



# ÅRSBERETNING

20/21

---

JULI 2021

---

**BORGERRÅDGIVER  
RINGSTED KOMMUNE**

---

# INDHOLD

<b>INDHOLD</b> .....	<b>2</b>
<b>FORORD</b> .....	<b>3</b>
<b>RESUME</b> .....	<b>3</b>
<b>FUNKTION</b> .....	<b>5</b>
<b>ERFARINGER</b> .....	<b>7</b>
<b>OPFØLGNING</b> .....	<b>11</b>
<b>ANBEFALING</b> .....	<b>15</b>
<b>HENVENDELSER</b> .....	<b>15</b>

---

# FORORD

I dette beretningsår har borgerrådgivningen i Ringsted Kommune modtaget flere henvendelser og klager end i de tidligere beretningsperioder, og funktionen har i særlig grad været påvirket af øget travlhed i perioden.

Stigningen i antallet af henvendelser kan ikke umiddelbart tages til indtægt for, at der bliver begået flere fejl i kommunen, og den siger heller ikke noget generelt om kvaliteten af det arbejde, som medarbejderne dagligt udfører.

I en organisation så stor som Ringsted Kommune vil det være urealistisk at forvente, at der aldrig bliver begået fejl. Det væsentlige er, hvordan vi lærer af vores fejl, og at vi bruger dem til at gøre det bedre.

I mit daglige arbejde med at sikre borgerens retssikkerhed, kan min rolle til tider beskrives som en slags virkelighedsambassadør, der bidrager med at forstå borgernes blik på organisationen. Min opgave er at videregive borgernes oplevelse af mødet med kommunen, og være med til at skabe et grundlag for bedre kvalitet i arbejdet.

Som borgerrådgiver kan jeg ikke løfte den opgave alene, og jeg er afhængig af samarbejdet med medarbejdere og ledere på alle niveauer. Jeg oplever et velfungerende samarbejde i hele organisationen – og ser generelt en stor villighed til at lytte til borgerperspektivet, finde gode løsninger og et ønske om at sikre mere generel læring af sagerne.

Samtidig oplever jeg en stigende tendens til at blive brugt som uformel sparringspartner af ledere og medarbejdere, hvilket jeg sætter stor pris på.

Erfaringerne fra dette år viser fra et borgerperspektiv et generelt behov for at styrke de forvaltningsretlige kompetencer, og jeg håber, at denne beretning kan være med til at sikre læring og til at give borgerne bedre oplevelser af kommunens borgerbetjening.

God læselyst.

Ringsted, den 31. juli 2021



Katrine Jensen  
Borgerrådgiver

# RESUME

Dette beretningsår vedrører perioden fra 1. august 2020 – 31. juli 2021.

---

Der er sket en væsentlig stigning i antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til sidste beretningsår. Borgerrådgivningen har i dette beretningsår modtaget henvendelser fra 159 borgere mod 114 borgere i sidste beretningsår. Stigningen er mere end 39% og understøtter oplevelsen af øget travlhed i funktionen.

Samtidig med stigningen i antal henvendelser kan jeg også konstatere en væsentlig stigning i antallet af klager. I dette beretningsår er modtaget klager over 329 forhold mod 245 forhold i sidste beretningsår, hvilket er en stigning på ca. 34%. Det svarer til, at hver borger i gennemsnit klager over to forhold, når de henvender sig til borgerrådgiveren.

Borgerne klager mest om forhold vedrørende kommunens afgørelser. Set i forhold til sidste beretningsår, er der sket en væsentlig stigning på 29% i antallet af klager over afgørelser.

Borgerne klager fortsat mest over lang sagsbehandlingstid og manglende svar, og selv om der er modtaget ca. 10% færre klager over forholdet end sidste år, kommer der fortsat mange henvendelser til funktionen om netop dette emne.

Borgerne klager i stigende grad over manglende eller mangelfuld vejledning, og der er sket en stigning på 32% i forhold til sidste beretningsperiode. Borgerne giver også udtryk for, at de til tider ikke forstår den vejledning, de får.

Herudover er der sket en væsentlig stigning på 42% i klager over sagsoplysningen i forhold til sidste beretningsperiode. Borgerne giver særligt udtryk for, at der ikke indhentes tilstrækkeligt med relevante oplysninger til sagen, eller at der for ensidigt lægges vægt på en del af sagens oplysninger.

### ***Borgerrådgiverens anbefaling***

På baggrund af mine observationer i dette beretningsår, har jeg fremsat følgende anbefaling for alle centre:

- At ledelsen sikrer, at alle relevante medarbejdere får styrket deres generelle forvaltningsretlige kompetencer.

# FUNKTION

Dette beretningsår har som forrige år båret præg af endnu en hjemsendelse af administrationen, og har også for borgerrådgiverfunktionen haft en generel indvirkning på tilrettelæggelsen af arbejdet.

De manglende muligheder for et fysisk møde har særligt påvirket relationsdannelsen og genopretningen af borgernes tillid til kommunen. Den konstante opmærksomhed på fysisk afstand, adgangsbegrænsninger, værnemidler, smittetryk, afspritning og corona-håndtryk har også i år ført til, at mange borgere direkte eller indirekte giver udtryk for, at rammerne er med til at øge misforståelser og skabe mistillid til kommunen.

Rammerne under hjemsendelserne har efterladt et ufrivilligt hul i relationsarbejdet og en større efterspørgsel efter personlig kontakt med kommunen, som vi også bør være opmærksomme på i vores tilbagevenden til en mere normal hverdag og arbejdsvilkår.

Borgerne fortæller mig om øget behov for fysiske møder – at tale med et andet menneske ansigt til ansigt og fortælle om sin sag – og det gælder også i efterspørgslen af borgerrådgiverfunktionen. Der ses en stigning i antallet af henvendelser og klager til funktionen og en større eftersøgning på personlig kontakt.

Samtidig har jeg modtaget flere gengangere i funktionen – altså borgere som i tidligere år har benyttet funktionen, og som vender tilbage for at få hjælp igen. Det kan være, at deres sag endnu ikke er løst, at de har afledte spørgsmål eller fordi de har en helt ny sag, som de har brug for hjælp til.

Det er for tidligt at konkludere, om denne stigning i antallet af henvendelser til funktionen kun er et udtryk for, at rammerne for vores arbejde også har øget distancen til kommunen, og at borgerne derfor klager mere, men stigningen genkendes hos øvrige borgerrådgiverfunktioner på Sjælland.

Det øgede antal henvendelser til borgerrådgiverfunktionen betyder, at jeg indtil videre ikke kan sænke den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på fire uger. For at sikre tid til sagsarbejdet holder funktionen derfor også fortsat lukket for borgerhenvendelser hver fredag.

Der er i løbet af året afsat flere ressourcer til konsultativ bistand, altså der hvor borgerrådgiveren fx bistår medarbejdere og ledere i afklaring af reglerne, kvalitetssikring eller sparring. Det er positivt at konstatere, at dette også i højere grad bliver efterspurgt af centrene,

## OPGAVER

Borgerrådgiverens opgaver er bl.a. at lette borgernes 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.

---

fordi det generelt medvirker til at forbedre borgernes retssikkerhed og styrke borgernes møde med kommunen.

Samtidig bliver borgerrådgivningen tiltagende brugt af administrationen til undervisning og kompetenceudvikling, og fx hos Børnecenteret er der indgået samarbejde om undervisning i generel forvaltningsret til at understøtte arbejdet på deres område.

Over tiden er der etableret et uformelt og velfungerende samarbejde mellem Børnecenteret og borgerrådgiveren, og en åben og tillidsfuld dialog med ledelsen, der nysgerrigt søger viden for at gøre arbejdet i centeret bedre. Samarbejdet understøtter hurtige tiltag for at forbedre sagsbehandlingen og god ledelsesmæssig forståelse for, hvor der kan være muligheder for at sætte ind. Jeg hilser dette samarbejde meget velkomment. Jeg kan med fordel se, at centre med meget borgerkontakt lader sig inspirere af denne sparringsform.

Det administrative arbejde under evalueringen af borgerrådgiverfunktionen og overvejelser om at etablere kommunens whistleblowerordning hos borgerrådgiveren har også affødt et ressourcetræk, som samlet set påvirker timeforbruget i funktionen.

Den øgede efterspørgsel viser et behov for at tilføre ekstra ressourcer til funktionen for at frigive mere tid til kerneopgaverne og sparringen med centrene. Derfor er mulighederne for at ansætte en studentermedhjælper til funktionen afsøgt. Der er afsat midler på finansloven 2021 til at udbrede borgerrådgiverfunktioner i de kommuner, som ikke har en i forvejen, men midlerne kan også søges til opnormering af eksisterende borgerrådgiverfunktioner.

Der er derfor indgivet en ansøgning om midler til at opnormere funktionen med en studentermedhjælper og til efteruddannelse af borgerrådgiveren. Hvis ansøgningen imødekommes, vil midlerne blive frigivet til perioden 2022 – 2024. Der forventes svar på ansøgningen i løbet af efteråret 2021. Hvis ansøgningen imødekommes forventes det, at der vil kunne ansættes en studentermedhjælper med opstart allerede i det nye år.

Jeg har sideløbende indgivet et budgetønske til forhandlingerne i sommeren 2021 om samme opnormering af funktionen, hvis puljeansøgningen ikke godkendes.

# ERFARINGER

Når borgerne beretter om deres oplevelser med kommunen, er det sjældent det endelige resultat, de interesserer sig mest for. Oftest er det mere måden de eller deres sag er blevet behandlet på, der fylder, og de giver ofte udtryk for, at de grundlæggende føler en uretfærdighed i mødet med kommunen. Uretfærdigheden – eller mistilliden – etableres på forskellige måder, men fælles for borgernes egne ord og fortællinger er, at der bag ved alle deres oplevelser ligger et juridisk princip, en regel eller god forvaltningsskik, der kan være blevet tilsidesat.

De forvaltningsretlige regler er med til at sikre, at borgerens sag blive behandlet på en ordentlig måde – de understøtter oplevelsen af procesretfærdighed og giver borgeren mere tillid til resultatet, når de overholdes. Flere borgere giver udtryk for, at de kun klager over afgørelsen fordi processen har kørt skævt, og at de forsøger at rette op på sagsbehandlingen ved at klage.

## EKSEMPEL

Som eksempel på en sådan følelse af procesretfærdighed, fik borgerrådgiveren en klage fra en pårørende. Hun klagede over, at hendes mor ikke måtte få besøg af dem, hun ønskede på plejecenteret, som var underlagt besøgsrestriktioner. Den pårørende mente, at der var tale om en tilsidesættelse af moderens grundlæggende ret til at bestemme, hvem der måtte komme i hendes hjem. Den pårørende var samtidig utilfreds med, at moderen ikke var blevet spurgt, hvem hun ville have besøg af og dermed ikke fik indflydelse på valget. Den pårørende mente også, at der burde være blevet truffet en afgørelse, så moderen kunne have klaget over beslutningen, selv om den pårørende godt var klar over, at, besøgsrestriktionerne var sundhedsfagligt velbegrundede, og at en klage formentlig ikke ville føre til et andet resultat.

Under behandlingen af sagen var borgerrådgiveren i dialog med centeret for at afklare, om fastlæggelsen af besøgsrestriktionerne for moderen var en afgørelse, og om hun dermed skulle have været partshørt og modtage en afgørelse med klagevejledning. Borgerrådgiveren mente, at der var tale om en afgørelse, men fordi der var tale om et svært juridisk spørgsmål, forelagde centeret det for Sundheds- og Ældreministeriet, idet resultatet også havde betydning for kommunens øvrige plejehjemsbeboere. Udtalelsen fra Ministeriet fastlagde, at der var tale om en afgørelse, og centeret sendte herefter en afgørelse til borgeren. For borgeren betød det meget, at hendes rettigheder blev sikret under beslutningen om, hvem der kunne komme i hendes hjem.

Sagen førte således til konkret og generel læring – ikke kun i centeret – men også for landets øvrige kommuner, der blev orienteret om ministeriets udtalelse i sagen. Sagen er udtryk for, at det ikke altid er let at behandle en henvendelse, men centeret viste stor vilje til at sikre, at borgerens rettigheder blev overholdt.

Mit fokus som borgerrådgiver er at lytte til borgernes fortællinger om deres møde med kommunen og hjælpe med at få rettet op på eventuelle fejl og få genskabt dialogen. Det gør jeg i borgerrådgivningen ved at hjælpe borgeren med at rammesætte klagen og over for forvaltningen koble de juridiske begreber på, så behandlingen af klagen sker ud fra en forståelse af, hvor borgerens retssikkerhed kan være blevet udfordret.

---

Ligesom borgerne kan opleve det svært i mødet med systemet, ser jeg af og til også, at mine henvisninger til de forvaltningsretlige reglerne ikke møder samme genklang hos medarbejderne. Jeg oplever ind i mellem, at vi først skal nå til en fælles forståelse for reglerne, før vi kan tale om, hvorvidt de så er overholdt i borgerens sag. Når det fælles mål i vores arbejde er at sikre borgerens rettigheder, kan jeg nogle gange blive bekymret for, at vi ser så forskelligt på reglerne for vores arbejde. Jeg kan se, at vi bedre kan lykkes med at nå vores fælles mål, når de tørre juridiske regler får mere fokus i sagerne.

#### **EKSEMPEL**

En borger klagede over, at kommunens fastsatte sagsbehandlingstid på det sociale område ikke blev overholdt, og at hun ikke blev orienteret om fristoverskridelsen og årsagen. Borgeren var samtidig utilfreds med, at der ikke blev fastsat en ny frist, da hun henvendte sig til centeret.

Borgerrådgiveren rettede henvendelse for at høre nærmere til sagen, og under dialogen med ledelsen blev afdækket en fejlopfattelse af de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Ledelsen havde samtidig forsøgt at afklare spørgsmålet om beregningen af fristen, men havde fået forkerte oplysninger. Borgeren fik derfor en beklagelse og ledelsen præciserede fristerne for medarbejderne i centeret.

Hvis vi ikke møder borgeren korrekt som myndighed, vil det have stor betydning for borgerens rettigheder i sagen, ligesom at vi i højere grad kan risikere, at borgeren får et unødigt negativt indtryk af vores arbejde, og vi kan blive mødt med større mistillid og klager fra borgerne.

Grundlæggende forvaltningsretlige kompetencer skal være til stede hos de ansatte i en myndighed og forudsættes som et vilkår for, at man kan varetage sit arbejde ud over de fagspecifikke kompetencer, man i øvrigt besidder i sin stilling. Reglerne er desuden nødvendige og relevante til at understøtte vigtige hensyn så som korrekte afgørelser, åbenhed i forvaltningen og mulighed for efterfølgende kontrol og ansvar i sagerne.

#### **EKSEMPEL**

Under et observatørmøde med en borger og Teknik- og Miljøcenteret, spurgte borgeren til, hvorfor han ikke havde fået svar på nogle spørgsmål, som medarbejderen havde videresendt til et andet center. Borger fik at vide, at han selv skulle rette henvendelse til det andet center og undersøge sagen, fordi man mente, at man kun var forpligtet til at sende sagen videre. Borger vidste ikke, hvilken afdeling i centeret han skulle spørge til, og havde i øvrigt kun fået kontaktoplysningerne til Teknik- og Miljøcenteret udleveret, og han bad derfor om hjælp til at komme videre. Efter min opfordring til at sikre, at borgeren fik en tilbagemelding på sine spørgsmål, fik borgeren en fyldestgørende tilbagemelding i sagen og kontakt med rette medarbejder.

Borgerne har en meget klar forventning til det, vi skal kunne levere som medarbejdere i en kommune, og det sender et stærkt signal, når vi har godt styr på det forvaltningsretlige. Det gør borgerne mere trygge ved os og de afgørelser, vi træffer for dem.



---

For mange sager til borgerrådgiveren viser fortsat, at de grundlæggende forvaltningsretlige regler ikke altid følges, og det naturlige spørgsmål er derfor; hvorfor det?

#### **EKSEMPEL**

Jeg modtog en henvendelse fra en borger, der med fuldmagt søgte om aktindsigt i sin mors sag ved Hjemmeplejen. Borgeren vidste ikke, at hun i stedet skulle have sendt ansøgningen til Myndighedsenheden, som behandler anmodninger om aktindsigt til Hjemmeplejen. Borgeren var bekymret for, om hun kunne nå at få akterne, fordi hendes mor ikke havde lang tid igen, og fordi hun var orienteret om, at hun ikke kunne få behandlet sagen, hvis moderen var afgået ved døden. Hun ventede på svar i 14 dage, inden hun kontaktede Hjemmeplejen.

Det viste sig, at sagen var modtaget, men ikke behandlet eller videresendt. Borger fik i stedet at vide, at hun selv skulle sende sin ansøgning til Myndighedsenheden, selv om Hjemmeplejen straks burde have videresendt ansøgningen og orienteret borgeren. Borgerrådgiveren hjalp med at sikre hurtig behandlingen af sagen og fulgte op på forpligtelsen til at videresende ansøgninger til rette myndighed.

Der kan være flere årsager til, at reglerne ikke bliver overholdt i mødet med kommunen. Problemstillingen er kompleks og påvirket af mange faktorer, og løsningerne er således ikke så lige til. Der vedtages langt flere love, som kommunerne skal forholde sig til, og med tilhørende bekendtgørelse og vejledninger, er der store krav til at holde sin viden vedlige.

De nyeste principmeddelelser og nævnsafgørelser kan samtidig være svære at komme forbi, når der er mange sager eller for lidt tid til at gå mere i dybden i det daglige arbejde. Forskellige andre dagsordener kan også tage fokus fra retssikkerheden og i en kommune, er der ofte mange dagsordener i spil samtidig. Som medarbejder kan det også være svært at spørge, hvis man er i tvivl om rammerne for sit arbejde, fordi man let kan komme til at udstille sin uvidenhed.

#### **EKSEMPEL**

En borger henvendte sig flere gange til borgerrådgiveren vedrørende sin sag ved Børne- og Familierådgivningen. Hun oplevede ikke, at der blev fulgt op på de aftaler, som hun lavede med sin sagsbehandler, og at hun selv måtte rykke for svar flere gange. Borger havde bl.a. i september 2020 søgt om tabt arbejdsfortjeneste og henvendte sig til borgerrådgiveren i februar 2021, fordi hun endnu ikke havde fået svar på sin ansøgning eller var orienteret om årsagen til den lange sagsbehandlingstid. Borgeren fortalte, at hun blev holdt hen og var frustreret over, at hun ikke kunne trænge igennem.

Borgerrådgiveren rettede henvendelse til afdelingen og på baggrund heraf, blev der foretaget en sags gennemgang, der afdækkede mangelfuld journaliseringen og notater over en periode på flere måneder. Dette førte til et større oprydningsarbejde og et samarbejde med borgeren om, at få sagen på sporet igen.

Det er min formodning, at hvis medarbejderne var mere sikre i deres grundlæggende forvaltningsretlige kompetencer, ville de bruge dem korrekt. De har ikke grund til at gøre andet.

---

Det er mit klare indtryk at de medarbejdere, jeg er i kontakt med i dagligdagen, alle ønsker at gøre deres bedste for at sikre borgerens retssikkerhed. Det er med andre ord ikke viljen, der mangler, men måske evner og overskuddet i hverdagene til at fastholde og udbygge sine forvaltningsretlige kompetencer.

Som borgerrådgiver kan jeg se, at afdelinger som understøtter faglige opdateringer af medarbejderne og har en kultur, der velkommer åbenhed om tvivl, samt stærkt ledelsesmæssig fokus på overholdelse af reglerne, har en bedre grundforståelse af reglerne.

Jeg er klar over, at mange andre forhold har indflydelse på spørgsmålet om, hvorfor reglerne ikke følges, men det er min bud, at der er meget at hente, hvis vi styrker de grundlæggende forvaltningsretlige kompetencer hos medarbejderne.

Det er min forhåbning, at medarbejderne også kan opnå endnu større tilfredshed i deres arbejde ved at få rustet deres kompetencer – til glæde for både medarbejdere men ikke mindst borgerne.

---

# OPFØLGNING

På baggrund af anbefalingerne fra borgerrådgiverens årsberetninger for 18/19 og 19/20 blev der fra administrations side indstillet til en samlet opfølgning, der blev behandlet af Byrådet den 15. marts 2021.

Jeg gennemgår her mine tidligere anbefalinger, kort om administrationens opfølgning og de resultater, jeg kan konstatere.

## ***Borgerrådgiverens årsberetning 18/19***

Jeg afgav følgende anbefalinger:

- At Ringsted Kommune generelt arbejder med at forbedre sine skriftlige svar til borgerne, og at hvert center i arbejdet hermed særligt inddrager mine betragtninger i årsberetningen herom.
- 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 borgerne orienteres herom.

Det fremgik bl.a. af indstillingen til Byrådets behandling, at der afholdes generelle juridiske kurser, som alle administrative medarbejdere har mulighed for at deltage i inden for forskellige relevante områder, herunder grundlæggende offentlig ret, forvaltningsret og persondataret. Kurset i grundlæggende offentligret var obligatorisk for nye administrative medarbejdere, og herudover kunne konkrete kurser udbydes til centrene. Viden om borgernes ret til skriftlige svar var desuden udbredt i centrene.

Om informationssikkerhed fremgik det bl.a., at alle nyansatte tilbydes et introkursus i informationssikkerhed, og at projektet ”Sikker Kommunikation” blev iværksat. Projektet blev bremset af den første hjemsendelse og i stedet forsøgte man en sikkerhedsløsning hos Myndighedsenheden, der skulle gøre det lettere at sende sikre e-mails til borgerne, som senere udrulles til alle relevante medarbejdere.

### **Opfølgning:**

Overordnet kan jeg konstatere, at der på baggrund af indstillingen til Byrådet er iværksat mange positive tiltag, som samlet set er med til at understøtte arbejdet med anbefalingerne.

Jeg blev konkret inddraget i og orienteret om Sundheds- og Socialcentrets arbejde med at forbedre den skriftlige kommunikation med borgerne. Centerets arbejde sammenholdt med etableringen af et kvalitetsråd, der løbende følger op på forbedringerne i arbejdet, er samlet set et godt og velfungerende resultat af min anbefaling.

I forhold til de skriftlige svar til borgerne ser jeg forbedringer i den skriftlige kommunikation på forskellige områder i centrene. Jeg ser fortsat også potentiale for forbedringer, og har fremhævet mine væsentligste observationer her.

På Børnecenterets område har jeg generelt noteret mig, at beklagelserne virker oprigtige og dybtføjte, hvilket borgerne også giver udtryk for over for mig. Borgerne føler sig set og hørt i høj grad, og det er meget virkningsfuldt for at genskabe borgernes tillid. Den positive effekt er særlig markant der, hvor beklagelsen følges af handling, men det er den negative effekt også, der hvor opfølgning ikke sker. For større skriftlige

---

klager er der fortsat behov for at sikre, at alle borgerens klagepunkter bliver besvaret. Der er en god dialog med ledelsen i centeret om deres skriftlige svar.

På Skolecenterets område ser jeg også en forbedring i de skriftlige svar til borgerne særligt i forhold til, at borgerne sikres et skriftligt svar i stedet for et møde, samt en god dialog om borgernes muligheder for at få uddybet svarene. Jeg oplever også en god dialog med centerets ledelse om at sikre kvaliteten af de skriftlige svar.

For Teknik- og Miljøcenterets område ser jeg fortsat muligheder for forbedringer af de skriftlige svar. Dette særligt i forhold til at besvare alle borgerens klageforhold. samt at centeret beklager fejl i sagsbehandlingen, fx lang sagsbehandlingstid. Brevene til borgere på dette område bærer i hørere grad præg af indforståede og fagfaglige svar, og forudsætningerne eller rammerne for svarene kan med fordel foldes lidt mere ud, så borgerne bedre forstår dem.

For Arbejdsmarkedscenterets område ser jeg god brug af den efterspurgte sparring om partshøringsbreve, og har bl.a. noteret en forbedring i partshøringsbrevene på Ydelseskantorets område. Borgerne giver i højere grad udtryk for, at de bedre forstår Ydelseskantorets breve. Jeg ser også et behov for, at der i kontrolsager arbejdes med et mere borgervenligt og imødekomende sprog. Jeg har en god dialog med ledelsen i centeret om tilbagemeldinger og sparring i sagerne.

I forhold til min anbefaling om sikring af de databeskyttelsesretlige regler, er jeg ikke efterfølgende stødt på sager, der giver anledning til bemærkninger herom.

Jeg følger centrenes arbejde med mine anbefalinger, og står gerne til rådighed for sparring med alle centre.

### ***Borgerrådgiverens årsberetning 19/20***

Jeg afgav følgende anbefalinger:

- At ledelsen sikrer, at medarbejdere har eller får den fornødne viden om organisationens sammensætning og opgavefordeling.
- At ledelsen sikrer, at samarbejde og koordinering etableres imellem centrene.
- At ledelsen understøtter og sikrer medansvaret for den fælles opgaveløsning hos alle medarbejdere.
- At ledelsen sikrer gode sagsrutiner og arbejdsgange til styring af sagerne.
- At ledelsen udarbejder arbejdsgangsanalyser for at afdække sagsskridt, der medfører unødige formalisme.
- At ledelsen sikrer fokus på borgernes ret til at klage, og at klager bruges løbende og konstruktivt til at skabe læring i afdelingen.

I indstillingen til Byrådets behandling den 15. marts 2021 fremgik bl.a., at oplysningerne på kommunens intranet skulle opdateres, så det ville være lettere som medarbejder at skaffe sig det fornødne overblik. Dette blev koblet sammen med øget fokus på medarbejdernes pligt til at vejlede borgerne og videresende henvendelser til andre enheder. Det fremgik ligeledes, at kommunens værdisæt ”Sådan møder vi borgeren” skulle relanceres.

I indstillingen fremgik, at der blev igangsat et arbejde med at sikre gode sagsrutiner og arbejdsgange til styring af sagerne, og som blev tilrettelagt efter centerets sagsområder og processer.

Opmærksomheden på borgeres ret til at klage blev styrket i administrationen og italesat af ledelsen. Samtidig blev borgerrådgiveren opfordret til at gøre administrationen opmærksom på tilfælde, hvor en borger var bange for at klage.

---

Det fremgik, at der i forvejen sker systematisk brug af klagerne til borgerrådgiveren i alle centre, og at der herudover var besluttet at etablere et netværk af forvaltningsretlige fyrtårne på tværs af kommunen med henblik at sikre tværgående viden.

### **Opfølgning**

Overordnet kan jeg konstatere, at der på baggrund af indstillingen til Byrådet er iværksat mange positive tiltag, som samlet set er med til at understøtte arbejdet med anbefalingerne til gavn for borgerne i Ringsted Kommune. Det er en god ide med etableringen af de forvaltningsretlige fyrtårne og relanceringen af kommunens værdisæt.

I forhold til de ovenstående anbefalinger og administrationens tiltag videregiver jeg her mine væsentligste observationer fra sagerne og kontakten med centrene.

Jeg ser fortsat flere henvendelser, hvor borgernes sag ikke videresendes til rette afdeling, eller hvor forvaltningen ikke sikrer opfølgning i sagen. I nogle tilfælde overlades borgerne til selv til at genfremsende ansøgninger til rette afdeling i kommunen, eller selv at søge mere tværgående viden om kommunens ydelser. Jeg har fx deltaget i flere møder, hvor det naturlige udgangspunkt synes at være, at borgeren efterlades til selv at søge vejledning, men i øvrigt ikke anvises vej eller retning i kommunen.

Antallet af klager over vejledning er steget markant i dette beretningsår, og jeg ser eksempler på sager fra alle centre, hvor borgerne ikke vejledes fyldestgørende og korrekt i sagerne. Jeg har haft henvendelser til borgerrådgiverfunktionen, hvor borgeren har lidt et retstab som direkte konsekvens af manglende og mangelfuld vejledning – også ved kontakt med den rette afdeling. Samtidig er der flere borgere, der bruger borgerrådgiverfunktionen til at eftertjekke den vejledning de har fået, og som i nogle tilfælde desværre bekræftes i, at de har modtaget forkert vejledning.

De borgere, som har sager, der skal koordineres mellem to eller flere afdelinger, fortæller også ofte om, at den helhedsorienterede og koordinerede sagsbehandling ikke lykkedes. Borgeren oplever, at de selv må sikre koordinering og opfølgning i sagerne, og påtager sig et stort ansvar for, at sagerne lander. Særligt i sager mellem Skolecenteret og Børnecenteret, oplever borgerne disse vanskeligheder. Det kan overvejes, hvordan dette løses mest hensigtsmæssigt. Men jeg opfordrer til, at Skolecenter og Børnecenter overvejer, om der i sådanne sager med fordel kan etableres faste møder, hvor de relevante medarbejdere fra centrene drøfter sagen og aftaler snitflader og processer, således at den koordinerede og helhedsorienterede sagsbehandling håndteres mere smidigt.

Jeg kan på tilbagemeldingerne fra ledelsen i sagerne til tider konstatere, at der ikke er sket fyldestgørende journalisering eller er gjort notater i en sådan grad, så borgerens klage ikke kan besvares. I enkelte tilfælde ses kun at foregå mundtlig sagsbehandling over flere måneder, og hvis medarbejderen er stoppet, er det ofte borgeren selv, der skal genfortælle hele sagen. Borgerne har i disse tilfælde meget svært ved at tro på, at fejlen ikke sker igen.

Temaerne i disse observationer er generelt, at de grundlæggende forvaltningsretlige kompetencer ikke er udfoldet i tilstrækkelig grad i de sager, som kommer til borgerrådgiverfunktionen.

Forståelsen for de forvaltningsretlige regler er vigtig, fordi medarbejderne skal kunne identificere og handle på de problemstillinger, som sagerne kan give. Det har betydning, om borgeren er part i sagen, om der træffes afgørelse eller udføres faktisk forvaltningsvirksomhed, om borgeren får sagen behandlet hos rette myndighed, og om konsekvenserne forbundet med disse overvejelser. En større forståelse for de bagvedliggende

---

forvaltningsretlige regler vil i en borgerrådgeroptik føre til bedre og mere smidig sagsbehandling og bedre afgørelser.

På baggrund af min anbefaling om at sikre borgerens ret til at klage, har dette forhold særligt været drøftet i koncernledelsen, hvor jeg deltog. Jeg oplevede tydelig opbakning fra ledelsen til at løse problemet og et indtryk af, at problemet blev taget meget alvorligt. Jeg vil overveje mulighederne for, at jeg som borgerrådger kan dele min viden om borgernes frygt for at klage, så organisationen kan arbejde med denne viden.

Jeg følger centrenes arbejde med mine anbefalinger, og står gerne til rådighed for sparring med centeret.

---

# ANBEFALING

Borgerrådsgiverens årsberetning har til formål at støtte Byrådet i dets tilsyn med den kommunale forvaltning og skal give et indblik i og viden om borgernes oplevelser af mødet med Ringsted Kommune, og hvor der er forbedringspotentialer i sagsbehandlingen.

Jeg har på baggrund af mine erfaringer og fokuspunkter fra halvårsstatus 2021 valgt kun at fremsætte én overordnet og generel anbefaling. Det skyldes, at der dels pågår en del opfølgning på de forrige års anbefalinger, og dels at dette års anbefaling er meget omfattende.

På baggrund af henvendelserne til borgerrådgivningen i dette beretningsår fremsætter jeg følgende anbefaling for alle centre:

- At ledelsen sikrer, at alle relevante medarbejdere får styrket deres generelle forvaltningsretlige kompetencer.

I de forrige årsberetninger er der også fremsat anbefalinger, der grundlæggende handler om at styrke konkrete forvaltningsretlige kompetencer, og der pågår tiltag, som understøtter anbefalingerne. Så hvorfor præciseres og skærpes anbefalingen nu?

Mine observationer i sagerne viser, at der fortsat er behov for at fastholde fokus på de grundlæggende forvaltningsretlige kompetencer. I min sparring og dialog om sagerne kan jeg høre, at medarbejdere og ledere savner viden om, hvordan de forvaltningsretlige regler spiller ind på sagen, og det vækker dermed en tanke om, at det også har store afledte effekter for alle sager i kommunen.

Formålet med anbefalingen er således også, at den kan medvirke til at styrke effekten af de tiltag, som i forvejen er etableret på baggrund af mine tidligere anbefalinger og understrege vigtigheden af, at der fortsat er fokus på at styrke medarbejdernes grundlæggende forvaltningsretlige kompetencer.

Som understreget ovenfor oplever jeg i Ringsted Kommune kun medarbejdere, der ønsker at gøre deres bedste, og det er min forhåbning, at medarbejderne også kan opnå endnu større tilfredshed i deres arbejde ved at få rustet deres kompetencer – til glæde for både medarbejdere men ikke mindst borgerne.

Alle centre er altid velkomne til at rette henvendelse til borgerrådsgiveren for konkret eller generel sparring om, hvilken tendenser borgerrådsgiveren kan se eller konstatere hos centeret på baggrund af de konkrete henvendelser til borgerrådgivningen.

# HENVENDELSER

---

Dette beretningsår vedrører perioden fra den 1. august 2020 – 31. juli 2021.

Der er sket en væsentlig stigning i antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til sidste beretningsår. Borgerrådgivningen har i dette beretningsår modtaget henvendelser fra 159 borgere mod 114 borgere i sidste beretningsår. Stigningen er mere end 39% og understøtter oplevelsen af øget travlhed i funktionen.

Ved sidste beretningsperiode var der et markant fald i antallet af henvendelser under første hjemsendelse, men der er ikke umiddelbart en tilsvarende konkret påvirkning af antallet af henvendelser efter den seneste hjemsendelsesperiode.

Stigningen i antallet af henvendelser kunne konstateres fra sensommeren 2020 og har været stabil og let øget frem i beretningsåret. Andre borgerrådgiverfunktioner på Sjælland genkender tendensen, og det er derfor svært at drage konklusioner om lokale årsager til stigningen.

Samtidig med stigningen i antal henvendelser kan jeg også konstatere en væsentlig stigning i antallet af klager – altså det som borgerne er utilfredse med. I dette beretningsår er modtaget klager over 329 forhold mod 245 forhold i sidste beretningsår, hvilket er en stigning på ca. 34%. Det svarer til, at hver borger i gennemsnit klager over to forhold, når de henvender sig til borgerrådgiveren.

De fem emner som borgerne mest klager over er:

Afgørelser, hovedindhold:	55
Lang sagsbehandlingstid og manglende svar:	43
Vejledning	28
Sagsoplysning og oplysningsskridt	21
Betjeningen af borgere	18

Borgerne klager mest om forhold vedrørende kommunens afgørelser. Sidste beretningsår modtog funktionen 39 klager vedrørende afgørelser, så der er sket en stigning på 29% i denne beretningsperiode. Selv om funktionen ikke kan behandle klager over afgørelser, får borgere hjælp til at forstå kommunens afgørelser, hjælp til at klage over dem samt vejledning om øvrige klagemuligheder.

Borgerne klager fortsat mest over lang sagsbehandlingstid og manglende svar, og selv om der er modtaget ca. 10% færre klager over forholdet end sidste år, hvor der var 48 klager herom, er der fortsat mange henvendelser til funktionen om netop dette emne.

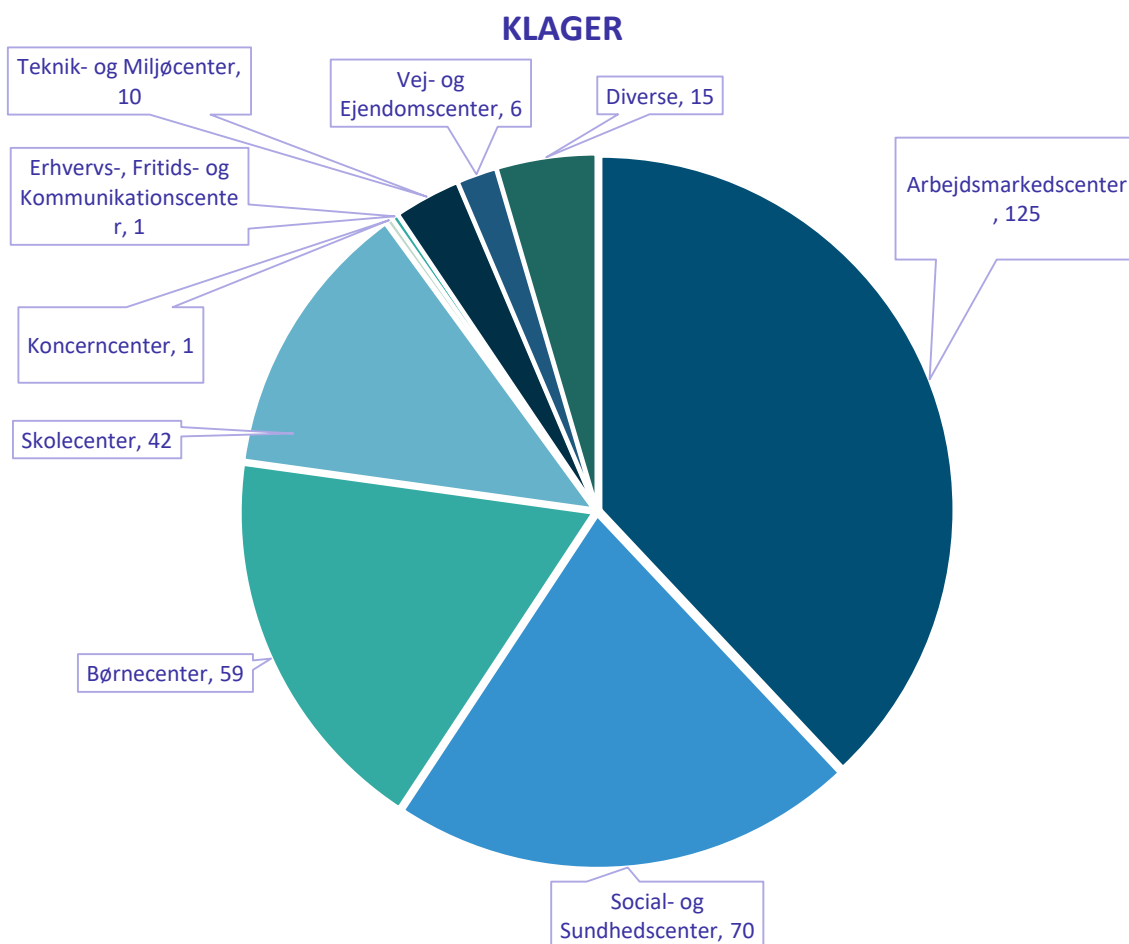
Borgerne klager i stigende grad over manglende eller mangelfuld vejledning, og der er sket en stigning på 32% i forhold til sidste beretningsperiode. Borgerne klager mest over, at de ikke vejledes tilstrækkeligt, eller at de ikke forstå den vejledning, som de modtager. Nogle borgere beder også borgerrådgiveren bekræfte, om vejledningen er korrekt, hvilket ofte sker i sager med højt mistillidsniveau.

Herudover er der sket en væsentlig stigning på 42% i klager over sagsoplysningen i forhold til sidste beretningsperiode. Borgerne giver særligt udtryk for, at der ikke indhentes tilstrækkeligt med relevante oplysninger til sagen, eller at forvaltningen ikke lægger vægt på oplysninger i sagen, som borgeren mener, er relevante.

Som det også ses af de forrige årsberetninger, er der ikke de store ændringer i tendenserne over de forhold, som borgerne primært henvender sig til borgerrådgiveren om. Fordelingen af klager er formentlig mest et udtryk for, hvad der fylder hos borgerne, mere end det kan tages som udtryk for, at kommunen ikke lykkedes med dette.



Klagerne fordeler sig som følger på centrene:



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

Det ses af fordelingen på de forskellige centre i kommunen, at klagerne på Arbejdsmarkedscenteret og Social- og Sundhedscenterets områder udgør ca. 60% af det samlede antal klager til borgerrådgivningen. Denne tendens er forventelig, fordi centrene har mange borgere og flere afgørelser, og dette afspejler sig også i de tidligere afrapporteringer til Byrådet bortset fra sidste årsberetning.

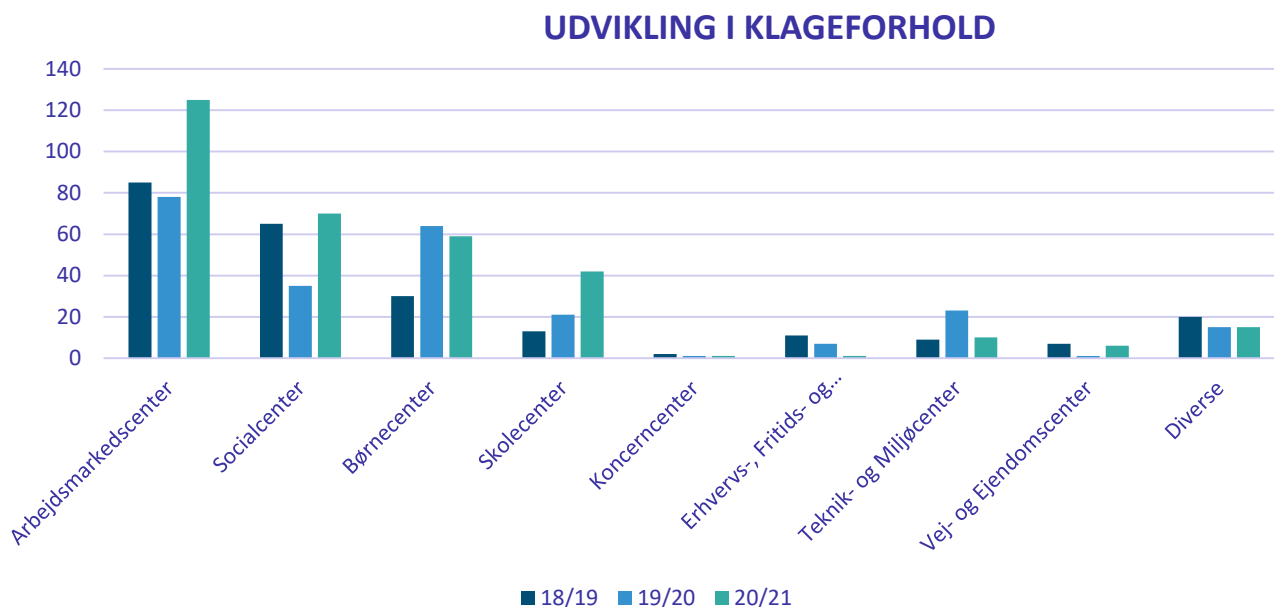
På Arbejdsmarkedscenterets område er der sket en stor stigning i antallet af klager med 60% i forhold til sidste beretningsperiode, hvor der blev registreret 78 klager. En del af stigningen kan forklares ved, at borgere på dette område igen skal i aktivering og møde op på jobcenteret, og dermed oplever det pres, som kontakten med systemet kan give dem.

På Social- og Sundhedscenterets område ses også en markant stigning med 100% i forhold til sidste beretningsperiode, hvor der blev registreret 35 klager. Stigningen kan skyldes, at flere borgere på dette område har været påvirket af, at de ikke kunne modtage centerets ydelser under hjemsendelserne, hvilket særligt har gjort sig gældende for henvendelser om socialpædagogisk bistand og besøgsrestriktioner på plejecentrene.

På Skolecenterets område ses tillige en markant stigning med 100% i forhold til sidste beretningsperiode, hvor der blev registreret 21 klager. Stigningen kan skyldes, at flere elever har været påvirket af hjemsendelserne og

rammerne for deres tilbagevenden til skolerne. Der har også været flere henvendelser til borgerrådgivningen om koordineringen og helhedsorienteret sagsbehandling mellem Skolecenteret og Børnecenteret i de sager, hvor eleverne har afventet indstilling til specialiserede skoletilbud.

Udviklingen i klageforholdene fordelt på centrene i forhold til sidste årsberetning:



Vægtningen af sagerne mellem centrene kan ikke tages til udtryk for, at der er flere udfordringer på de områder, der har mange sager. Det er formentlig mere et udtryk for, at disse områder får flere henvendelser fra borgere, at der træffes flere afgørelser på områderne, og at kendskabsgraden til borgerrådgiverfunktionen er højere på disse områder.