orientere borgeren om at sagsbehandlingen trækker ud, eller ikke får givet en begrundelse for, hvorfor det sker. I sådanne tilfælde kan der sagtens være tale om at overskridelse af tidsfristen i sig selv var lovlig. Det kan dog have store økonomiske og menneskelige konsekvenser for borgeren, hvis en sag trækker ud.

I de tilfælde, hvor en sag bliver hjemvist fra en klageinstans til fornyet behandling, er det i sagens natur en prioriteringssag, da det er en borger, der allerede har ventet længe på en afgørelse. Typisk er det grundet manglende oplysninger eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, at kommunen anmodes om at behandle en sag på ny. Derfor anbefales det, at denne del af sagsbehandlingen opprioriteres, så sådanne sagsforløb gøres så korte som muligt.

Eksempel 4

en borger henvender sig med ønske om at påklage den lange sagsbehandlingstid af en afgørelse om merudgifter. Afgørelsen har trukket ud i flere måneder, ifølge sagsbehandler fordi der manglede oplysninger fra anden aktør. Da borgeren påklager den lange sagsbehandlingstid, bliver der kort efter truffet en afgørelse, uden at de manglende oplysninger er indkommet til kommunen. Borger påklager efterfølgende afgørelsen, som sendes til Ankestyrelsen. Ankestyrelsen hjemviser sagen til fornyet behandling, idet afgørelsen ikke er tilstrækkeligt oplyst. Borgeren må herefter igen vente på en afgørelse.

God forvaltningsskik er også at holde snor i indhentning af oplysninger fra andre instanser/aktører, og således være med til at sikre, at det ikke er denne del af sagsbehandlingen, som medfører, at sagsbehandlingstiden bliver længere en den udmeldte eller lovbestemte sagsfrist.

Manglende svar

En del borgere oplever, at de lægger en besked til deres sagsbehandler eller sender en e-mail, uden at få svar tilbage. Desværre har der også været eksempler på, at de efterfølgende sender en e-mail eller lægger besked til en fagleder med samme resultat.

Denne adfærd er tillidsnedbrydende og med til at vanskeliggøre samarbejdet mellem borger og sagsbehandler. I den manglende kommunikation bliver der plads til at danne sig forestillinger, om hvilke negative årsager der kan være til den manglende tilbagemelding fra sagsbehandleren. Derudover danner mangel på svar og lange sagsbehandlingstider grobund for generelle negative fortællinger om kommunens borgerbetjening.

Eksempel 5

En borger henvender sig om en indsendt byggeansøgning. På kommunens hjemmeside er angivet, at sagsbehandlingstiden på byggesager er 10-12 uger. Efter mere end 5 ½ måneder har borgeren endnu ikke hørt fra en sagsbehandler om ansøgningen. Borgeren har to gange skrevet til sagsbehandler om ansøgningen, uden at modtage svar. Da jeg kontakter sagsbehandler, får borger en skriftlig tilbagemelding og det beklages, at sagsbehandlingstiden er overskredet. Det oplyses borgeren, at sagsbehandlingstiden angivet på hjemmesiden først starter fra det tidspunkt, hvor alle nødvendige oplysninger for at kunne træffe en afgørelse er tilgængelige for sagsbehandler og at der i borgeren sag mangler dokumentation. Det oplyses også, at borgerens sag har vist sig at være en lovliggørelsessag, hvilke sager der ikke er nogen udmeldt sagsbehandlingstid for. Dette er dog ikke blevet oplyst borgeren på noget tidligere tidspunkt.

Efterfølgende blev forskellen på sagsbehandlingstiderne for byggesager og lovliggørelsessager angivet på hjemmesiden og det blev præciseret, fra hvilket tidspunkt sagsbehandlingstiden starter.

Formålet med at offentliggøre sagsbehandlingstider er bl.a., at borgerne skal have kendskab til, hvilket serviceniveau de kan forvente, i dette tilfælde, hvor lang tid det tager at behandle en sag færdig. Det mener jeg er svært at opnå kendskab til, hvis sagsbehandlingstiden ikke angives fra det tidspunkt, hvor en ansøgning indgår til kommunen eller en tilsvarende præcis skæringsdato.

5.3.1. Anbefalinger til lang sagsbehandlingstid og manglende svar

- At ledelsen sikrer gode sagsrutiner og arbejdsgange til styring af sagerne.
- At borgeren gives grundig vejledning om sagsbehandlingsprocessen tidligt i forløbet, så der er forventningsafstemt med borgeren.



- At borgeren orienteres og gives en forklaring, hvis sagsbehandlings- og svarfrister ikke kan overholdes.
- At udmeldte sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside gennemgås med henblik på at gøre dem let gennemskuelige for borgeren og for at sikre, at de angiver sagsbehandlingstidens start fra det tidspunkt, hvor en ansøgning kommer frem til kommunen eller et tilsvarende præcist starttidspunkt.

6. Etablering af whistleblowerordningen

En del af borgerrådgiverens funktion er etablering og varetagelse af Stevns kommunes whistleblowerordning. En væsentlig del af etableringsfasen er derfor gået med at udarbejde retningslinjer og politik for Stevns kommunes whistleblowerordning samt etablere indberetningssystemet. Det er blevet besluttet at indgå aftale med advokatfirmaet Norrbom Vinding om varetagelse af en del af de administrative funktioner i whistleblowerordningen og således frigive den del af borgerrådgiverens tid til at varetage borgerhenvendelser.

Advokatfirmaet Norrbom Vinding står således for at overvåge indberetningsportalen og foretage den første screening af indberetninger. Den screening indeholder en vurdering af, om indberetningen falder inden for ordningen og forslag til behandling af indberetningens indhold. Information om indberetninger inden for ordningen videregives i fortrolighed af Norrbom Vinding til Stevns kommunes whistleblowerenhed, som består af borgerrådgiveren og HR-teamleder. I praksis vil det være borgerrådgiveren, der modtager oplysningerne og kun i tilfælde af ferie, orlov eller længerevarende sygdom, vil HR-teamlederen overtage denne funktion.

Whistleblowerordningen er et tilbud til nuværende og tidligere ansatte i Stevns Kommune samt til kommende ansatte, der endnu ikke er tiltrådt stillingen. Ordningen er derudover tilgængelig for frivillige og praktikanter, eksterne samarbejdspartnere og private leverandører. Ordningen giver mulighed for anonymt eller ikke-anonymt at videregive informationer om ulovligheder eller alvorlige uregelmæssigheder i til Stevns kommunes administration eller borgerbetjening.

6.1. Afrapportering om whistleblowerordningen

En gang årligt skal borgerrådgiveren i sin funktion af whistleblowerenhed redegøre for bl.a. antallet af modtagne indberetninger og status for disse i den pågældende periode. Ifølge borgerrådgiverens vedtægt skal redegørelsen være en del af borgerrådgiverens årsberetning. Redegørelsen skal forelægges Økonomiudvalget og Kommunalbestyrelsen til orientering og skal indeholde oplysninger, om hvor mange indberetninger, der er afvist eller afsluttet, hvor mange der har været undersøgt af whistleblowerenheden, og hvor mange der har givet anledning til politianmeldelser. Rapporten skal indeholde en beskrivelse af de overordnede temaer for de indberetninger, der er modtaget og undersøgt i perioden.

Årsrapporten offentliggøres på kommunens hjemmeside.

Stevns kommunes whistleblowerordning trådte i kraft den 17. december 2021. Der er indkommet 0 indberetninger.

7. Bilag 1 – Talmateriale

Nedenfor følger oversigter over henvendelser modtaget fra maj – december 2021 i tal og emner.

Når borgerrådgiveren modtager en henvendelse fra en borger eller virksomhed, registreres denne som en enkeltstående henvendelse. Dernæst registreres antallet af klagepunkter, som borger eller virksomhed henvender sig om under det respektive emne. Nedenfor er derfor både inkluderet antal borgere, der har henvendt sig og antallet af selvstændige klageforhold. Det er dog med en vis forsigtighed, at flere forhold registreres, da det ikke er mit ønske at registrere et kunstigt højt antal klagepunkter. Alligevel giver det et vigtigt indblik i, hvordan en sag kan udvikle sig fra at være enkel i sit indhold, til at være en sag, hvor borger klager over f.eks. manglende vejledning, en afgørelses indhold og sagsbehandlers kommunikation og opførsel over for borger.

Antallet af henvendelser til borgerrådgiveren viser kun et meget lille udsnit af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i Stevns kommune. Samtidig afspejler sagstallene også den indsats, der bliver gjort for at skabe opmærksomhed om funktionen og i hvilke sammenhænge kendskab til funktionen udbredes. Efter et afholdt fagligt oplæg eller en pressemeddelelse, har der kunne ses en stigning i sagsantallet uden at det har betydet en nedgang i kvaliteten af sagsbehandlingen. Tallene opgøres efter fagcenter, for at skabe mest mulig åbenhed og gennemsigtighed om mit arbejde.

7.1. Henvendelser fordelt på fagcentre

Henvendelser fra 1. maj-31. december 2021	Antal borger der har henvendt sig fordel på fagcentre og generelle	Antal klagesager oprettet og oversendt til fagcenter	Henvendelser afsluttet med vejledning/orientering
Arbejdsmarked	5	4	1
Børn & Læring	15	36	2
Sundhed & Omsorg	2	1	1
Teknik & Miljø	5	3	2
Politik & Borger	2	0	2
Økonomi, HR & IT	1	0	1
Generelle spørgsmål*	4	0	4
Ikke kompetence: 3			
I alt	34	44	13
I alt behandlet: 57		44	13

*Generelle spørgsmål dækker over spørgsmål om åbningstider, kontaktoplysninger og vejledning ind i organisationen.

7.2. Behandlede emner fordelt på fagcentre

Emne / Center	Sagsbehandlingstid eller manglende svar	Manglende vejledning	Regler for sagsbehandling	Hjælp til dialog/mægling	Hjælp til at forstå afgørelse/egen sag	Hjælp til klage	Vejledning om regler/Generelle spørgsmål
AM			1	1	2		1
B&L	7	6	7	5	7	4	2
S&O	1						1
T&M	2		1		1		1
P&B							2
ØH&I							1
Øvrigt							4
I alt: 57	10	6	9	6	10	4	12

I langt de fleste af henvendelserne bliver klagesagerne gennemgået nøje af forvaltningen, når borgerrådgiveren har været involveret. Det er et udtryk for, at centrene er gode til at se på egen praksis og få rettet op på de eventuelle uhensigtsmæssigheder, der måtte være. I alle sagsforløb, som borgerrådgiveren har været involveret i, har der efterfølgende været fælles refleksioner over klagepunkterne og læring er inddraget til videre brug.



Borgerrådgiver
Tanja Yndigejn

Stevns kommune, februar 2022