

ÅRSBERETNING

18/19

JULI 2019

**BORGERRÅDGIVER
RINGSTED KOMMUNE**

RÅDHUS

INDHOLD

INDHOLD	2
FORORD.....	3
RESUME	4
FUNKTION	5
HENVENDELSER.....	8
SAGER	10
ERFARINGER.....	15
ANBEFALINGER.....	18

FORORD

Byrådet har ansat en borgerrådgiver, der har til formål at styrke dialogen mellem borgere og Ringsted Kommune. Ambitionen er, at mødet mellem disse parter bliver så velfungerende som muligt, og det er min opgave som borgerrådgiver at styrke begge parter i dette møde.

Fokus i mit arbejde er derfor dels at sikre borgernes retssikkerhed og dels, at forvaltningen drager læring af sagerne, fordi det medvirker til at forbedre sagsbehandlingen konkret og generelt. Beslutningen om at etablere en borgerrådgiverfunktion i Ringsted Kommune sender således et stærkt signal om, at vi har en åbenhed om fejl og lysten til at bruge vores erfaringer til at gøre det bedre.

Det er medarbejdernes daglige arbejde med sagerne og møder med borgerne, der er med til at flytte mest i borgernes oplevelse af kommunen. Det er mit ønske, at de erfaringer, som du kan læse om i denne beretning, i høj grad bruges af medarbejdere og ledere i deres videre arbejde hermed.

Dette første beretningsår har båret meget præg af, at være i en etableringsfase, men det er mit klare indtryk, at både borgere og medarbejdere har taget funktionen til sig som en del af deres hverdag.

God læselyst.

Ringsted, den 31. juli 2019



Katrine Jensen
Borgerrådgiver

RESUME

Dette beretningsår vedrører perioden fra 1. august 2018 – 31. juli 2019.

I perioden har 142 borgere henvendt sig til borgerrådgiveren. Der er således sket en stigning på 58% i antallet af henvendelser siden afgivelsen af min halvårsstatus i januar 2019. Dette påvirker borgerrådgiverens generelle sagsbehandlingstid, der løbende afstemmes.

Jeg har i perioden modtaget henvendelser om 242 klageforhold fra borgere og brugere af Ringsted Kommune. Disse forhold vedrører i hovedtræk de samme, som jeg konstaterede ved afgivelsen af min halvårsstatus 2019.

Jeg har afvist at undersøge 7 forhold på grund af manglende kompetence eller manglende grundlag for at indlede en nærmere undersøgelse. Disse borgere er vejledt om deres muligheder for at komme videre med sagen på anden vis.

Jeg har undersøgt 5 forhold vedrørende et center, der ikke gav anledning til kritik. Jeg henstillede i et af forholdene til, at centeret fremover er opmærksom på at besvare klager mere fyldestgørende.

Jeg har ydet konsultativ bistand til centrene i 18 henvendelser om bl.a. forbedringer af kommunens sagsbehandling og rådgivning af medarbejdere og ledere om forskellige forvaltningsretlige emner.

Jeg har afholdt 7 eksterne og 16 interne oplæg for medarbejdere og ledere om borgerrådgiverfunktionen.

Borgerrådgiverens anbefalinger

På baggrund af mine erfaringer i dette beretningsår er det min anbefaling, at Ringsted Kommune generelt arbejder med at forbedre sine skriftlige svar til borgere, og at hvert center i arbejdet hermed særligt inddrager mine betragtninger om de udfordringer i svarene, som jeg kan konstatere.

Jeg anbefaler, at hvert center inddrager borgerrådgiveren i arbejdet med at forbedre de skriftlige svar. Det kan være i form af drøftelser af sagerne, undervisning, generel sparring o.l.

Jeg anbefaler, at ledelsen i alle centre sikrer, at alle relevante medarbejdere har den fornødne viden om, hvordan vi sender personoplysninger i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne, hvordan vi håndterer sikkerhedsbrud og hvordan vi orienterer borgeren herom.

FUNKTION

Etablering og rammer for funktionen

Den 9. oktober 2017 besluttede Byrådet at etablere en uafhængig og uvildig borgerrådgiverfunktion, som har til formål at styrke dialogen mellem borgere og kommune og at sikre borgernes retssikkerhed under sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren tiltrådte 1. august 2018, og funktionen åbnede officielt den 3. september 2018.

Borgerrådgiverfunktionen er etableret i henhold til kommunestyrelseslovens § 65e, og borgerrådgiveren er ansat direkte under Byrådet. Borgerrådgiverfunktionen ledes af borgerrådgiveren og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltningen. Borgerrådgiveren referer til Byrådet og fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt heraf.

Borgerrådgiverfunktionen er tilføjet i kapitel 7 i styrelsesvedtægten for Ringsted Kommune. Det fremgår heraf, at borgerrådgiveren varetager af Byrådet nærmere fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledninger, samt bistår Byrådets med dettes tilsyn- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg og administrationsområder.

Reglerne og rammerne for borgerrådgiverfunktionens virke fremgår af en funktionsbeskrivelse, der fastlægger funktionens forankring, formål, kompetencer og opgaver.

Formål

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at styrke dialogen mellem borgere og Ringsted Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og forvaltning. Borgerrådgiveren skal understøtte, at Ringsted Kommune overholder lovgivningen inden for forvaltningsretten samt overvåge at kommunen efterlever god forvaltningsskik.

Åbningstider og træffemuligheder

Borgerrådgiveren har åbent alle hverdage i tidsrummet mellem kl. 10.00 – og 15.00. Såfremt en borger ønsker det, kan der aftales tidlige eller sene møder uden for åbningstiden. Borgerrådgiveren kan træffes telefonisk i åbningstiden samt i tidsrummet omkring åbningstiden. Såfremt borgerrådgiveren ikke har mulighed for at besvare et opkald, kan borgeren efterlade en besked, hvorefter denne vil blive ringet op.

OPGAVER

Borgerrådgiverens opgaver er bl.a. at lette borgeres vej ind i kommunen.

Borgerrådgiveren skal sikre, at borgerne føler sig hørt i sager, hvor de ikke finder kommunens sagsbehandling tilfredsstillende.

Borgerrådgiveren skal vejlede borgere om deres rettigheder og bistå dem i at klage over kommunen.

Borgerrådgiveren skal evaluere borgernes adgang til kommunen og bidrage til borgernes forståelse af kommunens afgørelser.

Borgerrådgiveren skal rådgive den kommunale organisation om god borgerbetjening og komme med forbedringsforslag.

Borgere kan mødes med borgerrådgiveren på kontoret på Rådhuset, hvor de både kan få tid til møder efter aftale eller uden forudgående aftale. Såfremt en borger vil være sikker på at træffe borgerrådgiveren anbefales at booke en tid på forhånd.

Borgerrådgiveren har fast træffetid hver tirsdag i tidsrummet mellem kl. 12.00 – 14.00 på biblioteket. Åbningstiden er reserveret til henvendelser fra borgere uden forudgående aftale. Borgere har også mulighed for at booke et længerevarende møde med borgerrådgiveren på biblioteket.

Borgerrådgiveren tilbyder desuden at holde møder hos borgere i deres hjem, såfremt borgerens forhold tilsiger det.

Metode

Borgerrådgiveren arbejder ud fra de overordnede rammer, der er fastlagt af Byrådet i funktionsbeskrivelsen samt kommunens politikker og kodeks for god borgerbetjening (Sådan møder vi borgerne). Herudover arbejder borgerrådgiveren ud fra et særligt værdisæt for arbejdet, som er styrende for, hvordan sagerne løses. Borgerrådgiveren tager udgangspunkt i at løse sagerne i dialog, med fokus på at bringe læring ind i organisationen og i samarbejde med medarbejdere og ledere.

Der arbejdes på at udarbejde et nærmere administrationsgrundlag for borgerrådgiverens arbejde, idet at der gennem året har været en del afklarende spørgsmål herom.

Ekstern og intern udbredelse af kendskab til funktionen

Der er stort og løbende fokus på at udbrede kendskabet til funktionen i Ringsted Kommune, og en stor del af etableringsfasen bærer særligt præg heraf. Borgerrådgiveren deltog i forskellige aktiviteter, såsom Ringsted Natten den 31. august 2018 og Ældredagen den 22. maj 2019. I dette beretningsår har borgerrådgiveren afholdt 7 eksterne oplæg om funktionen.

Borgerrådgiverfunktionen har i perioden været omtalt i pressen og øvrige medier på følgende vis:

- Udsendelse af 3 pressemeddelelser med omtale af funktionen
- Omtale i Dagbladet Ringsted i 3 artikler, hvoraf en enkelt var en uddybende artikel den 3. september 2018
- 2 opslag på kommunens facebookprofil
- I perioden fra 4. september 2018 – 1. januar 2019 har der været reklameret for funktionen i alle medarbejders autosignatur i kommunen
- Artikel den 12. januar 2019 i Dagbladet Ringsted
- Omtale i kommunens annoncer i Lokalbladet i 12 uger henover foråret 2019

Borgerrådgiveren har herudover kontakt med eksterne samarbejdspartnere, som fx Patientvejlederne i Sorø og retsenheden i Ankestyrelsen.

I det kommende år deltager borgerrådgiveren på Ringsted Natten 2019 og er inviteret til at holde oplæg for flere frivillige organisationer og samarbejdspartnere.

Der vil særskilt blive reklameret for borgerrådgiverfunktionen på informationsskærmene på Ringsted Kommunens bibliotek og borgerservice, således at brugerne heraf informeres om funktionen.

I en forsøgsperiode fra maj til december måned 2019 vil borgerrådgiveren en gang om måneden kunne træffes hos Q-net og Cafe Dagmar. Forsøget er etableret for at sikre, at brugere af disse

tilbud også får kendskab til funktionen og lettere kan etablere kontakt med borgerrådgiveren. Såfremt det viser sig, at flere af cafeernes brugere dermed benytter borgerrådgiverfunktionen, vil forsøget muligvis forlænges.

Der er løbende fokus på at uddybe kendskabet til borgerrådgiverfunktionen internt i organisationen og styrke samarbejdet med ledere og medarbejdere.

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden afviklet 16 interne oplæg om funktionen for medarbejdere i kommunen.

Borgerrådgiveren har en fast møderække med ledelsen af Arbejdsmarkedscenteret og i det kommende beretningsår, er der aftalt møder med ledelsen af Myndighedsenheden.

Borgerrådgiveren har faste møder med koordinatoren for socialt udsatte og veteraner samt medarbejdere i det opsøgende team i socialpsykiatrien.

Netværk

Borgerrådgiveren deltager i Borgerrådgivernetværket, der er et netværk bestående af borgerrådgivere fra 34 kommuner i hele landet. Netværket mødes en gang årligt, men herudover mødes mindre netværksgrupper 2 gange om året.

Borgerrådgiveren deltager desuden i et løbende og uformelt samarbejde med Folketingets Ombudsmand sammen med andre borgerrådgivere fra Borgerrådgivernetværket.

HENVENDELSER

Dette beretningsår vedrører perioden fra den 1. august 2018 – 31. juli 2019.

I denne periode har 142 borgere og brugere henvendt sig til borgerrådgiveren. Det svarer i gennemsnit til, at borgerrådgiveren har modtaget 4 borgere om ugen siden åbningen (ferier og lukkeperioder ikke medregnet).

Det er meget få borgere, der benytter muligheden for at træffe borgerrådgiveren på biblioteket. Borgerrådgiveren har i dette beretningsår fået henvendelser fra 18 borgere i denne træffetid.

Der er meget få henvendelser, der falder uden for borgerrådgiverens virke, idet de ikke vedrører Ringsted Kommune. I disse sager vejledes borgeren om sine muligheder for at gå videre med sagen eller om mulighederne for at modtage bistand fra andre instanser.

På tidspunktet for afgivelsen af borgerrådgiverens halvårsstatus 2019 havde 55 borgere henvendt sig til borgerrådgiveren. Siden da er antallet af henvendelser til borgerrådgiveren steget med 58%, hvilket har påvirket borgerrådgiverens generelle sagsbehandlingstid. Sagsbehandlingstiden meldes ud over for borgerne, og sagerne visiteres som udgangspunkt efter det tidspunkt, hvor de modtages, medmindre der er forhold i sagen, som er af hastende karakter.

Registrerede klageforhold

Alle sager registreres i borgerrådgiverens statistiksystem i forhold til det antal selvstændige klageforhold, som borgeren henvender sig med. Såfremt en borger fx henvender sig med en klage over lang sagsbehandlingstid samt manglende partshøring i forbindelse med en afgørelse, vil dette blive registreret som to selvstændige forhold i statistiksystemet. Der registreres også klager over forhold, som borgerrådgiveren ikke har kompetence til at behandle.

Borgerrådgiveren har i dette beretningsår registreret i alt 242 selvstændige klageforhold. De 10 mest påklagede forhold fordeler sig som følger:

Afgørelser, hovedindhold:	37
Lang sagsbehandlingstid og manglende svar:	25
Konkret serviceniveau:	25
Vejledning:	17
Afgørelser, vilkår og bibestemmelser:	13
Betjeningen af borgere:	11
Punkter udenfor kategori:	8
Koordineret indsats:	7
Sagsoplysning og oplysningsskridt:	7
Andre materielle spørgsmål:	7

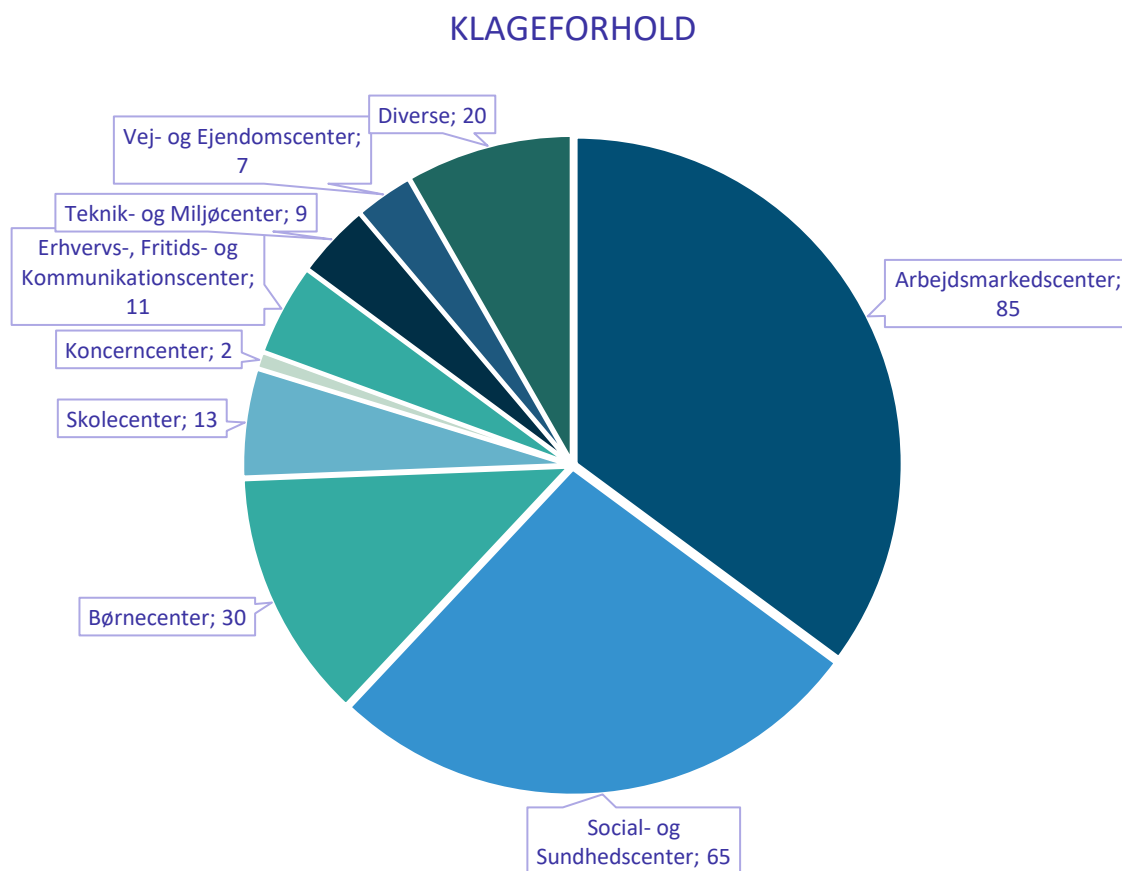
Punkter uden for kategori dækker bl.a. over forhold, som borgeren ikke har præciseret tilstrækkeligt og stammer oftest fra anonyme henvendelser.

På tidspunktet for afgivelsen af borgerrådgiverens halvårsstatus 2019, havde borgerrådgiveren modtaget henvendelser vedrørende 93 klageforhold. Ved afslutningen af dette beretningsår, er antallet af klageforhold steget med 62% siden da.

De registrerede forhold ses overordnet at følge samme mønster, som ved afgivelsen af borgerrådgiverens halvårsstatus 2019, og stemmer i øvrigt meget godt med det forventede billede af, hvad borgerne klager over.

Henvendelser fordelt på center

Klageforholdene fordeler sig på de forskellige centre som følger:



Kategorien 'diverse' vedrører klager over bl.a. Udbetaling Danmark, staten eller privatretlige spørgsmål.

Det ses, at hovedparten af klagerne fordeler sig på det sociale- og arbejdsretlige område, hvilket er i overensstemmelse med det forventede samt opgørelsen i borgerrådgiverens halvårsstatus fra 2019.

SAGER

Når borgerne henvender sig til borgerrådgiveren, giver mange af dem udtryk for, at de i en eller anden grad har mistet tilliden til kommunen. Det kommer til udtryk på forskellig vis og med forskellig styrke, men grundlæggende set giver borgerne udtryk for, at de i mødet med kommunen ikke føler sig set, hørt eller forstået. En af borgerrådgiverens vigtigste værktøjer er derfor at lytte til borgeren og forsøge at få borgerens perspektiv ind i sagsbehandlingen igen, således at borgeren kan føle sig bedre hørt. Dette arbejder handler om at få styrket dialogen og at få genskabt tilliden til kommunen.

De fleste borgere, der kontakter borgerrådgiveren, giver også udtryk for at møde en eller anden form for modstand i deres kontakt med kommunen. Det er meget forskelligt, hvordan det kommer til udtryk for borgeren, og det svinger meget i intensiteten heraf. Nogle borgere kan ikke finde rundt i systemerne, mens andre ikke længere ønsker at møde kommunen selv. Her hjælper borgerrådgiveren på forskellig vis med at løse den pågældende situation. Der er derfor også stor forskel på, hvor meget en enkelt sag kræver af ressourcer, før den er løst tilfredsstillende for borgeren.

Det er meget forskelligt, hvad borgeren ønsker borgerrådgiverens hjælp til. Nogle borgere har brug for at kende deres rettigheder, og sagen kan i sådanne tilfælde som regel løses, uden at forvaltningen bliver inddraget. Andre borgere har brug for at få status på deres sag, og nogle borgere ønsker at klage over sagsbehandlingen. For de fleste borgere handler det ikke om resultatet – altså om de er berettiget til en bestemt ydelse eller ej – men om, at processen på vej dertil er ordentlig og tillidsvækkende. Det vigtigste redskab for borgerrådgiveren er derfor at afdække, hvad borgeren ønsker at opnå med sin klage, så dette perspektiv kan bringes ind i videst muligt omfang.

Borgerrådgiveren arbejder derfor også med forskellige sagstyper afhængigt af, hvad borgeren har brug for hjælp til, og hvad borgeren ønsker at opnå med sin klage. Det er som udgangspunkt borgerens behov, der er styrende for valget af sagstypen og det stadie, som sagen befinder sig på ved henvendelsestidspunktet. Borgerrådgiveren inddeler sagerne i tre typer af sager; dialogsager, oversendelsessager og undersøgelsessager. Herudover findes også andre sagstyper, der ikke er beskrevet i nedenstående gennemgang.

Dialogsager

Dialogsager er sager, hvor borgeren på henvendelsestidspunktet ikke ønsker en egentlig klage, og hvor sagens kerne er som regel at få sat skub i sagsbehandlingen. Disse sager håndteres oftest ved, at borgerrådgiveren telefonisk kontakter en leder i et center og på baggrund af en beskrivelse af henvendelsen drøfter det videre forløb i sagen. Borgerrådgiveren orienterer borgeren om kontakten med centeret eller foranstalter, at borgeren bliver kontaktet af en medarbejder og får vejledning. Sagen kan som regel afsluttes med denne form for kontakt, men borgeren opfordres til at vende tilbage til borgerrådgiveren, såfremt det ikke viser sig at være en tilfredsstillende løsning for borgeren.

EKSEMPEL: Borgerrådgiveren modtog en henvendelse fra en mor, der var bekymret for hendes søn, der ikke var kommet i skole i det sidste halve år. Flere uger forinden henvendelsen til

borgerrådgiveren, havde moderen bedt om aktindsigt i sagen uden at modtage svar. I flere uger havde hun heller ikke hørt fra centeret om en underretning vedrørende sønnen. Borgerrådgiveren kontaktede centrene ad flere omgange for at få sat skub i sagsbehandlingen, idet borgeren vendte tilbage til borgerrådgiveren herom. Efter 2 måneders dialog var borgeren sikret svar og fremdrift i sagen.

Denne arbejdsform forudsætter, at der er etableret et godt samarbejde med kontaktpersoner i alle centrene, og at dette fungerer hurtigt og effektivt. Der er for nuværende etableret en god kontakt til de centre, som borgerrådgiveren modtager flest henvendelser om, men der ses generelt at være behov for meget opfølgning på borgerrådgiverens henvendelser til centrene i form af erindringer om svar eller flere forsøg på kontakt.

Borgerrådgiveren modtager henvendelser fra borgere, som centrene ikke orienteres om. Borgerrådgiveren kontakter kun centeret, når borgeren har givet samtykke hertil og kun i det omfang, borgeren ønsker. Disse henvendelser handler oftest om, at borgeren ønsker råd og vejledning om sine rettigheder og muligheder for at klage. Det kan også være i de tilfælde, hvor borgeren har lyst til at orientere borgerrådgiveren om nogle forhold i et center, eller hvor borgeren ønsker at være anonym.

EKSEMPEL: En borger ringede og spurgte til, hvorvidt en sagsbehandler kunne indhente bestemte oplysninger om borgerens økonomiske situation i forbindelse med en ansøgning om støtte til særligt høje boligudgifter. Borgerrådgiveren vejledte borgeren om proceduren og borgerens muligheder i den forbindelse.

Størstedelen af de henvendelser som borgerrådgiveren modtager, behandles som dialogsager. I dette beretningsår er 131 klageforhold registreret i kategorien dialogsager. Borgerrådgiveren har rettet telefonisk henvendelse til centrene vedrørende 96 af disse forhold. De resterende 35 forhold er således løst i kontakten mellem borger og borgerrådgiver.

Der udvises generelt velvilje og ønske om at hjælpe borgerne i de sager, som borgerrådgiveren henvender sig til centrene om. Arbejdsmarkedscenteret og Børne- og Familierådgivningen har herudover en god åbenhed om fejl og en lyst til at lære af sagerne, som generelt styrker enhederne og gavner borgerne i kommunen.

Oversendelsessager

Oversendelsessager er de sager, hvor borgeren ønsker at klage over bestemte forhold, og disse sager behandles altid skriftligt. Borgerrådgiveren sender ikke klagen til det pågældende center på borgerens vegne, fordi borgerrådgiveren er en uvildig instans og ikke borgerens partsrepræsentant eller bisidder. Borgerrådgiveren vil tydeliggøre de forhold, borgeren ønsker at klage over samt det, som borgeren ønsker at opnå med sin klage. Borgeren får altid tilbudt at godkende et udkast til klagen inden, at klagen sendes til centeret, så borgerrådgiveren sikrer sig, at borgerens klage er i overensstemmelse med det ønskede.

Borgerrådgiveren oplever generelt, at centrene svarer inden for de 10 hverdage, der er aftalt i sådanne sager. Det er sjældent, at det er nødvendigt at erindre om svar flere gange, og proceduren for erindringer om svar til borgerrådgiveren overholdes således sædvanligvis.

Borgerrådgiveren beder altid om at modtage en kopi af centerets svar til borgeren, og sikrer dermed også borgeren et svar. Når borgeren har modtaget svaret, kan borgeren kontakte borgerrådgiveren på ny, hvis borgeren ikke er tilfreds med svaret. Borgerrådgiveren foretager ikke

yderligere, medmindre borgeren henvender sig på ny. I visse tilfælde kan der dog være forhold i svaret, der gør, at borgerrådgiveren efter drøftelse med borgeren forsøger at få svaret uddybet eller præciseret, fx fordi det er mangelfuldt i forhold til borgerens klage eller påvirker borgerens retssikkerhed.

EKSEMPEL: En borger klagede over, at en ansat i kommunen havde videregivet fortrolige oplysninger til hendes nabo om et familiemedlem til borgeren. I det første svar til borgeren fremgik det, at hun ikke var klageberettiget, og at hun var nødsaget til at indlevere skriftlig dokumentation for hendes påstand om ulovlig videregivelse. Da der var tale om en fejllopfattelse om klageberettigelsen og om hjemmelen til at kræve dokumentationen fra borgeren, sikrede borgerrådgiveren et mere fyldestgørende og korrekt svar, som borgeren var tilfreds med.

Borgerrådgiveren skal bistå borgere, hvis de ønsker hjælp til at klage over en afgørelse. Borgerrådgiveren udarbejder derfor i samarbejde med borgeren et udkast til klager over afgørelser, hvis borgeren ikke selv kan udforme disse.

Borgerrådgiveren har i dette beretningsår oversendt 96 klageforhold til skriftlig besvarelse hos centrene.

Hvis borgeren på baggrund af det skriftlige svar i sagen ønsker at fastholde sin klage over centeret, vurderer borgerrådgiveren, om der er grundlag for at indlede en undersøgelse af sagen. Borgerrådgiveren afviser at indlede undersøgelser af forhold, som der ikke er kompetence til at undersøge. Det er fx klager over afgørelser men også klager, som på anden vis ikke kan danne tilstrækkeligt grundlag for en nærmere undersøgelse.

Borgerrådgiveren har i dette beretningsår afvist 7 klageforhold på grund af manglende kompetence eller manglende grundlag for at iværksætte en undersøgelse.

Realitetssager

I realitetssagerne behandler borgerrådgiveren borgerens klage. Det vil sige, at borgerrådgiveren tager stilling til, om borgeren har ret i sin klage, og om der er grundlag for at udtale kritik af centeret. Borgerrådgiveren kan først tage stilling hertil, når centeret har haft mulighed for at svare borgeren.

Såfremt borgerrådgiveren finder grundlag for at iværksætte en undersøgelse, indhenter borgerrådgiveren en udtalelse fra direktøren for det pågældende center og kopi af sagens akter. Borgerrådgiveren beslutter selv omfanget af undersøgelsen, og det er ikke nødvendigvis alle forhold, der undersøges. Borgerrådgiveren vil vejlede borgeren om dennes muligheder for at gå videre med de resterende forhold, som ikke undersøges.

Når borgerrådgiveren har modtaget udtalelsen, sendes den i partshøring hos borgeren, og herefter vurderer borgerrådgiveren, om de undersøgte forhold er i strid med forvaltningsretten og kommunens politik på området.

Borgerrådgiveren sender sin udtalelse til borgeren og direktøren og kan i den forbindelse udtale kritik, anbefale eller henstille til ændringer hos centeret, hvis der er grundlag herfor.

Borgerrådgiveren har i beretningsåret realitetsbehandlet 5 forhold, der alle vedrørte Arbejdsmarkedscenteret. Borgerrådgiveren fandt ikke grundlag for at udtale kritik af disse forhold, men henstillede til, at centeret fremover er opmærksomme på at besvare klager mere fyldestgørende.

Sager på eget initiativ

Borgerrådgiveren har kompetence til at tage sager op på eget initiativ, hvis borgerrådgiveren støder på en sag, der giver anledning til bekymring, f.eks. hvis der er formodning om grove eller væsentlige fejl, eller hvis der formodes at foreligge et principielt aspekt. Herudover kan borgerrådgiveren tage sager op på eget initiativ, hvis der er forhold, der er ulovlige, i strid med god forvaltningsskik, uhensigtsmæssige, ineffektive eller lignende, uden at en konkret borger har klaget over eller gjort opmærksom på det.

I dette beretningsår er der iværksat og afsluttet en generel undersøgelse på eget initiativ, der omhandlede myndighedsenhedens faste praksis for at afslå borgeres anmodninger om at optage møder med enheden. Sagen blev rejst på baggrund af en henvendelse fra en politiker via kommunens byrådsportal, hvor medlemmer af Byrådet kan stille spørgsmål til administrationen.

Undersøgelsens formål var at afdække, hvorvidt myndighedsenhedens praksis for at afslå borgeres anmodninger om at optage møder med enheden er i overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik og kommunens politikker på området.

Sagen blev afsluttet i juli 2019 med en generel udtalelse til Byrådet, hvor borgerrådgiveren konkluderede at myndighedsenhedens praksis, som den generelt var beskrevet, formentlig ikke er i strid med principperne for god forvaltningsskik men at beskrivelsen af, hvornår en borger kan opnå tilladelse til at optage et møde efter en konkret vurdering indikerer, at det kun vil ske i så særlige tilfælde, at der reelt er tale om et generelt forbud imod lydoptagelse. Hvis dette er tilfældet, vil det være i strid med principperne for god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren fandt det uheldigt og uhensigtsmæssigt ud fra princippet om ligebehandling, at kommunens praksis for optagelse af møder ikke er ensartet.

Borgerrådgiveren henstillede derfor til, at kommunen udarbejder et fælles og bindende sæt retningslinjer for, hvordan borgere, der ønsker at optage møder med kommunen, bliver behandlet.

Borgerrådgiveren har bedt om opfølgning på, hvad disse henstillinger giver anledning til og følger i øvrigt myndighedsenhedens praksis for at afslå optagelser af møder i det kommende år.

Folketingets Ombudsmand har fulgt arbejdet med undersøgelsen og har af egen drift bedt om at se resultaterne heraf.

Konsultativ bistand

Borgerrådgiverfunktionen har til formål at understøtte, at Ringsted Kommune overholder lovgivningen indenfor forvaltningsretten samt overvåge, at kommunen efterlever god forvaltningsskik. Herudover har borgerrådgiveren til opgave at rådgive den kommunale organisation om god borgerbetjening og komme med forslag til forbedringer, samt evaluere borgernes adgang til kommunen. Borgerrådgiveren løser disse opgaver ved at yde såkaldt



Citat fra undersøgelsen

konsultativ bistand. Det betyder, at borgerrådgiveren retter henvendelse til centrene om forhold, der på den ene eller anden måde kan være u hensigtsmæssige.

Borgerrådgiveren har i dette beretningsår ydet konsultativ bistand i 18 sager.

Sagerne spænder vidt, og det er således forskelligt, hvor mange ressourcer der skal sættes af til at løse de enkelte sager. Borgerrådgiveren har fx fundet en standardfrase, der krævede, at borgere skulle benytte e-boks til at fremsende personoplysninger til kommunen, hvilket der ikke er hjemmel til. Henvendelsen blev håndteret med en orientering til koncerndledelsen samt en nyhed på kommunens intranet, hvor der blev henvist til den korrekte standardfrase. Da borgerrådgiveren efterfølgende konstaterede, at den forkerte standardfrase fortsat blev benyttet i et center, blev udbredelsen heraf afdækket, og forholdet rettet op.

Borgerrådgiveren har kontaktet et center, da der i forbindelse med en konkret sag var flere indikationer på, at medarbejderne udmøntede reglerne om partsrepræsentation forkert. På baggrund af borgerrådgiverens kontakt oplyste ledelsen af centeret, at man ville præcisere reglerne for medarbejderne og iværksætte et undervisningsforløb herom.

Konsultativ bistand medvirker således til at forbedre kommunens sagsbehandling på et mere generelt plan og virker mere aktivt idet, at borgerrådgiveren ikke behøver at afvente en klage fra en borger, før end forholdet kan tages op.

Observatørmøder

Borgerrådgiveren deltager som observatør på møder med forvaltningen, hvis borgeren ønsker dette. Borgerrådgiverens rolle er at lytte og muligvis stille enkelte opklarende spørgsmål. Formålet med borgerrådgiverens deltagelse i sådanne møder er, at borgeren styrkes i mødet med kommunen. Borgerrådgiveren er ikke bisidder eller partsrepræsentant for borgeren eller forvaltningens repræsentant under mødet.

Såfremt et observatørmøde giver anledning til en tilbagemelding til centeret, vil borgerrådgiveren efterfølgende tage kontakt og orientere ledelsen herom. Det kan være i tilfælde af, at der under mødet opstod uklarheder om borgerens retssikkerhed, eller fordi der på baggrund af mødet var behov for en opfølgende dialog.

Borgerrådgiveren har i dette beretningsår deltaget i 3 observatørmøder.

ERFARINGER

Borgerrådgiverens årsberetning har til formål at støtte Byrådet i dets tilsyn med den kommunale forvaltning og skal give et indblik i og viden om hvilke dele af den kommunale praksis, der ikke fungerer efter hensigten. Borgerrådgiveren kan ligeledes komme med forslag til, hvordan sagsbehandlingen kan forbedres.

Dette første beretningsår har båret præg af, at der er tale om en nystartet funktion. Det første halve år har været brugt til at få løbet funktionen godt i gang, og selv om der har været en del henvendelser fra borgerne i hele perioden, har det sidste halve år båret mere præg af egentlig drift.

Borgerrådgiveren behandler en lille andel sager set i forhold til det antal borgere og brugere, der henvender sig til kommunen i løbet af et år. Jeg videregiver mine erfaringer og betragtninger på baggrund heraf og har i mit valg af anbefaling også skelet til dette forhold.

Jeg har valgt at fremhæve det generelle, som jeg på baggrund af sagerne kan konstatere, og min anbefaling er derfor rettet til alle centre i kommunen. Den handler om, at vi forbedrer kvaliteten af vores skriftlige svar til borgerne.

Borgerrådgiveren har haft dette område som fokuspunkt i hele beretningsåret, idet manglerne i svarene kunne konstateres i forbindelse med afgivelsen af borgerrådgiverens halvårsstatus 2019. Det seneste halve år har ikke ændret dette.

Hvad er et ordentligt svar?

Borgerrådgiveren modtager kopi af skriftlige svar til borgere i sager, som borgerrådgiveren har oversendt. Selv om borgerne ikke altid vender tilbage og udtrykker utilfredshed med svaret, kan jeg ved gennemlæsningen konstatere forskellige mangler i svarene. Selvom svarene oftest er skrevet i et venligt og imødekommende sprog, ses overordnet at være mangler og uklarheder i svarene fra alle centre.

Når vi udarbejder gode klagesvar, er det med til at skabe tillid i relationen mellem borger og myndighed. Dårlige og ufuldstændige svar kan medvirke til at skabe mistillid og kræve en større indsats, fordi der bliver behov for mere opfølgning.

Jeg har her fremhævet de væsentligste tendenser, som jeg generelt kan konstatere i de skriftlige svar, jeg har gennemgået.

Svarer ikke på borgerens klage

Når borgere vender tilbage med en utilfredshed over svaret, er det oftest fordi, borgeren ikke får svar på alle klageforhold. Jeg er opmærksom på, at det nogle gange kan være svært at gennemskue, hvad borgeren vil klage over og ønsker svar på, men den eventuelle tvivl fra centerets side fremstår ikke i svaret, eller ses forsøgt afdækket i processen.

Når borgerrådgiveren oversender klager til centeret præciseres det, som borgeren ønsker at klage over eller på anden vis ønsker, at centeret forholder sig til. Herudover præciseres det, som borgeren ønsker at opnå med sin klage, så centeret kan tage dette med ind i sin besvarelse af klagen. Jeg oplever, at disse præciseringer ikke altid fører til, at centeret forholder sig til hele klagen.

Konsekvenserne heraf er, at borgeren skal overveje, om det er "besværet værd" at klage på ny eller bede om et fyldestgørende svar, og det er ikke alle borgere, der har overskuddet hertil. Det mangelfulde svar kan også skabe en forventning hos borgeren om, at de heller ikke med en fornyet henvendelse kan få et fyldestgørende svar, og dette afholder nogle borgere fra at vende tilbage i sagen. Mangelfulde svar er således ikke egnet til at skabe eller genoprette tillid hos borgeren.

Svarer ikke fyldestgørende eller for indforstået

I nogle besvarelser ses også, at klagesvaret ikke er fyldestgørende, fordi borgeren ikke kan se eller gennemskue, hvordan centeret reelt forholder sig til borgerens klage. Det kan fx være i det tilfælde, hvor borgerens oplevelse beklages generelt, uden at det præciseres, om centeret dermed har forholdt sig til alle klageforhold i svaret.

Der har været eksempler på, at besvarelsen er for indforstået for borgeren. Det er oftest der, hvor vi glemmer, at vores myndighedsprog nogle gange er ukendt for borgeren, og hvor vi glemmer at forklare, hvad vi mener. Det er fx når vi henviser til en lovregel eller praksis uden at forklare, hvorfor den er relevant for borgeren. Hvis begrundelsen eller dele af denne udelades, og borgeren selv skal gætte sig til, hvordan forvaltningen er kommet frem til resultatet, kan det også være for indforstået for borgeren. Borgeren kan også komme i tvivl om, hvordan han varetager sine rettigheder, hvis vi fx giver klagevejledning uden, at der er klageadgang.

Konsekvenserne af sådanne svar er, at borgeren ikke forstår de svar, vi sender til dem. Der er risiko for, at borgeren ikke føler sig godt nok hørt eller forstået, og dermed mister tilliden til kommunen. Borgerrådgiveren oplever også, at borgerne derfor ofte vender tilbage med opfølgende spørgsmål til de svar, de får, og at der er brug for meget opfølgning i disse tilfælde.

Konsekvenserne af svaret

Borgerne giver udtryk for, at svarene ikke altid forholder sig til de affødte konsekvenser for dem, hvilket kan efterlade borgeren med flere spørgsmål og usikkerheder om sagen. Det kan være i de tilfælde, hvor centeret ikke forholder sig til, hvad konsekvenserne af beklagelsen er, eller hvordan centeret vil drage læring af sagen. Borgere giver også udtryk for, at tidligere beklagede fejl gentages, og at centeret således ikke lærer af sagerne.

EKSEMPEL: Et firma klagede på vegne af sine klienter til borgerrådgiveren, idet der ikke var fulgt op på et påbudt tilsyn i en sag. Firmaet havde i en periode på 15 måneder rykket centeret for svar uden held. Efter firmaets henvendelse til borgerrådgiveren, blev der fremsendt et svar, men det var uklart i forhold til, hvornår de kunne forvente, at tilsynet blev udført, hvornår de på ny ville høre fra centeret, ligesom at den lange ventetid ikke blev beklaget.

Når vi forholder os til konsekvenserne af vores svar, er vi med til at skabe tillid i relationen til borgeren. Det er ligeledes tillidsskabende, når vi forholder os til fejl og tager læring heraf.

Tilbud om et møde

Når borgerne sender en skriftlig klage, har de som udgangspunkt krav på et skriftligt svar. I flere tilfælde kan jeg konstatere, at borgeren i stedet inviteres til et møde om sin klage. Nogle borgere giver udtryk for, at de dermed bliver usikre på, om de har krav på et skriftligt svar.

Hvis borgeren ønsker at deltage i mødet, kan det godt erstatte et skriftligt svar, men forvaltningen må i sådanne tilfælde sikre sig, at klagen fuldt ud bliver besvaret på mødet.

Borgere orienterer mig ofte om, at mødet kom til at handle om noget andet end klagen, eller at de kun fik drøftet et enkelt klageforhold. Jeg har deltaget i enkelte observatørmøder, hvor jeg også har konstateret dette. Nogle borgere giver også udtryk for, at de ikke ønsker et møde med deres sagsbehandler, fordi de klager over vedkommende, eller fordi det på anden vis er ubehageligt for dem.

Konsekvenserne af dette er en øget risiko for, at borgeren ikke fuldt ud får svar på sin klage på mødet, og at denne proces ikke er medvirkende til at genoprette tilliden. Et møde kan i øvrigt være meget tidskrævende for både borger og center, særligt hvis der er meget opfølgning herefter.

Rammerne

De grundlæggende forvaltningsretlige regler sætter også rammer for vores svar til borgerne, og som vi som myndighed skal huske, at være opmærksomme på. Det kan fx være reglerne om, hvorvidt klageren er part i sagen, om borgeren lader sig repræsentere eller om borgerens klage handler om sagsbehandlingen eller selve afgørelsen. Hvis centeret ikke er tiltrækkelig opmærksomme på disse forhold, kan det føre til, at borgerens retssikkerhed bliver tilsidesat.

I visse tilfælde giver borgerne udtryk for, at det er ikke er tillidsvækkende, hvis klagen besvares af den person, som de klager over. Selv om medarbejderen ikke nødvendigvis er inhabil, og som udgangspunkt godt kan besvare klagen, oplever mange borgere det som om, at de ikke får en upartisk besvarelse. Herudover giver enkelte borgere udtryk for, at det herefter gør sagsbehandlingen og samarbejdet mere udfordret.

Konsekvenserne af at rammerne ikke er overholdte er, at der er risiko for at tilsidesætte borgerens retssikkerhed. Når borgerne får svar fra en anden person, end den de klager over, kan det understrege vores respektfulde og tillidsvækkende tilgang til borgerne.

Overholdelse af databeskyttelsesregler

Der er regler for, hvordan vi behandler borgernes personoplysninger. Det er kommunen som myndighed, der skal sikre sig, at disse regler overholdes bl.a. ved fremsendelsen af svar til borgerne. I dette beretningsår er jeg stødt på flere eksempler på, at følsomme eller fortrolige oplysninger er sendt usikkert til borgerens e-mail.

Jeg har noteret mig, at der i visse tilfælde er usikkerhed om reglerne og metoderne for sikker fremsendelse af personoplysninger, herunder også tvivl om, hvorvidt sikkerhedsbrud skal anmeldes, og om borgeren skal orienteres om sådanne brud.

Konsekvenserne af den manglende viden hos medarbejderne er, at der er generel risiko for, at borgernes oplysninger ikke behandles i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne.

ANBEFALINGER

På baggrund af mine erfaringer i løbet af dette beretningsår, det min anbefaling, at Ringsted Kommune generelt arbejder med at forbedre sine skriftlige svar til borgerne, og at hvert center i arbejdet hermed særligt inddrager de ovenstående betragtninger.

Jeg anbefaler, at hvert center inddrager borgerrådgiveren i arbejdet med at forbedre de skriftlige svar. Det kan være i form af drøftelser af sagerne, undervisning eller generel sparring o.l.

Jeg anbefaler, at ledelsen i alle centre sikrer, at alle relevante medarbejdere har den fornødne viden om, hvordan vi sender personoplysninger i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne, hvordan vi håndterer sikkerhedsbrud og hvordan borgeren orienteres herom.

Opfølgning

Jeg beder om, at hvert center melder tilbage til borgerrådgiveren om, hvordan de vil arbejde med ovenstående anbefalinger og hvornår disse implementeres.

Jeg vil senest ved afgivelsen af næste årsberetning følge op på disse anbefalinger.