



# Indhold

<b>1</b>	<b>BORGERRÅDGIVERENS INDLEDENDE BEMÆRKNINGER</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>BERETNING SKANDERBORG 2020 – SAMMENFATNING</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>BERETNINGEN FOR 2020</b> .....	<b>6</b>
3.1	HENVENDELSER FORDELT PÅ FORVALTNINGSOMRÅDER.....	6
3.2	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF BORGERNES HENVENDELSER .....	8
3.3	ÅRSAGER TIL BORGERNES HENVENDELSER.....	10
3.3.1	<i>Dialog- og oversendelsessager</i> .....	11
3.3.2	<i>Uddybende spørgsmål</i> .....	13
3.3.3	<i>Råd- og vejledningssager – henvendelser besvaret af Borgerrådgiveren</i> .....	15
3.4	DIALOG OG VIDENSDELING MED FORVALTNINGEN .....	17
<b>4</b>	<b>HENVENDELSERNE TIL DE ENKELTE FAGFORVALTNINGER</b> .....	<b>19</b>
4.1	ARBEJDSMARKED OG SOCIAL .....	19
4.2	BØRN OG UNGE .....	19
4.3	ÆLDRE OG HANDICAP .....	20
4.4	KULTUR, BORGER OG PLAN.....	20
4.5	TEKNIK & MILJØ .....	21
	<b>BILAG 1 – BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED OG METODISKE BEMÆRKNINGER</b> .....	<b>22</b>
	<b>BILAG 2 - BORGERRÅDGIVERENS VEDTÆGTER</b> .....	<b>24</b>

# 1 Borgerrådgiverens indledende bemærkninger

Formålet med Borgerrådgiverens beretning er at give en status på de henvendelser, vi har modtaget i løbet af året og at give et indblik i, hvorfor nogle borgere har fundet det nødvendigt at kontakte borgerrådgiverfunktionen.

Hvis vi kort skal beskrive fokus i Borgerrådgiverens arbejde, så handler det, ud over at gøre sagsbehandlingen så god som muligt, om sikring af borgeres retssikkerhed og hjælp til kommunikation mellem borger og forvaltning. I mange af de henvendelser vi får, kan vi konstatere, at det er to sider af samme sag.

Mange henvendelser til Borgerrådgiveren har deres udspring i, at borgeren ikke har forstået eller er utilfreds med sagsbehandlingsprocessen, fordi de ikke har oplevet sig hørt og inddraget i deres egen sag. For nogle borgere betyder det et knæk i deres tillid til, at de bliver fair behandlet, og dermed kan der også opstå mistillid til, at de får en korrekt afgørelse. For andre kan det betyde, at de oplever sig utrygge i dialogen med forvaltningen, hvilket kan gøre samarbejdet mellem borger og afdeling meget vanskeligt. Såvel en oplevelse af uretfærdig behandling, mistillid og dårlig kommunikation eller samarbejde kan i sidste ende føre til tab af borgeres retssikkerhed, fordi der er risiko for, at borgerens sag ikke bliver tilstrækkeligt oplyst, hvilket kan føre til, at grundlaget for afgørelsen kan blive ufuldstændig eller endda ukorrekt.

Det kan være lærerigt for en kommune at få feedback fra borgere på, hvordan de har oplevet mødet med forvaltningen. Og det er også et sigte, vi har med vores årlige beretninger – derfor beskriver vi med nogle case-eksempler, hvordan det konkret har været at være i nogle borgeres sko i deres kontakt med Skanderborg Kommune.

Vi håber derfor også på, at forvaltningen vil være nysgerrig overfor de erfaringer, vi her bringer videre i forhold til hvilke dele af sagsbehandlingen, der har givet anledning til frustrationer hos nogle af de borgere, vi har talt med. I forhold til at bruge denne viden til at forbedre sagsbehandlingen, så tilbyder vi de forskellige afdelinger i Skanderborg Kommune, at indgå i en dialog om læring i relation til at forbedre sagsbehandlingen - set fra et borgerperspektiv.

2020 har været et specielt år, hvor Corona-restriktionerne også har påvirket Borgerrådgiverens arbejde. Det har således i store dele af året kun været muligt for borgere at drøfte deres sager med os i telefonen, på onlinemøder eller per mail. Det er ikke en optimal ramme for det arbejde, vi udfører, fordi vi ofte er i dialog med borgere, der er vrede, kede af det eller er utrygge ved kommunikationen med kommunen. Det er dog vores vurdering, at vi i vidt omfang har formået at varetage funktionens opgaver i relation til de borgere, der har takket ja til at mødes indenfor disse rammer. Det er Borgerrådgiverens oplevelse, at der generelt har været meget stor forståelse for, at møder ofte kun kunne holdes digitalt. Der er dog ingen tvivl om, at når der er tale om komplekse problemer og sagsforløb, så er det bedst at mødes for en samtale ansigt til ansigt.

Borgerrådgiverfunktionen følger fortsat Regeringens tiltag for at begrænse udbredelsen af Corona-virus i vores samfund samt kommunens retningslinjer for afholdelse af fysiske møder. Derfor bliver det først muligt at afholde fysiske møder med borgerne, når restriktionerne igen giver muligheder for det.

Med disse indledende betragtninger håber vi på, at både Byrådet, og de som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Skanderborg Kommune, vil finde nyttig viden og inspiration i vores beretning – og vi ser frem til at fortsætte det gode samarbejde i 2021.

God læselyst!

## 2 Beretning Skanderborg 2020 – Sammenfatning

Borgerrådgiveren har i 2020 registreret i alt 379 henvendelser i Skanderborg Kommune mod 432 registrerede henvendelser i 2019. Langt de fleste henvendelser til Borgerrådgiveren i 2020 har - som også i 2019 – været i relation til Arbejdsmarked og Social samt Ældre og Handicap.

72% af henvendelserne er afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren, uden at vi har anmodet forvaltningen om at forholde sig til borgernes henvendelser. Borgerne har her fået en mulighed for at fremføre deres synspunkter, bekymringer eller spørgsmål, og Borgerrådgiveren har herefter givet dem en uddybende forklaring på sagsforløbet, informeret dem om lovgivningen eller drøftet det forventede videre forløb i deres sag.

I 20 % af henvendelserne har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens klage eller spørgsmål. I de resterende 8 % af henvendelserne har Borgerrådgiveren deltaget i et møde som borgerens bisidder, været borgeren behjælpelig med at udforme en klage over en afgørelse eller holdt oplæg om funktionen og indholdet i de henvendelser, vi har modtaget.

Henvendelserne i 2020 har især handlet om:

- Spørgsmål til sagsbehandlingen
- Hjælp til at forstå afgørelser
- Hjælp til at klage over en afgørelse
- Hjælp til at udforme og indsende en ansøgning
- Utilfredshed med personalets optræden
- Manglende svar på henvendelser til forvaltningen
- Manglende afgørelse
- Oplevelse af lang sagsbehandlingstid

Vi finder det særdeles positivt, at forvaltningen også i 2020 i flere tilfælde har kontaktet os for sparring om sagsbehandlingen, henvist borgere til at kontakte Borgerrådgiveren eller foreslået møder med borger og Borgerrådgiveren.

Vi har også i 2020 haft gode erfaringer med at have en uformel mundtlig dialog med forvaltningen for at få belyst og løst en borgers problem. Det er vores indtryk, at det også er en samarbejdsform, forvaltningen finder både konstruktiv og hjælpsom.

I 2020 har vi som noget nyt afholdt et dialogmøde mellem forvaltning og borger med Borgerrådgiveren som en neutral mægler i en sag, hvor borgerne havde oplevet en dårlig dialog og et konfliktfyldt samarbejde med forvaltningen. Formålet med en sådan direkte dialog mellem borgere og forvaltning er, at parterne med hjælp fra Borgerrådgiveren sammen finder en løsning på de problematikker, de har oplevet i dialogen, for et mere konstruktivt og tilfredsstillende samarbejde fremadrettet.

På baggrund af de henvendelser, Borgerrådgiveren har modtaget i 2020 og den dialog vi har haft med forvaltningen, har vi i opsummeret form følgende opfordringer:

- At forvaltningen i videst muligt omfang inddrager borgerne undervejs i sagsbehandlingen, herunder løbende orienterer borgeren om, hvordan sagen forløber, hvilket tidsperspektiv borgeren kan forvente og løbende besvarer borgerens henvendelser
- At forvaltningen fortsat har opmærksomhed på at træffe en afgørelse indenfor de politisk fastsatte tidsfrister eller den tidshorizont, borger er stillet i udsigt undervejs i sagsbehandlingen
- At forvaltningen fortsat har opmærksomhed på kommunens forpligtigelse til at sikre sig, at fastsatte sagsbehandlingstider anført på hjemmesiden er retvisende
- At forvaltningen fortsat har opmærksomhed på at formulere afgørelser i et så borgervenligt sprog og format som muligt.

Borgerrådgiveren har i 2020 i to tilfælde sat et særligt fokus problematikker om sagsbehandlingstid. I Teknik og Miljø handlede det om en konkret sag, mens vi mere generelt satte fokus på sagsbehandlingstiderne i Ældre og Handicap ift. borgers ansøgninger om støtte til handicapbil.

I tilfældet Teknik og Miljø fandt Borgerrådgiveren anledning til at udtale kritik af sagsbehandlingstiden. Her anbefalede vi blandt andet, at forvaltningen i sager med en længere sagsbehandlingstid inddrager borger direkte i form af en relativ eksplicit italesættelse af sagsbehandlingstiden samt, at sagsbehandlingstid vægtes således, at meget gamle sager prioriteres.

På baggrund af de konkrete henvendelser om lang sagsbehandlingstid havde Borgerrådgiveren efterfølgende en dialog med Ældre og Handicap. Afdelingen tilkendegav her, at de ville igangsætte en proces med fokus på retssikkerhedslovens princip om hurtig sagsbehandling for at sikre sig, at de fastsatte sagsbehandlingstider var retvisende.

Det skal her nævnes, at begge afdelinger indgik i en konstruktiv dialog med Borgerrådgiveren og også selv tog initiativer på baggrund af de konkrete henvendelser.

Vi oplever i det hele taget et fint samarbejde og en konstruktiv dialog med forvaltningen i Skanderborg Kommune, og Borgerrådgiveren har fortsat et overordnet positivt indtryk af sagsbehandlingen i kommunen. Borgerrådgiveren har således heller ikke i 2020 fundet problematikker, der gav anledning til at kontakte byrådet direkte herom.

### 3 Beretningen for 2020

Når vi som borgerrådgivere er så optaget af sagsbehandlingsreglernes vigtighed - ja så hænger det for det første sammen med, at sagsbehandlingsregler er med til at sikre overholdelse af borgeres retssikkerhed. For det andet er borgeres oplevelse af sagsbehandlingsprocessen som rimelig og inddragende en vigtig forudsætning i forhold til, at de har tillid til såvel myndigheden, som de afgørelser, den træffer.

Beretningen indeholder en beskrivelse af antallet af henvendelser, hvilke fagområder henvendelserne vedrører, hvordan henvendelserne er blevet behandlet af Borgerrådgiveren og en beskrivelse af de generelle problemstillinger i borgernes henvendelser. Herefter kommer der en kort beskrivelse af henvendelserne inden for hver fagforvaltning.

Vi skal gøre opmærksom på, at beretningen *ikke* udgør en repræsentativ stikprøve, hvor man kan tillade sig at generalisere til hele forvaltningen. Beretningen giver med andre ord *ikke* et billede af, hvordan sagsbehandlingen generelt ser i ud Skanderborg Kommune.

Antallet af registrerede henvendelser er *ikke* lig med samtlige henvendelser til Borgerrådgiveren. Hvis samme borger henvender sig til Borgerrådgiveren flere gange inden for relativt kort tid, og disse henvendelser handler om den samme problemstilling, så registreres kun en henvendelse.

Omvendt kan én henvendelse i nogle tilfælde vedrøre flere forskellige forhold og eventuelt også vedrøre forskellige afdelinger i Skanderborg Kommune. I nogle tilfælde kan én henvendelse fra en borger således føre til flere registrerede henvendelser. Vi har med andre ord modtaget flere henvendelser end de 379 registrerede henvendelser, der er beskrevet i denne beretning.

For yderligere metodiske betragtninger henvises til bilag 1. For en nærmere beskrivelse af Borgerrådgiverens virksomhed henvises til Borgerrådgiverens vedtægter i bilag 2.

I beretningen præsenteres en række anonymiserede cases for at illustrere nogle af de problemstillinger, borgerne har oplevet i forbindelse med sagsbehandlingen i kommunen. Eksemplerne er *ikke* et udtryk for, at netop den afdeling, hvorfra der er præsenteret en case, har særligt store udfordringer i forhold til sagsbehandlingen.

#### 3.1 Henvendelser fordelt på forvaltningsområder

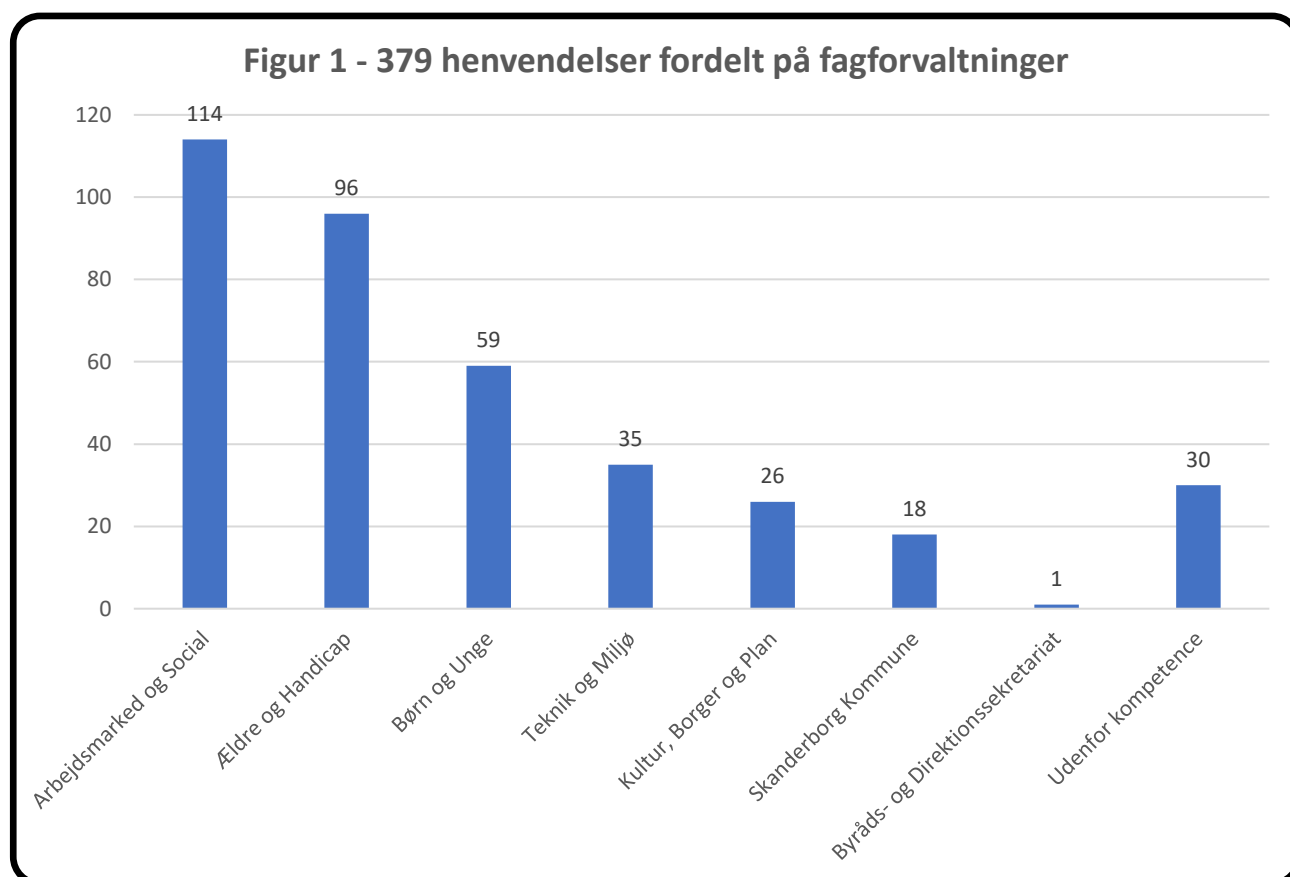
Borgerrådgiveren har i 2020 registreret i alt 379 henvendelser i Skanderborg Kommune. Det samlede antal henvendelser er dermed faldet i forhold til året før, hvor Borgerrådgiveren havde registreret 432 henvendelser. Det lavere antal henvendelser er primært i relation til Beskæftigelse og Social, mens antallet af henvendelser vedrørende de resterende fagområde er mere lig 2019.

Året 2020 stod som bekendt i skyggen af Covid-19. Det har muligvis haft betydning for antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren kan dog ikke sige noget med sikkerhed herom. Det samlede antal henvendelser er ikke faldet markant, men Borgerrådgiveren konstaterede et mindre fald i antal henvendelser i tiden efter den første nedlukning i marts måned. Antallet af henvendelser i marts og april, lå således under gennemsnittet i forhold til de fleste andre måneder i 2020. Afgivelsen er relativ lille, men det kan ikke udelukkes, at Corona-situationen har spillet ind.

I alt 6 henvendelser har relateret sig til Corona-situationen. Forvaltningen i Skanderborg Kommune synes – alene målt på henvendelserne til Borgerrådgiveren – at have håndteret diverse Corona-relaterede tiltag, bekendtgørelser og ændrede procedurer i sagsbehandlingen uden at dette har medført klager fra borgerne til Borgerrådgiveren.

Samtidig er det også Borgerrådgiverens vurdering, at borgerne i kommunen har udtrykt forståelse for situationen. Det er ikke noget, vi systematisk har registreret, men borgerne, der henvendte sig vedrørende deres sag i kommunen, accepterede – efter Borgerrådgiverens opfattelse - i højere grad, at en sag kunne tage længere tid end normalt.

Figur 1 illustrerer fordelingen af henvendelser til Borgerrådgiveren fordelt på fagforvaltninger.



Som det fremgår, har langt de fleste henvendelser til Borgerrådgiveren i 2020 – som også i 2019 – været i relation til Arbejdsmarked og Social samt Ældre og Handicap. Der er tale om samme overordnede fordeling mellem fagforvaltningerne som i de foregåede år.

En sådan fordeling er forventelig, da disse afdelinger er kendetegnet ved at have en høj grad af borgerkontakt, samtidig med at der varetages opgaver med et stærkt myndighedspræg.

I afsnit 4.1 - 4.5 er der en kort beskrivelse af antal henvendelser i fagforvaltningerne, hvordan Borgerrådgiveren har behandlet henvendelserne, og hvad de har handlet om.

De enkelte afdelinger i forvaltningen er altid meget velkomne til at henvende sig til os for en dialog om henvendelsernes nærmere indhold, ligesom vi også meget gerne deltager i for eksempel et personalemøde for en præsentation af beretningen med fokus på de henvendelser, vi har haft vedrørende det enkelte område.

De 30 henvendelser i 2020 vedrørende forhold, der ligger uden for Borgerrådgiverens kompetence, har for eksempel omhandlet utilfredshed med Politi eller egen læge, Midttrafik og manglende internetdækning. Mens andre henvendelser har vedrørt ønske om råd og vejledning i forhold til sager i Familieretshuset, Udbetaling Danmark eller Ankestyrelsen, eller rådgivning i relation til Huslejenævnet, netbank, SU, coronatest og vaccine. I disse tilfælde har Borgerrådgiveren ikke kompetence til at hjælpe borgerne, men råd og vejledning om, hvor borgerne i stedet kan henvende sig for at få hjælp.

De 18 henvendelser registreret som en generel henvendelse til Skanderborg Kommune, dækker eksempelvis over præsentation af Borgerrådgiverfunktionen eller Borgerrådgiverens beretning i kommunens afdelinger og Byråd, borgere og medarbejders spørgsmål til funktionens kompetencer, forslag fra borger til politisk behandling i Byrådet eller generelle spørgsmål til kommunal forvaltning eller sagsbehandling såsom for eksempel håndtering af datasikkerhedsbrud og en afdelings beslutning om adgangs begrænsning af borgere.

## 3.2 Borgerrådgiverens behandling af borgernes henvendelser

Borgerrådgiveren har forskellige reaktionsmuligheder, når en borger henvender sig. En af funktionens vigtigste opgaver er – som navnet også antyder - at yde råd og vejledning til borgere. Borgerrådgiveren kan desuden på forskellig vis tage kontakt til forvaltningen, såfremt borgerens henvendelse giver anledning til det.

Borgerrådgiveren behandler borgernes henvendelser på følgende måder:

- **Råd- og vejledning**

Borgerrådgiveren yder *råd og vejledning*, og henvendelsen kan afsluttes med en samtale med Borgerrådgiveren.

Borgerne får her en mulighed for at fremføre deres synspunkter og bekymringer, eller det de undrer sig over. I vores dialog med borgeren giver vi dem en uddybende mulig forklaring på sagsforløbet, informerer dem om lovgivningen eller orienterer om det forventede videre sagsforløb. Det er vores vurdering, at disse samtaler fører til, at borgeren herefter får en større forståelse for forløbet og dermed i højere grad formentlig vil kunne acceptere en eventuel senere afgørelse.

I 2020 er 274 henvendelser – svarende til 72% - afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren.

- **Dialogsager**

Benyttes i de tilfælde, hvor en borger henvender sig med et akut og/eller afgrænset problem, der kan løses ved, at Borgerrådgiveren tager kontakt til den pågældende afdeling for hjælp til at finde en løsning for borgeren.

I 2020 anvendte vi denne metode til at behandle borgeres henvendelser på i 49 tilfælde.

- **Oversendelsessager**

Borgerrådgiveren oversender borgers klage eller spørgsmål til besvarelse i forvaltningen. Afdelingen anmodes om at forholde sig skriftligt til borgerens henvendelse og sende svaret til borger med kopi til Borgerrådgiveren.

Vi har i 2020 fundet anledning til at anmode forvaltningen om at udarbejde et skriftligt svar på borgeres klager eller spørgsmål i 27 tilfælde. I 3 af de 27 tilfælde har vi fundet anledning til at stille uddybende spørgsmål til de svar borgeren har modtaget på sin henvendelse fra forvaltningen.

- **Bisidder**

Borgerrådgiveren kan agere bisidder for borgerne, hvis de skal til møde med kommunen. Bisidderopgaven er *ikke* en kerneopgave, men Borgerrådgiveren prioriterer at støtte borgere, som oplever det særligt svært at både lytte og få fremført egne spørgsmål/synspunkter i mødet med kommunen.

Borgerrådgiveren prioriterer også bisidder-opgaven i sager, hvor borgere oplever et højt konfliktniveau eller giver udtryk for en høj grad af mistillid til den afdeling, der behandler vedkommendes sag.

Borgerrådgiveren har ageret bisidder 10 gange i 2020.

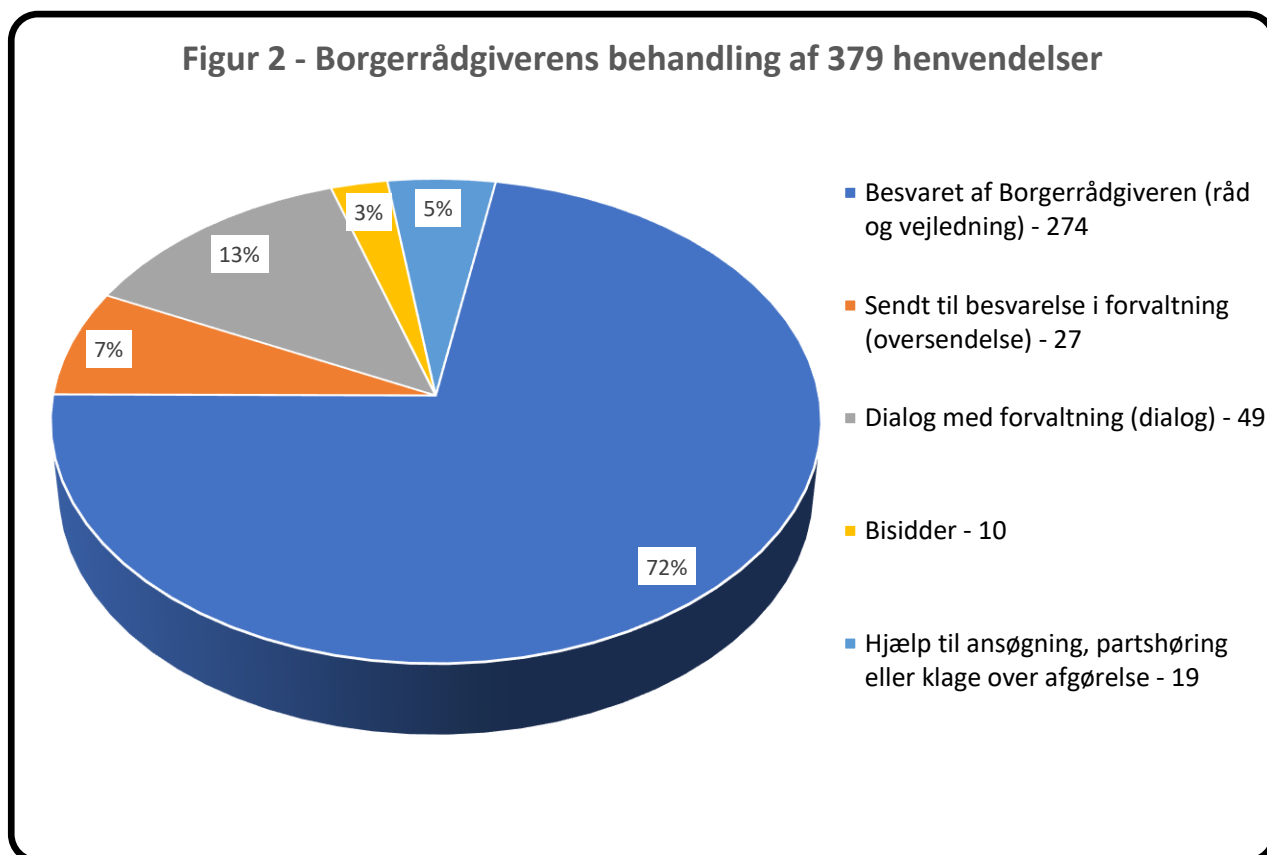
- **Klage over en afgørelse – i særlige tilfælde**

Borgerrådgiveren skriver som udgangspunkt *ikke* klager over afgørelser, men i særlige tilfælde kan Borgerrådgiveren dog – i tæt dialog med borgeren – agere *pennefører*, hvis borgeren ikke selv er i stand til at skrive klagen. Det samme gør sig gældende i forhold til en ansøgning eller et partshøringssvar.

Vi har i 2020 i 11 tilfælde været borgere behjælpelig med at formulere og indsende deres klager over en afgørelse, i 2 tilfælde hjulpet borger med en partshøring og i 6 været borgere behjælpelig med at indgive en ansøgning.



Figur 2 nedenfor illustrerer Borgerrådgiverens behandling af de 379 henvendelser i 2020. Fordelingen i figur 2 svarer i vidt omfang til fordelingen i 2019, hvor 71 % af henvendelserne blev besvaret af Borgerrådgiveren, uden at forvaltningen blev involveret.



I de tilfælde, hvor Borgerrådgiveren ikke kan besvare borgerens henvendelse, formidler vi borgeres utilfredshed eller spørgsmål videre til skriftlig besvarelse i de relevante afdelinger.

I nogle tilfælde kan det dog være mere hensigtsmæssigt, at vi har en uformel mundtlig dialog med forvaltningen for at få belyst og løst borgerens problem. Den praksis har vi haft god erfaring med hen over årene, og det er vores indtryk, at det også er en samarbejdsform, forvaltningen finder både konstruktiv og hjælpsom.

I 2020 har vi endvidere afholdt et dialogmøde mellem forvaltning og borger, hvor borger havde oplevet et konfliktfyldt samarbejde med forvaltningen. Borgerrådgiveren var her neutral mægler for at facilitere en direkte dialog mellem de to parter. Borgerrådgiveren indtog her en aktiv rolle i forhold til at rammesætte og indkalde til mødet og forberede deltagerne på samtalen, at understøtte en konstruktiv samtale på selve mødet og at samle op på eventuelle aftaler mellem parterne ved mødets afslutning. Dialogmødet er beskrevet i nedenstående case 1.

Denne form for dialogmøde eller mægling mellem borgere og kommunens ledelse og ansatte, med en borgerrådgiver som mødeleder, er et nyt tiltag, vi har taget i anvendelse i 2020. På grund af corona-restriktionerne var det ikke muligt at afholde mere end et dialogmøde mellem borger og forvaltning, selvom der var efterspørgsel på flere.

Vi vil også fremadrettet tilbyde denne type dialogmøder, når vi vurderer, at uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning mere hensigtsmæssigt kan søges løst ved et møde med en direkte dialog. Et møde der har til formål, at parterne får mulighed for at lytte til hinanden og på den baggrund sammen finde en løsning på de problematikker, borgeren - og måske også forvaltningen - oplever, så parterne sammen finde ud af, hvordan samarbejdet mellem dem kan foregå mere hensigtsmæssigt og tilfredsstillende fremadrettet.

## CASE 1: Dialogmøde med borgere og forvaltning

Et forældrepar henvendte sig til Borgerrådgiveren for at indgive en omfattende klage over deres oplevelse af kommunikationen og samarbejdet med deres søns skole i forbindelse med generelle trivselsproblemer i klassen, og at skolen havde indgivet en underretning om deres søn.

Forældrene havde inden deres henvendelse til Borgerrådgiveren selv indsendt en klage over skolen og modtaget et svar på den. Her havde koncernchefen i Børn og Unge foreslået forældrene et møde med skolechefen, hvor også koncernchefen ville deltage.

Det var Borgerrådgiverens vurdering, at det ikke var frugtbart at vedblive med den omfattende skriftlighed mellem skole og forvaltning og forældre, hvorfor det ikke gav mening med endnu en skriftlig henvendelse fra Borgerrådgiveren. Da forældrene henvendte sig til Borgerrådgiveren, var de dog ikke entydigt indstillet på en mundtlig dialog med skolechefen og koncernchefen, da de ønskede skriftlige svar på en række konkrete klagepunkter.

Borgerrådgiveren var derefter hen over en periode i dialog med både forældre og ledelsen i Børn og Unge om muligheden for et dialogmøde mellem forældre og skole, hvor borgerrådgiveren skulle deltage i mødet som en neutral mægler, der kunne facilitere samtalen mellem de to parter.

I det konkrete møde gav både borgere og forvaltning efter mødet udtryk for, at de havde fundet mødet frugtbart. Borgerne tilkendegav, at de havde oplevet sig lyttet til, anerkendt og forstået, og forvaltningen gav udtryk for, at de havde oplevet det positivt med en direkte dialog med mulighed for både at lytte og give en uddybende forklaring på deres handlinger eller beslutninger.

Parterne udtrykte også, at de havde oplevet en større forståelse for hinandens oplevelser og hensigter og fået klarhed over de punkter, de var enige om – ligesom begge parter også kunne respektere at være enige om, at de på nogle punkter var uenige. Begge dele er et godt udgangspunkt for at komme videre i det fremadrettede samarbejde. Og Borgerrådgiveren har ikke modtaget henvendelser i sagen efterfølgende.

### 3.3 Årsager til borgernes henvendelser

Borgere henvender sig til Borgerrådgiveren af mange forskellige årsager. I nogle tilfælde handler det om nogle enkle konkret afgrænsede spørgsmål – i andre tilfælde fordi deres sag i kommunen fremstår særdeles kompleks og måske også langvarig. Nogle har helt mistet overblikket og er usikre på, hvad der skal ske i forløbet med kommunen. Nogle borgere har samtidig en oplevelse af, at deres frustration, vrede eller usikkerhed ikke bliver afhjulpnet i deres løbende kontakt med kommunen.

Fælles for de borgere, der henvender sig til Borgerrådgiveren, er, at de – uanset kompleksiteten af deres sag - ønsker en samtale om deres sagsforløb med en uvildig instans med kendskab til lovgivning og kommunal virksomhed for en drøftelse eller vurdering af, om de og deres sag er blevet behandlet ordentligt efter lovgivningens forskrifter - og efter god forvaltningsskik.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at borgere, som føler sig hørt og inddraget og godt informeret og vejledt i en venlig og imødekommende dialog i højere grad kan acceptere en afgørelse, om end de er uenige i resultatet. Og omvendt – kan en problematisk kommunikation mellem borger og sagsbehandler føre til, at der ikke sker fremdrift i sagen, eller at sagens oplysninger bliver mangelfulde med risiko for, at sagen ikke bliver oplyst tilstrækkeligt.

Det er vores indtryk, at de borgere, som ender med at klage over en afgørelse, som oftest også klager over den sagsbehandling, de har oplevet eller den information, kommunikation, inddragelse eller vejledning, der er foregået i forbindelse med sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren prioriterer derfor at bruge en del tid på at drøfte borgernes oplevelse af sagsbehandlingen med dem af flere årsager. For det første fordi det, der virker selvfølgeligt for os, der arbejder i relation til kommunal forvaltningsvirksomhed, kan virke både meget fremmed og uoverskueligt for borgerne. F.eks. kan en besked om, at sagen nu forberedes til forelæggelse for rehabiliteringsteamet være vanskelig at forholde sig til. Både i forhold til, hvad skal der ske i forbindelse med forberedelsen, hvad kan der ske på mødet i

rehabiliteringsteamet, og hvad sker der så bagefter. For det andet fordi selve processen hen til en afgørelse for mange borgere er af afgørende betydning i forhold til at have tillid til, at den senere afgørelse er korrekt.

Som nævnt i beretningens indledning, så er fokus i Borgerrådgiverens arbejde sikring af borgeres retssikkerhed og hjælp til kommunikation mellem borger og forvaltning, og i mange tilfælde kan det siges at være to sider af samme sag. Det er vores erfaring, at hvis borgerne har haft spørgsmål til sagsbehandlingen eller har en oplevelse af ikke at blive orienteret og inddraget i tilstrækkelig grad, er der i mange tilfælde tale om misforståelser og manglende forventningsafstemning i kommunikationen mellem afdelingen og borgeren. Det kan igen betyde, at ikke alle relevante oplysninger tilgår borgerens sag, og dermed kan grundlaget for at træffe en afgørelse blive mangelfuldt eller ligefrem forkert.

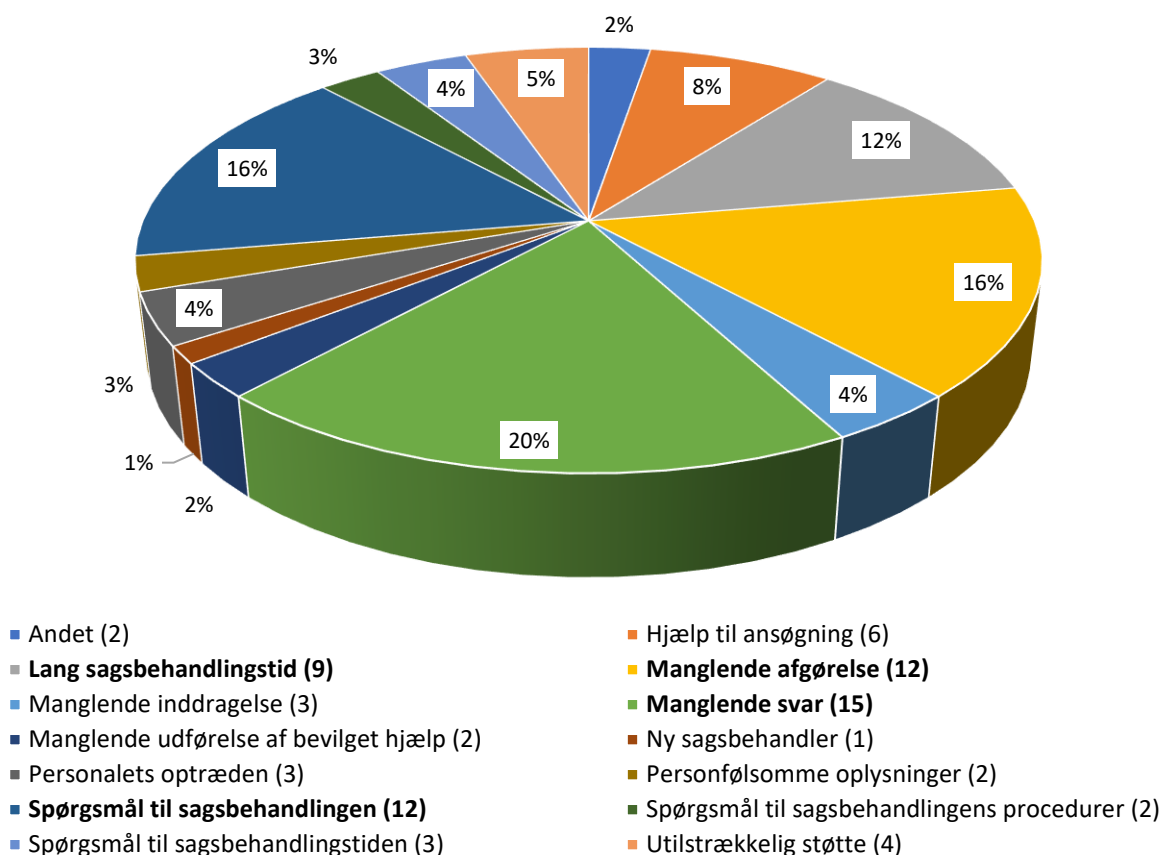
Det er ikke Borgerrådgiverens opfattelse, at sagsbehandlerne ikke på et tidspunkt allerede har oplyst borgerne om sagsbehandlingsskridt og det forventede sagsforløb. Dog ser Borgerrådgiveren ofte, at borgerne alligevel ikke helt har forstået sammenhængen, herunder hvad der undersøges, hvorfor det sker, og hvad skal der så efterfølgende komme til at ske i deres sag.

Vi skal i det følgende se nærmere på, hvilke mere konkrete årsager borgerne har haft til at kontakte Borgerrådgiveren i løbet af 2020. Gennemgangen er opdelt i tre afsnit. Henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har fundet anledning til at inddrage forvaltningen (dialog- og oversendelsessager, jf. afsnit 3.2), og henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har fundet anledning til at spørge nærmere ind til sagsbehandlingen på baggrund af det svar, vi har modtaget fra forvaltningen. Gennemgangen afsluttes med en redegørelse for henvendelser, hvor borgeren har modtaget råd og vejledning, og sagen er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren (råd- og vejledningssager, jf. afsnit 3.2).

### 3.3.1 Dialog- og oversendelsessager

Borgerrådgiveren har i 2020 registreret 76 dialog- og oversendelsessager, jf. figur 2. Årsagen til borgernes henvendelser i disse sager fremgår af figur 3.

Figur 3 - Årsager 76 dialog- og oversendelsessager



Bag kategorien "spørgsmål til sagsbehandlingen" viser der sig et broget billede. Kategorien dækker over eksempelvis spørgsmål om betydningen af inddragelse af Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO) i sagsbehandlingen, hjælp til at få oplyst status på borgers sag og tidsperspektivet for behandling i kommunens rehabiliteringsteam samt spørgsmål om eventuelle overtrædelser af lokalplaner.

Borgerrådgiveren har i tidligere årsberetninger konstateret, at henvendelser, hvor borgere på forskellig vis anfører, at sagsbehandlingen ikke foregår tilstrækkeligt hurtigt, udgør en stor andel de henvendelser, hvor vi inddrager forvaltningen i at svare borgerne. Dette er fortsat tilfældet. Henvendelser, hvor borgere anfører, at en afgørelse lader vente på sig, at de har svært ved at få svar på en konkret henvendelse, eller hvor de generelt klager over lang sagsbehandlingstid udgør også i 2020 hovedparten af henvendelserne i denne type sager.

Borgerrådgiveren skal på den baggrund opfordre til, at forvaltningen i videst muligt omfang inddrager borgerne undervejs i sagsbehandlingen, herunder løbende orienterer borgeren om, hvordan sagen forløber, hvilket tidsperspektiv borgeren kan forvente og selvfølgelig løbende besvarer borgerens henvendelser, så borgerens usikkerheder og undren besvares undervejs. Og ikke mindst i komplekse eller langstrakte sager, at forvaltningen med jævne mellemrum af egen drift opdaterer borgeren omkring sagsforløbet.

Borgerrådgiveren opfordrer også forvaltningen til fortsat at have opmærksomhed på at træffe en afgørelse indenfor de politisk fastsatte tidsfrister eller den tidshorizont, borger er stillet i udsigt undervejs i sagsbehandlingen. Når man så undtagelsesvist ikke kan det, bør man orientere borgerne samt oplyse dem om, hvornår de i stedet kan forvente at modtage en afgørelse, jf. retssikkerhedslovens bestemmelser herom.

Borgerrådgiveren satte i sidste års beretning fokus på retssikkerhedslovens princip om hurtig sagsbehandling samt fastsættelsen af vejledende sagsbehandlingstider i kommunen, herunder kommunens forpligtigelse til at sikre sig, at de fastsatte sagsbehandlingstider er retvisende for 80-90 procent af sagerne. Som det fremgår af nedenstående case 3 har Ældre og Handicap netop tilkendegivet at ville igangsætte en sådan proces. Borgerrådgiveren skal dog fortsat henlede opmærksomheden på kommunes generelle forpligtigelse på dette område.

Som eksempel på en sag om manglende afgørelse kan nævnes følgende case:

#### **CASE 2: Manglende afgørelse**

En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren i oktober 2020 for at klage over, at borgeren og dennes ægtefælle ikke havde modtaget en afgørelse på deres ansøgninger om kompenserende specialundervisning for voksne indgivet i begyndelsen af 2020. Borgeren oplyste, at de tidligere havde været bevilget kompenserende specialundervisning, og at de nu var blevet oplyst, at dette ikke længere var muligt på grund af en ændring i Skanderborg Kommunes serviceniveau.

Borgeren oplyste, at de havde været i dialog med afdelingen flere gange, og at det var deres indtryk, at det ikke var muligt at få en afgørelse, og at der blot blev henvist til det ændrede serviceniveau.

Borgerrådgiveren skrev på den baggrund en klage til afdelingen over manglende afgørelser på borgers og ægtefælles ansøgninger med anmodning fra dem om snarest at modtage en afgørelse samt en begrundelse for, at der ikke var truffet en afgørelse tidligere.

Afdelingen beklagede i deres svar forløbet og medgav, at sagsbehandlingstiden havde været meget lang med henvisning dels til nedlukning på grund af corona, og at det ikke havde været muligt at finde et mødetidspunkt med borgeren i sommerperioden. Det blev oplyst, at der derfor først blev holdt et møde med borgeren for opstart af en udredning af vedkommendes behov for kompenserende specialundervisning i september 2020.

Det fremgik også af svaret, at afdelingen efter mødet med borgeren havde modtaget en række nye ansøgninger fra andre borgere vedrørende kompenserende specialundervisning, og at afdelingen derfor havde besluttet, at alle ansøgningerne – også ægteparrets - skulle startes op ved at få afklaret, om funktionsnedsættelsen kunne kompenseres af et vedligeholdende træningstilbud.

Af forskellige årsager var der herefter sket yderligere forsinkelse i forhold til afklaring af behovet for kompenserende specialundervisning, der betød at udredningen af ægteparret først startede op i november 2020.

Endeligt fremgik det af afdelingens svar, at ægteparret ville modtage en skriftlig afgørelse med mulighed for at få deres sager behandlet ved anden klageinstans, såfremt ansøgningerne ikke blev imødekommet.

Da ægteparret stadig ikke havde modtaget en afgørelse midt i december 2020, henvendte Borgerrådgiveren sig igen til afdelingen med forespørgsel om, hvornår de kunne forvente at modtage en afgørelse. Afdelingen svarede, at ægteparret ville modtage en afgørelse i midten af januar 2021.

Ægteparret henvendte sig herefter igen i slutningen af januar 2021, fordi de fortsat ikke havde modtaget en afgørelse på deres ansøgninger, hvorfor Borgerrådgiveren igen indsendte en klage til afdelingen over manglende afgørelse.

Denne gang svarede afdelingen, at der havde været usikkerhed i afdelingen i forhold til, om der var blevet foretaget en partshøring. Afdelingen havde derfor kontaktet ægteparret, der tilkendegav, at de ønskede at indgive et partshøringssvar, hvilket afdelingen nu afventede, inden der kunne træffes afgørelse.

Ægteparret modtog efter partshøringen begge en afgørelse med afslag på deres ansøgninger i begyndelsen af februar 2021, hvilket var godt et år efter, at de havde indgivet deres ansøgninger.

Borgerrådgiveren anså herefter sagen for afsluttet og foretog sig ikke yderligere i sagen.

### **3.3.2 Uddybende spørgsmål**

Borgerrådgiveren har i sit arbejde mulighed for at stille uddybende spørgsmål til forvaltningen i relation til de svar, kommunen giver borgerne, når de klager til Borgerrådgiveren.

Det har Borgerrådgiveren gjort i tre tilfælde i 2020. To af disse vedrørte sagsbehandlingstid, som omtalt i afsnit 3.3.1. Når Borgerrådgiveren interesserede sig særligt for denne problematik skyldes det, at Borgerrådgiveren også i 2019 havde stillet uddybende spørgsmål til området. I den tredje sag fandt borger kommunens alkoholbehandling utilstrækkelig. Disse henvendelser er beskrevet i det følgende.

#### **CASE 3: Uddybende spørgsmål – sagsbehandlingstid servicelovens §114**

Borgerrådgiveren fandt i 2020 anledning til at stille en række uddybende spørgsmål til sagsbehandlingstiderne i Visitation og Hjælpe midler, Ældre og Handicap. Anledningen var en række konkrete henvendelser til Borgerrådgiveren fra borgere, der klagede over sagsbehandlingstiderne i forbindelse med ansøgninger om støtte til handicapbil. Senest anførte en borger at have ventet mere end to år, hvilket blev bekræftet af afdelingen.

Borgerne anførte grundlæggende, at man ventede meget lang tid på at få svar på ansøgninger – og at forvaltningen tilsyneladende først påbegyndte en egentlig sagsbehandling tæt på eller efter 12 måneder. Skanderborg Kommunes byråd har fastsat en vejledende sagsbehandling på 12 måneder på ansøgninger om støtte til handicapbil.

I en besvarelse fra afdelingen fremgik det, at man arbejdede målrettet med opgaven, men man først forventede at kunne overholde målsætningen om at starte en ansøgning op indenfor 12 måneder medio 2021.

Afdelingen havde desuden anvendt begrebet "ventende ansøgninger". På baggrund af tidligere henvendelser samt den konkrete sag havde Borgerrådgiveren fået et indtryk af en praksis, hvor (hovedparten af) sager om støtte til handicapbil ofte ventede mange måneder inden en egentlig sagsbehandling påbegyndtes, og/eller hvor der forekom mange måneder helt uden sagsbehandlingsskridt i sagerne.

Borgerrådgiveren ser kun en lille andel af det samlede antal sager, der bliver behandlet i afdelingen, og spurgte derfor også til, om Borgerrådgiverens indtryk af praksis for "ventende ansøgninger" var retvisende for sagsbehandlingen på området. Afdelingen kunne ikke svare entydigt herpå men erkendte på et møde med Borgerrådgiveren, at man havde et problem på området. Afdelingen havde derfor også i januar 2021 orienteret Socialudvalget om, at der var en pukkel af sager på hjælpemiddelområdet.

Afdelingen havde i øvrigt opnormeret med en ekstra stilling for at få reduceret puklen, ligesom en allerede ansat blev udvalgt til udelukkende at nedbringe puklen. Afdelingen gjorde også opmærksom

på, at den havde været igennem en procesoptimering, der betød, at man i dag er i stand til at følge med i forhold til de ansøgninger, der kommer ind. Udfordringen var med andre ord begrænset til afvikling af pulken, som det blev beskrevet i svaret til Borgerrådgiveren.

På baggrund af afdelingens besvarelser var Borgerrådgiveren desuden usikker på, om kommunen i en længere periode havde overholdt de vejledende sagsbehandlingstider fastsat af kommunalbestyrelsen på området. I henhold til vejledningen til retssikkerhedsloven (VEJ nr. 9330 af 21/03/2019), pkt. 41, skal fristerne være realistiske, så de f.eks. svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80-90 procent af sagstypen. Borgerrådgiveren spurgte derfor om, hvorvidt afdelingen var bekendt med deres aktuelle sagsbehandlingstider på område.

Det var afdelingen ikke men ville igangsætte en afdækning heraf, som ville danne grundlag for en vurdering af, om der er behov for en (yderligere) dialog med det politiske niveau om en midlertidig ændring af sagsbehandlingstiderne.

I forbindelse med denne sag takkede afdelingen ja til et dialogmøde med Borgerrådgiveren om problematikkerne i ovennævnte case. Borgerrådgiveren vil i den forbindelse kvittere for afdelingens konstruktive deltagelse i dette møde. På baggrund af møde samt afdelingens svar foretog Borgerrådgiveren ikke mere i sagen.

I det andet tilfælde, hvor Borgerrådgiveren stillede uddybende spørgsmål, fandt vi anledning til at udtale kritik af sagsbehandlingstiden. Den pågældende afdeling indgik i en meget lydhør dialog med Borgerrådgiveren og gav udtryk for, at de kunne anvende det konkrete sagsforløb fremadrettet. Borgerrådgiveren kunne dog ikke undlade at kritisere, at sagsbehandlingstiden havde været i op mod otte år, som beskrevet i case 4.

#### **CASE 4: Udtalelse af kritik - Lang sagsbehandlingstid**

Borgerrådgiveren fik i 2020 en henvendelse fra en borger vedrørende sagsbehandlingstiden i to afdelinger i Teknik og Miljø. En henvendelse, der førte til at Borgerrådgiveren udtalte kritik af sagsbehandlingstiden.

Borger havde rettet henvendelse til kommunen om to forhold; støjklager samt klager over de trafikale forhold i forbindelse med vareindleveringen til butikker i Skanderborg midtby – behandlet henholdsvis i Byggeri, Landskab og Miljø samt Vej og Trafik.

Når Borgerrådgiveren fandt anledning til at interessere sig nærmere for sagen, skyldes det primært den lange sagsbehandlingstid, herunder afdelingernes håndtering heraf. Borger anførte, at sagerne havde været under behandling i op mod otte år.

Borgerrådgiveren havde i øvrigt - ud over korrespondance i den konkrete sag - en mere generel dialog med afdelingerne om sager med lang sagsbehandlingstid.

Borgerrådgiveren har noterede sig, at afdelingerne nu har afsluttet sagerne. Borgerrådgiveren fandt også, at der var forhold, der kunne forklare en relativ lang sagsbehandlingstid. Efter Borgerrådgiverens opfattelse dog ikke forhold, der kunne begrunde en sagsbehandlingstid på op mod otte år.

Borgerrådgiveren fandt det positivt, at afdelingerne på baggrund af henvendelserne fra Borgerrådgiveren tog initiativ til at ændre deres håndtering af lignende sager fremover.

Samlet set anbefalede Borgerrådgiveren:

- At afdelingerne fremover i sager med en længere sagsbehandlingstid inddrager borger direkte i form af en relativ eksplicit italesættelse af sagsbehandlingstiden - og det gerne af egen drift
- At afdelingerne tydeligt inddrager borgerne, såfremt man af hensyn til disse beslutter, at holde sager åbne
- At afdelingerne efter en periode evaluerer de af afdelingerne igangsatte initiativer
- At sagsbehandlingstid tillægges en højere vægt i prioriteringen af sager

Set i lyset af at sagsbehandlingstiden i de konkrete sager kunne måles i år, fandt Borgerrådgiveren under alle omstændigheder, at der - selv for sager af denne type – var tale om en ganske betragtelig lang sagsbehandlingstid, der rakte ud over det, man som borger kunne forvente ved henvendelse til en kommunal forvaltning. Borgerrådgiveren fandt dog også anledning til at rose forvaltningen for den

konstruktive dialog samt de igangsatte tiltag. Borgerrådgiveren noterede sig dog også, at afdelingerne oplyste, at det var undtagelsen, at sagerne tog så lang tid.

I den tredje sag, hvor Borgerrådgiveren stillede uddybende spørgsmål, satte borger fokus på alkoholrådgivningens muligheder for at hjælpe borgere, der ikke entydigt efterspørger hjælp til at komme ud af et misbrug. Borgers pårørende var af den opfattelse, at kommunen langt fra gjorde tilstrækkeligt for at støtte borger.

Alkoholrådgivningen redegjorde overfor den pårørende for kommunens muligheder generelt (henunder muligheden for hjemmebesøg) og afholdt - med Borgerrådgiveren som bisidder - et dialogmøde med borger om det konkrete forløb. Det er Borgerrådgivningens vurdering, at Alkoholrådgivningen her indgik i en konstruktiv og lydhør samtale med borger, der også italesatte nogle principielle muligheder og udfordringer i den gældende lovgivning på området.

Borger blev i forløbet tilbudt et egentlig behandlingsophold. Borgerrådgiveren foretog sig på baggrund af ovenstående ikke yderligere i sagen.

### 3.3.3 Råd- og vejledningssager – henvendelser besvaret af Borgerrådgiveren

Som det fremgår af figur 2 i afsnit 3.2, så er 274 henvendelser - svarende til 72 % - afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren. Oversigten nedenfor viser de seks hyppigste årsager til disse henvendelser, den dækker således ikke alle de 274 henvendelser besvaret af Borgerrådgiveren.

- 
1. *Spørgsmål til sagsbehandlingen (82)*
  2. *Spørgsmål til en forvaltningsretlig afgørelse (36)*
  3. *Omstilling/vejviser – borgerens henvendelse var tiltænkt en afdeling i forvaltningen (36)*
  4. *Personalets optræden (16)*
  5. *Klage over forvaltningsretlig afgørelse (14)*
  6. *Hjælp til ansøgning (11)*
- 

#### Spørgsmål til sagsbehandlingen

De fleste henvendelser besvaret af Borgerrådgiveren har handlet om, at borgere ikke har forstået eller ikke kan overskue forløbet i deres sag eller ikke har kunnet forstå den afgørelse, de har modtaget.

Således har 82 henvendelser til os vedrørt spørgsmål til sagsbehandlingen. Konkret dækker ”spørgsmål til sagsbehandling” over et meget bredt felt af emner. Som eksempel kan nævnes borgere, der spørger til sagsbehandlingen i forbindelse med, at deres sag skal forelægges kommunens rehabiliteringsteam, procedurer ved underretning om et barns mistriksel, anmodning om aktindsigt, kommunens tilsynsforpligtelser, støjgener, partshøring eller forsørgerpligt. Andre henvendelser vedrører regler, lovgivning og procedurer på en række særlove - ofte aktivloven, beskæftigelsesindsatsloven og serviceloven.

En samtale med Borgerrådgiveren, hvor forløbet gennemgås, og borgeren orienteres om Borgerrådgiverens umiddelbare opfattelse, er ofte ikke tilstrækkeligt til at fjerne frustrationen eller utilfredsheden. Derfor bruger Borgerrådgiveren også en del tid på at forklare om de almindelige sagsbehandlingsregler i forhold til borgerens sag, det forventede sagsforløb i tilsvarende sager, og om hvad der kan forventes at ske i sagsbehandlingen fremadrettet. Det er vores indtryk, at vi i vores dialog med borgeren i mange tilfælde kan afhjælpe borgernes usikkerhed og medvirke til at imødegå deres utilfredshed med den videre sagsbehandling.

#### Eksempler på borgerhenvendelser afsluttet hos Borgerrådgiveren

En borger henvendte sig fordi vedkommende var utilfreds med at forvaltningen havde besluttet at give borgeren en adgangsbegrænsning. Borgeren havde således fremadrettet kun mulighed for at kontakte to navngivne medarbejdere i Skanderborg Kommune. Borgerrådgiveren havde her en drøftelse med borger om, at det er en mulighed forvaltningen har, når de finder det nødvendigt at begrænse en borgers kontakt til kommunen for at være i stand til at udføre deres arbejde. Da borgeren følte det noget indgribende at blive udsat for en begrænsning af sin kontakt til kommunen, rådede

Borgerrådgiveren om, at borgeren kunne anmode afdelingen om at oplyse varigheden af adgangsbegrænsningen, og hvilke ændringer i borgers egen adfærd, der skulle til for, at adgangsbegrænsningen kunne ophøre igen.

En anden borger henvendte sig med spørgsmål i forhold til, hvad der nu ville ske i vedkommendes sag, efter at Ankestyrelsen havde ændret Skanderborg Kommunes afgørelse om ophør af ressourceforløbsydelse.

Nogle borgere har henvendt sig, fordi de var frustrerede over, at de beskeder og vurderinger de havde fået fra deres læge efter deres opfattelse ikke blev respekteret fuldt ud af forvaltningen. Disse borgere oplyste, at de for eksempel oplevede krav fra deres sagsbehandler om, at skulle deltage i opfølgingsmøder eller beskæftigelsesrettede tiltag, selvom deres læge havde vurderet, at de skulle sygemeldes, burde bevilges et fleksjob eller slet ikke var i stand til vende tilbage til arbejdsmarkedet igen. Ved sådanne henvendelser har Borgerrådgiveren oftest en dialog med borgerne om, at det er kommunens opgave at vurdere borgerens arbejdsevne ud fra de lægelige oplysninger, at lovgivning på området ofte fører til længerevarende sagsbehandling for, at borgers situation bliver tilstrækkelig afklaret. At borgerens helbredsoplysninger indgår som en væsentlig del af sagens oplysning, og at lægens kompetence er i forhold til at beskrive borgerens helbredssituation og behandlingsmuligheder – herunder borgers skånebehov. I nogle tilfælde kan det dog være relevant, at Borgerrådgiveren hjælper borgeren med at indsende en klage over, at de lægelige oplysninger ikke inddrages eller vægtes i det omfang, borgeren vurderer, der er relevant.

Et sidste eksempel er en henvendelse fra en forælder, der ikke var tilfreds med blot at have fået tilsendt en skoleudtalelse på vedkommendes barn, uden at forælderen havde haft mulighed for at komme med sine bemærkninger til udtalelsen. Borgerrådgiveren rådgav her borger om, at vedkommende havde mulighed for at kontakte forvaltningen og anmode om en partshøring, inden der blev truffet en afgørelse, da borger ikke var bekendt med indholdet i udtalelsen.

#### **Spørgsmål til en forvaltningsretlig afgørelse**

36 borgere har, jf. ovenstående tabel, henvendt sig, fordi de havde spørgsmål til betydningen af den afgørelse, de havde modtaget. Det kan både være i forhold til selve indholdet i og begrundelsen for afgørelsen. Denne type henvendelser har ofte baggrund i, at det ikke er tydeligt for borgeren, hvilken begrundelse der var for afgørelsen, hvorfor nogle oplysninger ikke var medtaget eller vægtet, eller borgeren oplevede, at afgørelsen indeholdt lange og svært forståelige afsnit.

En afgørelse indeholder ofte en række udtryk, der referer til den juridiske ordlyd i de paragraffer, ansøgningen er behandlet efter. Dels for at tydeliggøre hvilke forhold der er lagt vægt på i afgørelsen relateret til de relevante paragraffer, dels for at afgørelsen anses for at være korrekt og fyldestgørende og opfylder de lovmæssige krav.

For nogle borgere bliver det dog et bureaukratisk sprogbrug med et højt lixtal, ligesom afgørelsen kan være temmelig omfangsrig og fylde flere sider og derved virke uoverskuelige at komme igennem. I vores dialog med borgeren giver vi derfor en lidt mere håndholdt rådgivning om afgørelsens mere konkrete betydning og konsekvenser for borgeren.

Mange borgere har endvidere svært ved at forstå hensigten med den efterfølgende klageprocedure. Her har vi en dialog med borgeren om baggrunden for, at deres klage først sendes til den afdeling, der har truffet afgørelsen. Vi oplyser her blandt andet, at afdelingens genvurdering i nogle tilfælde faktisk fører frem til en ny afgørelse, fordi borgerens klage har indeholdt væsentlige eller måske nye oplysninger. For mange borgere virker det ikke logisk, at samme sagsbehandler ser på sagen igen og heller ikke hensigtsmæssigt, at der kan gå yderligere tid, inden deres klage behandles ved et andet klageorgan.

Borgerrådgiveren skal derfor opfordre forvaltningen til fortsat at være opmærksomhed på at formulere afgørelser i et så borgervenligt sprog og format som muligt, så konsekvenserne af afgørelsen og begrundelserne for afdelingens vurderinger bliver så tydelige for borgerne som muligt. De må gerne fremgå som noget af det første i afgørelsen.

#### **Omstilling/vejviser**

Borgerrådgiveren har i 2020 oplevet en stigning i antal henvendelser, hvor borgere kontakter os via mail, fordi de ikke har kunnet finde en adresse på en generel mail til Skanderborg Kommune på kommunens hjemmeside. Borgerrådgiveren er ikke bekendt med baggrunden for, at der ikke fremgår en sådan hovedmailadresse til Skanderborg Kommune, eller hvorfor det kun er i nogle af kommunens afdelinger, at borgere har mulighed for at sende en mail til en afdeling eller dennes ledelse fra deres almindelige private mail.

Vi kan dog konstatere, at det forsinker borgeres henvendelser til Skanderborg Kommune, at de ser sig nødsaget til at sende deres besked eller forespørgsel til Borgerrådgiveren. I de fleste tilfælde kan vi blot sende henvendelsen til videre



behandling hos kommunens postfordeler, fordi indholdet i henvendelsen ikke er noget, vi har mulighed for at svare på. Det fører efter vores opfattelse til unødigt forsinkelse, at borgeres henvendelser kommer til at afvente at komme frem til rette afdeling.

Borgerrådsgiveren skal derfor opfordre til, at Skanderborg Kommune overvejer, om det kan være hensigtsmæssigt, at oplyse en mailadresse til en generel postfordeling på kommunens hjemmeside, således at borgere, der ikke ved hvilken afdeling deres henvendelse skal stiles til, gives denne mulighed.

På hjemmesiden bør der samtidigt vejledes om, at deres henvendelser til Skanderborg Kommune bør være via sikker post, hvis deres henvendelse indeholder følsomme personoplysninger.

### **Personalets optræden**

16 borgere har henvendt sig til Borgerrådsgiveren for at drøfte deres frustration over personalets optræden, uden at de har ønsket at indgive en klage til forvaltningen. Disse henvendelser omhandler borgeres oplevelser af at blive talt til i en uvenlig eller nedladende tone, ikke at blive respekteret og behandlet ligeværdigt, eller at deres oplysninger til sagen ikke medtages eller gengives loyalt.

Når borgere henvender sig til Borgerrådsgiveren for at klage over personalets optræden, tilbyder vi at videreformidle borgerens oplevelse af samarbejdet og kommunikationen med afdelingen. Ofte foreslår vi også borgeren at anmode afdelingen om et møde, gerne med deltagelse af Borgerrådsgiveren, eventuelt som mødeleder eller mægler, for at drøfte borgerens oplevelser. Dette ud fra en vurdering af, at dårlig kommunikation og samarbejde mellem borger og sagsbehandler kan være særdeles kontraproduktivt og forhindre, at der sker fremdrift i sagen, eller at sagens oplysninger bliver mangelfulde med risiko for en ukorrekt afgørelse til følge. Men også ud fra en erfaring for, at forvaltningen måske ikke har kendskab til, at borgeren oplever mødet med forvaltningen som frustrerende, og derfor heller ikke er opmærksomme på at imødegå sådanne oplevelser hos borgeren.

I disse 16 tilfælde ønskede borgerne – af forskellige årsager - imidlertid ikke at indgive en klage. For nogle vedkommende af bekymring for at det skulle forværre samarbejdet med sagsbehandleren yderligere. I disse tilfælde har vi så i stedet fokus på at tale med borgeren om, hvad de selv kan gøre for at forbedre samarbejdet og kommunikationen med afdelingen.

### **Klage over forvaltningsretlig afgørelse**

I 14 tilfælde har borgere henvendt sig for at få råd og vejledning i forhold til selv at skrive en klage over en afgørelse. Borgerrådsgiveren har ved sådanne henvendelser en drøftelse med borgeren om de begrundelser, der er for afslaget og borgerens eventuelle andre bemærkninger eller vigtige oplysninger i forhold til afgørelsen.

### **Hjælp til ansøgning**

11 borgere har henvendt sig til Borgerrådsgiveren for at drøfte en ansøgning om hjælp eller støtte. Baggrunden for sådanne henvendelser er oftest, at borgere enten har svært ved at formulere en ansøgning, at de er usikre på, hvad man kan søge om, og hvordan det kan formuleres rigtigt, eller de har oplevet at blive mødt af en uvenlig eller afvisende tone ved deres tidligere kontakt til afdelingen. I de fleste tilfælde hjælper vi borgerne til selv at kontakte afdelingen for at få hjælp til at udforme ansøgningen, da det er vores udgangspunkt, at de her får den bedste hjælp til at få afklaret, hvad de skal søge om, og hvad ansøgningen skal indeholde af oplysninger. Disse henvendelser afsluttes med en samtale med borgerrådsgiveren om, hvordan borger kan ansøge, eller vi kan være behjælpelige med at formidle kontakt til den relevante afdeling.

## **3.4 Dialog og vidensdeling med forvaltningen**

Vi finder det særdeles positivt, at forvaltningen også i 2020 har kontaktet os for uformel sparring om sagsbehandlingen, henvist borgere til at kontakte Borgerrådsgiveren, foreslået møder med borger, forvaltning og Borgerrådsgiveren eller inviteret os med til personalemøde for præsentation af og dialog om vores beretning og vores funktion.

Når afdelingerne tænker os ind i sådanne sammenhænge, er det er vores erfaring, at vi i den efterfølgende kontakt med borgeren kan agere lynafleder og i nogle tilfælde mindske antallet af henvendelser til forvaltning eller politikere.

Vi deltager fortsat altid meget gerne i de forskellige typer af mere direkte dialog med de forskellige afdelinger i forvaltningen – gerne også på initiativ fra forvaltningen.

Borgerrådgiveren vil gerne bidrage til læring og vidensdeling i Skanderborg Kommune ud fra de konkrete sager, vi bliver inddraget i – men også ud fra vores generelle erfaringer fra de andre kommuner i den tværkommunale borgerrådgiverfunktion.

Vi deltager således altid gerne i for eksempel et personalemøde for at præsentere årets beretning fra Borgerrådgiveren for en dialog om indholdet i de konkrete henvendelser vedrørende den enkelte afdeling, ligesom vi tilbyder at vejlede og holde oplæg for afdelinger og sagsbehandlere i forhold til forståelse og anvendelse af sagsbehandlingsreglerne og god forvaltningsskik.

Derudover kan vi også bidrage med oplæg om for eksempel konfliktforståelse og dialog i relation til borgere, som forvaltningen oplever har en vanskelig klageadfærd.

Endelig har vi i Borgerrådgiverfunktionen mulighed for at agere mødeleder eller mægler i møder, hvor der er behov for, at en neutral person hjælpe borger og forvaltning til at få en konstruktiv dialog om et bedre og mindre konfliktfyldt samarbejde fremadrettet.

## 4 Henvendelserne til de enkelte fagforvaltninger

Afsnittene 4.1 - 4.5 er en kort oversigt over antal af henvendelser vedrørende de enkelte fagforvaltninger, henvendelsernes indhold og Borgerrådgiverens behandling af dem.

De forskellige forvaltninger eller enkelte afdelinger er altid meget velkomne til at henvende sig til os for en dialog om henvendelsernes nærmere indhold.

### 4.1 Arbejdsmarked og Social

Borgerrådgiveren har i 2020 registreret i alt 114 henvendelser vedrørende Arbejdsmarked og Social mod 150 henvendelser 2019.

5 henvendelse har været i relation til Center for unge, uddannelse og rusmiddelbehandling, og 109 henvendelser har været i relation til Beskæftigelse, hvor 63 har vedrørt sagsbehandlingen i jobcenteret, 45 henvendelser har omhandlet sagsbehandlingen i Ydelseskontoret og 1 henvendelse har været i relation til Kompetencecenteret.

80 henvendelser er afsluttet med en eller flere samtaler med Borgerrådgiveren. I 11 tilfælde har Borgerrådgiveren været borgeren behjælpelig med at skrive og indsende vedkommendes bemærkninger til en klage over en afgørelse, en partshøring eller en ansøgning og i 4 tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget i et møde med forvaltningen som borgerens bisidder.

I 19 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse - med 12 dialogsager og 7 oversendelsessager.

**Hovedproblemstillingen i de 19 henvendelser fordeler sig som følger:**

- 4 henvendelser, hvor borger stillede spørgsmål til sagsbehandlingen
- 4 henvendelser om manglende svar på borgerens henvendelse
- 3 henvendelser vedrørende hjælp i forbindelse med en konkret ansøgning
- 2 henvendelser omhandlende manglende afgørelse
- 2 henvendelser, hvor borger klagede over langsommelig sagsbehandling
- 1 henvendelse vedrørende håndtering af personfølsomme oplysninger
- 1 henvendelse vedrørende borgers oplevelse af manglende inddragelse
- 1 henvendelse om personalets optræden
- 1 henvendelse, hvor borger oplevede at modtage utilstrækkelig støtte

For så vidt angår de 7 tilfælde, hvor forvaltningen udarbejdede en skriftlig redegørelse for sagsforløbet til borgeren med kopi til Borgerrådgiveren, har forvaltningen i 4 tilfælde bekræftet og beklaget de forhold, som borgerne har klaget over. I 3 tilfælde er borgerens klage blevet besvaret og forklaret af afdelingen. Borgerrådgiveren fandt herefter i et tilfælde anledning til at stille nogle uddybende spørgsmål efter at have modtaget afdelingens svar, jf. afsnit 3.3.2.

### 4.2 Børn og Unge

Borgerrådgiveren har i 2020 registreret 59 henvendelser vedrørende Børn og Unge mod 72 i 2019.

44 henvendelser har været i relation til Myndighed og Foranstaltning, 11 i relation til Skole og 4 i relation til Dagtilbud.

41 henvendelser er afsluttet med en eller flere samtaler med Borgerrådgiveren. I 2 tilfælde har Borgeren deltaget i et møde med afdelingen som borgerens bisidder, og i 3 tilfælde har vi været borger behjælpelig i forhold til at indgive en partshøring eller indsende borgers bemærkninger til en klage.

I 13 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse - med 9 dialogsager og 4 oversendelsessager.

### Hovedproblemstillingerne i de 13 tilfælde fordeler sig som følger:

- 3 henvendelser om manglende afgørelse
- 3 henvendelser vedrørende langstrakt sagsbehandling
- 2 henvendelser omhandlede borgers utilfredshed med personalets optræden – i det ene tilfælde blev der afholdt et dialogmøde med en borgerrådgiver som neutral mødeleder
- 1 henvendelse omhandlede borgers ønske om en anden sagsbehandler
- 1 henvendelse omhandlende manglende svar på borgers henvendelser
- 1 henvendelse, hvor borger stillede spørgsmål til sagsbehandlingens procedurer
- 1 henvendelse, hvor borger oplevede manglende udførelse af bevilget hjælp
- 1 henvendelse, hvor borger oplevede at få utilstrækkelig støtte til sit barn

For så vidt angår de 4 tilfælde, hvor forvaltningen udarbejdede en skriftlig redegørelse for sagsforløbet til borgeren med kopi til Borgerrådgiveren, har forvaltningen i 1 tilfælde bekræftet og beklaget de forhold, som borgerne har klaget over. I 3 tilfælde er borgerens klage blevet besvaret og forklaret af afdelingen.

## 4.3 Ældre og Handicap

Borgerrådgiveren har i 2020 registreret 96 henvendelser, der vedrørte Ældre og Handicap, mod 97 i 2019.

73 henvendelser har været i relation til Specialrådgivningen og 23 henvendelser var i relation til Visitation og Hjælpemidler.

63 henvendelser er afsluttet med en eller flere samtaler med Borgerrådgiveren. I 4 tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget i et møde som borgers bisidder, og i 5 tilfælde har vi været en borger behjælpelig i forhold til at udfærdige og indsende en ansøgning eller en klage over en afgørelse.

I 24 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse - med 15 dialogsager og 9 oversendelsessager.

### Hovedproblemstillingerne i de 24 tilfælde fordeler sig som følger:

- 7 henvendelser om manglende afgørelse
- 4 henvendelser, hvor borger stillede spørgsmål til sagsbehandlingen eller sagsbehandlingens procedurer
- 3 henvendelser har omhandlet borgers oplevelse af manglende inddragelse
- 3 henvendelser har omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingstiden
- 2 henvendelser omhandlende manglende svar på borgeres henvendelser
- 2 henvendelser har omhandlet oplevelse af utilstrækkelig støtte
- 1 henvendelse, hvor borger oplevede manglende udførelse af bevilget hjælp
- 1 henvendelse har omhandlet hjælp til dialog med afdelingen i forbindelse med en ansøgning
- 1 henvendelse har været i relation til forvaltningens behandling af personoplysninger

For så vidt angår de 9 tilfælde, hvor forvaltningen udarbejdede en skriftlig redegørelse for sagsforløbet til borger med kopi til Borgerrådgiveren, har forvaltningen i 5 tilfælde bekræftet og beklaget de forhold, som borgerne har klaget over. I 4 tilfælde er borgerens klage blevet besvaret og forklaret af afdelingen. Borgerrådgiveren fandt herefter i et tilfælde anledning til at stille nogle uddybende spørgsmål efter at have modtaget afdelingens svar, jf. case 3.

## 4.4 Kultur, Borger og Plan

Borgerrådgiveren har i 2020 registreret 26 henvendelser i relation til Kultur, Borger og Plan mod 17 henvendelser i 2019. 25 henvendelser har været vedrørende Borgerservice og 1 henvendelse i relation til Plan.

I alt 22 henvendelser er afsluttet med en samtaler med Borgerrådgiveren.

I 4 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse - med 3 dialogsager og 1 oversendelsessag, hvor forvaltningen udarbejdede en skriftlig redegørelse for sagsforløbet til borgeren med kopi til Borgerrådgiveren.

**Hovedproblemstillingerne i de 4 tilfælde fordeler sig som følger:**

- 2 henvendelser med spørgsmål til sagsbehandlingen
- 1 henvendelse vedrørende manglende svar på borgers henvendelse
- 1 henvendelse har omhandlet hjælp til at kontakte afdelingen i forbindelse med en ansøgning

I oversendelsessagen redegjorde forvaltningen skriftligt for forløbet og bekræftede i øvrigt det hændelsesforløb, borgeren havde klaget over.

## **4.5 Teknik & Miljø**

Borgerrådgiveren har i 2020 registreret 35 henvendelser inden for området Teknik og Miljø mod 28 henvendelser i 2019.

20 henvendelser er afsluttet med en eller flere samtaler med Borgerrådgiveren.

I 15 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse - med 9 dialogsager og 6 oversendelsessager.

**Hovedproblemstillingerne i de 15 tilfælde fordeler sig som følger:**

- 6 henvendelser vedrørte manglende svar på borgers henvendelse
- 4 henvendelser, hvor borger oplevede sagsbehandlingen tog lang tid
- 3 henvendelser vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen
- 1 henvendelse omhandlede borgers utilfredshed med manglende tilsyn
- 1 henvendelse var vedrørende behov for et dialogmøde med en borgerrådgiver som neutral mødeleder i en nabokonflikt, der blandt andet medførte mange henvendelser til forvaltningen

For så vidt angår de 6 tilfælde, hvor forvaltningen udarbejdede en skriftlig redegørelse for sagsforløbet til borger med kopi til Borgerrådgiveren, har forvaltningen i alle tilfælde besvaret borgerens henvendelse med en uddybende og forklarende redegørelse på det sagsforløb, borgeren har oplevet. Borgerrådgiveren fandt herefter i to tilfælde anledning til at stille nogle uddybende spørgsmål til sagen efter at have modtaget afdelingens svar til borger, jf. case 4.

# Bilag 1 – Borgerrådgiverens virksomhed og metodiske bemærkninger

## Kontakt og træffetider

Det fremgår af kommunens hjemmeside, at Borgerrådgiveren kan træffes på Bibliotek og Kulturhuset i Skanderborg Kommune på tirsdage, torsdage og fredage. Borgerrådgiveren kan træffes hver dag på mail og telefon.

Borgere opfordres til at lave en forudgående aftale om et møde, da Borgerrådgiverens opgavevaretagelse foregår flere steder rundt i kommunen ved møder og undervisning og derfor ikke nødvendigvis kan træffes på alle tidspunkter i åbningstiden.

## Borgerrådgiverfunktionen varetages af:

Borgerrådgiver Jesper Cortes – Mobil: 24 44 49 21 og e-mail: [jesper.cortes@Skanderborg.dk](mailto:jesper.cortes@Skanderborg.dk)

Borgerrådgiver Nicolai Abildgaard – Mobil: 4012 3741 og e-mail: [nicolai.abildgaard@skanderborg.dk](mailto:nicolai.abildgaard@skanderborg.dk)

Borgerrådgiver Karin Lambert – Mobil 30 56 77 51 og e-mail: [karin.lambert@Skanderborg.dk](mailto:karin.lambert@Skanderborg.dk)

## Borgerrådgiverens virksomhed

Det er Borgerrådgiverens mål at medvirke til at forbedre sagsbehandlingen, forbedre arbejdsgangene, løse eventuelle konflikter og øge borgeres tilfredshed med sagsbehandlingen i Skanderborg Kommune. I den forbindelse deltager Borgerrådgiveren gerne i møder i direktionen, hos den enkelte direktør, fagchef og afdeling. Herudover vil Borgerrådgiveren henvende sig til forvaltningen omkring konkrete klager, der efter Borgerrådgiverens vurdering giver anledning til en nærmere dialog. Borgerrådgiveren vil gå i dialog med forvaltningen, hvis der observeres tendenser til klagetemaer i en konkret afdeling.

## Kontakten til administrationen

Borgerrådgiveren anser dialogen med kommunens direktion og enkelte direktørområder for meget væsentlig i forhold til samarbejdet mellem forvaltning og Borgerrådgiver og i forhold til funktionens synlighed og opgaver i organisationen. Borgerrådgiveren prioriterer derfor at deltage i møder med ledelse og medarbejdere i administrationen for at drøfte Borgerrådgivernes iagttagelser, funktion og kompetencer.

Formålet med sådanne møder er dialog omkring muligheder for samarbejde mellem Borgerrådgiveren og administrationen, og ikke mindst at kommunens medarbejdere henviser borgere til at kontakte Borgerrådgiveren, når det vurderes, at borgeren kan have nytte af eller behov for at tale med en uvildig rådgiver, som er uafhængig af administrationen.

## Metodiske bemærkninger

Borgerrådgiveren præsenterer læseren for mange tal i beretningen. Det er imidlertid vigtigt at holde sig for øje, hvilken type data, der reelt er tale om, når man - med henblik på at forbedre sagsbehandlingen - skal forsøge at udnytte den viden, der ligger i disse data.

Læseren skal for det første være opmærksom på, at de registrerede henvendelser *ikke* udgør en repræsentativ stikprøve-undersøgelse. Beretningens mange tal kan derfor ikke anvendes til at sige noget om, hvordan sagsbehandlingen generelt er i Skanderborg Kommune.

Beretningen kan derimod bruges til at give et billede af, hvordan *nogle* borgere har oplevet sagsbehandlingen i Skanderborg Kommune – hvilket der kan ligge megen værdifuld viden i.

Antallet af henvendelser er endvidere delvist betinget af en række udefra kommende faktorer, der ikke direkte har med sagsbehandlingen i kommunen at gøre. Det kan eksempelvis være forhold som udbredelsen af kendskabet til Borgerrådgivningen, mediernes interesse for et givent emne, omfanget af en klagers sociale netværk eller aktuelle debatter og fortællinger på de sociale medier.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren kan betragtes som en indikator – frem for statistisk håndfaste beviser for, hvordan det står til med sagsbehandlingen i Skanderborg Kommune. En indikator, som selvfølgelig kan være stærk eller svag afhængigt af antallet af henvendelser, der handler om samme problemstillinger.

I det lys kan én henvendelse give anledning til overvejelser om - eller gennemførelse af - justeringer i procedurer og sagsbehandlingsskridt hos både sagsbehandler og på afdelingsniveau. Omvendt vil 10 henvendelser om det samme ikke nødvendigvis tale for, at man tilpasser sagsbehandlingen herefter.

Henvendelser til Borgerrådgiveren fortæller os noget om, hvor en sag er gået skævt eller hvor en sagsbehandling har givet anledning til frustration hos borgeren. I sager, hvor der ikke er begået egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, kan en henvendelse stadig lære os noget om sagsbehandlingen – set fra et borgerperspektiv

Det er med andre ord i højere grad indholdet i henvendelserne, der er interessante – end antallet af henvendelser – når sigtet er en forbedring af sagsbehandlingen.

Såvel Borgerrådgiverens beretning, som den løbende kontakt mellem Borgerrådgiveren og forvaltningen, er efter vores opfattelse en anledning til at se sagsbehandlingen efter i sømmene.

Borgerrådgiveren opfordrer derfor til, at de enkelte afdelinger – gerne i samråd med Borgerrådgiveren – drøfter, om borgeres henvendelser til Borgerrådgiveren bør give anledning til ændring af sagsgange, procedurer m.m.

Ved fortolkning af statistikken er det desuden vigtigt at være opmærksom på, at nogle områder har en højere grad af borgerkontakt end andre, hvor der i stedet er tale om en mere stabsrettet funktion. Herudover er det af væsentlig betydning, om et område varetager opgaver med et myndighedspræg overfor borgerne, eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver.

Opgaver med et stærkt myndighedspræg er i denne sammenhæng for eksempel afgørelser, der vedrører borgerens forsørgelsesgrundlag, hjælpebehov, familieforhold eller andre sociale forhold. Opgaver med et mindre indgribende myndighedspræg er i denne sammenhæng for eksempel afgørelser ved byggesagsbehandling. Serviceorienterede opgaver er for eksempel i relation til pas og kørekort.

### **Registrering af henvendelser**

En henvendelse kan vedrøre flere forskellige forhold. Henvendelserne registreres i forhold til den afdeling, som henvendelsen vedrører. Henvender borgeren sig om flere forhold, der vedrører flere afdelinger, registreres der én henvendelse per afdeling.

Hvis en borger henvender sig flere gange om samme emne i samme sag, så registreres henvendelsen kun én gang. Hvis samme borger henvender sig om et nyt emne vedrørende samme afdeling som tidligere, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse. Hvis en borger, som har henvendt sig tidligere om en anden sag, henvender sig igen, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse. Langt de fleste henvendelser er dog fra borgere, som kun har henvendt sig én gang til Borgerrådgiveren.

Afhængig af sagens kompleksitet og borgerens behov for hjælp kan det i nogle tilfælde være nødvendigt at have flere møder eller samtaler med en borger for at udrede sagen eller få klargjort, hvad borgeren behøver hjælp til.

Antallet af henvendelser er således ikke en oversigt over, hvor mange henvendelser, der har været til Borgerrådgiveren i alt, ligesom opgørelsen ikke indikerer noget om, hvor mange ressourcer, der er anvendt på den enkelte henvendelse.

### **Landsdækkende borgerrådgivernetværk**

Borgerrådgiveren i Skanderborg Kommune deltager i et borgerrådgiver-netværk med borgerrådgivere fra de 45 kommuner, der for nuværende har en borgerrådgiverfunktion. Der afholdes et årligt internat på tre dage. Herudover afholdes der møder efter behov blandt de jyske borgerrådgivere.

Borgerrådgiverne har i netværket mulighed for at deltage i erfaringsudveksling på tværs af kommunerne, sparring omkring konkrete problematikker, drøftelser af generelle emner med relevans for borgerrådgiverfunktionen og at få inspiration fra interne og eksterne oplægsholdere.

Borgerrådgiverne indgår endvidere i et uformelt struktureret samarbejde med Ombudsmanden, der også deltager som oplægsholder på det årlige internat.

# Bilag 2 - Borgerrådgiverens vedtægter

## Kapitel 1

### Generelle bestemmelser

#### Borgerrådgiverens overordnede funktion

§ 1. Skanderborg Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Byrådet og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen ledes af Borgerrådgiveren, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e.

§ 2. Borgerrådgiveren varetager nærmere de af Byrådet fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

#### Formålet med Borgerrådgiveren

§ 3. Formålet med Borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Skanderborg Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Skanderborg Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

#### Borgerrådgiverens forhold til Byrådet og dens udvalg mv.

§ 4. Byrådet ansætter og afskediger Borgerrådgiveren.

§ 5. Borgerrådgiveren er uafhængig af de stående udvalg, Borgmesteren og forvaltningen.

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Byrådet, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af disse. Byrådet kan dog pålægge Borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Byrådet, hvor Borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for Borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til Byrådet eller forvaltningen.

Stk. 2. Direktionen orienteres om den årlige beretning.

Stk. 3. Beretningen offentliggøres.

## Kapitel 2

### Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

#### Borgerrådgiverens kompetence

§ 7. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens økonomiudvalg og stående udvalg, Borgmesteren og forvaltningen, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Byrådets virksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle klager mv. over

- 1) sagsbehandling,
- 2) personalets adfærd,
- 3) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed),
- 4) diskrimination.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager mv. over

- 1) det politisk vedtagne serviceniveau,
- 2) spørgsmål vedrørende kommunens personale – og ansættelsesforhold,
- 3) spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer,
- 4) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.
- 5) Forhold, som Byrådet har behandlet og taget stilling til.

Stk. 4. Borgerrådgiveren må endvidere afvise at behandle forhold, som har været bedømt af Økonomiudvalget, de stående udvalg eller Byrådet.

#### Borgerrådgiverens opgaver

§ 8. Borgerrådgiverens faste opgaver består i at bistå borgere, der er utilfredse med Skanderborg Kommunes handlinger og udladelser, herunder ved

- a) at behandle klager over Skanderborg Kommune,



- b) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Skanderborg Kommune,
- c) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Skanderborg Kommune, og
- d) at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltningen og borger.

### **Indgivelse af klage**

§ 9. Klager til Borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i sagen.

Stk. 2. Klager over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

§ 10. Borgerrådgiveren afgør selv, om en klage giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af klagen, undersøgelsen skal omfatte.

§ 11. Klagen skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er begået.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af klagefristen i stk. 1, hvis

- 1) klagen har fortsat fornøden retlig interesse for borgeren,
- 2) det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt
- 3) en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlige regler og principper.

Stk. 3. Hvor de i stk. 2 nævnte hensyn ikke samlet er opfyldt, kan Borgerrådgiveren i ganske særlige tilfælde i stedet lægge vægt på, om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

### **Iværksættelse af undersøgelser og inspektion**

§ 12. Borgerrådgiveren kan, efter samråd med Byrådet, gennemføre inspektion og generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Byrådets virksomhed.

## **Kapitel 3**

### **Sagens oplysning**

§ 13. Forvaltningen er forpligtet til at meddele Borgerrådgiveren de oplysninger samt udleverede dokumenter mv., som forlanges af Borgerrådgiveren.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan afkræve forvaltningen skriftlige udtalelser. Forvaltningen kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare Borgerrådgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan besigtige ethvert tjenestested og har adgang til samtlige lokaler og lokaliteter i kommunen.

### **Frist for svar til Borgerrådgiveren**

§ 14. Forvaltningen skal besvare Borgerrådgiverens henvendelser inden tre uger, medmindre Borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

Stk. 2. Hvis forvaltningen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere Borgerrådgiveren om dette samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

### **Medvirken til forbedringer**

§ 15. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for brugerne af Skanderborg Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltningen og medarbejdere i kommunen, herunder ved

- 1) at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer, jf. § 6,
- 2) at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen,
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv.,
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter o.l. til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne og
- 5) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

## **Kapitel 4**

### **Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion**

§ 16. Borgerrådgiveren skal bedømme, om Skanderborg Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

§ 17. Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger.

Stk. 2. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele Borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktionen, det respektive stående udvalg eller Byråd om forholdet.

Stk. 3. Såfremt Borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal Borgerrådgiveren orientere forvaltningen og give meddelelse om sagen til Byrådet.

### **Principperne om udtømt dialog og inddragelse**

§ 18. Uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden Borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

Stk. 2. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv., før vedkommendeforvaltning mv. i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 3. Hvis en klage ikke giver Borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling mv., kan sagen afsluttes, uden at Borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for vedkommende forvaltning mv.

## **Kapitel 5**

### **Personale, organisation, tavshedspligt mv.**

§ 19. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale, i overensstemmelse med Randers Kommunes personalepolitik og i samarbejde med Randers Kommunes personalechef.

Stk. 2. Borgerrådgiveren er ansvarlig for, at medarbejderne inden for Borgerrådgiverens område til enhver tid er i besiddelse af de nødvendige kompetencer.

§ 20. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som Borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Det samme gælder Borgerrådgiverens personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal respektere borgerens anonymitet, hvis borgeren fremsætter begæring herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste udtagen i helt særlige tilfælde, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

## **Kapitel 6**

### **Tilbage melding og offentlighed**

#### **Løbende tilbage melding**

§ 21. Borgerrådgiveren fører løbende dialog med forvaltningen om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. og orienterer forvaltningen om sine overordnede konstateringer.

#### **Offentlighed**

§ 22. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

## **Kapitel 7**

### **I kraft træden**

§ 23. Denne vedtægt træder i kraft den dd.dd.2011.